



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE

**STRATEGIJA RAZVOJA
ELEKTRONIČKE UPRAVE U REPUBLICI HRVATSKOJ
ZA RAZDOBLJE 2009. DO 2012. GODINE**

siječanj 2009.

SADRŽAJ

1. Uvod.....	2
2. Načela elektroničke uprave	4
3. Temelji elektroničke uprave.....	6
3.1. Računalna i komunikacijska infrastruktura.....	7
3.2. Podatkovno/informacijska i dokumentacijska osnovica	9
3.3. Dostupnost elektroničkih usluga	11
3.4. Ljudski potencijali.....	14
4. Provedbeni ciljevi	16
4.1. Ciljevi usmjereni izgradnji prvog temelja elektroničke uprave: Računalna i komunikacijska infrastruktura	16
4.2. Ciljevi usmjereni izgradnji drugog temelja elektroničke uprave: Podatkovno/informacijska i dokumentacijska osnovica	18
4.3. Ciljevi usmjereni izgradnji trećeg temelja elektroničke uprave: Dostupnost elektroničkih usluga.....	20
4.4. Ciljevi usmjereni izgradnji četvrtog temelja elektroničke uprave: Ljudski potencijali	21
5. Upravljanje, provedba i nadzor provedbe.....	23
6. Vrednovanje provedbe.....	24
7. Plan provedbe	25
POPIS KRATICA	33
POPIS IZVORA	34

1. Uvod

Elektronička uprava (e-uprava) predstavlja infrastrukturnu pretvorbu djelovanja tijela državne uprave primjenom informacijsko-komunikacijske tehnologije kojom se cjelokupno poslovanje javne uprave usmjerava prema korisnicima. Elektronička uprava također uključuje stalnu prilagodbu pravnog i tehnološkog okvira djelovanja tijela državne uprave u cilju postizanja što veće učinkovitosti rada, racionalnijeg korištenja proračunskih sredstava i kvalitetnijeg pružanja usluga.

Danas smo i svjedoci početka ključne transformacije odnosa pružatelja i korisnika usluga uprave pri čemu korisnik dolazi u središte pozornosti kao ključni čimbenik tog procesa. Važan element uspjeha ove transformacije predstavlja primjena informacijsko-komunikacijske tehnologije. Ipak, koliko god tehnologija bila važan i neizbježan alat stvaranja e-uprave, njezin ključni element i razlog postojanja jesu korisnici. Stoga će budućnost razvoja e-uprave Republike Hrvatske ovisiti ponajviše o njihovom zadovoljstvu pruženim uslugama, motivaciji za njihovo korištenje i podršci.

Pritom pod korisnike usluga e-uprave ubrajamo:

- 1. građane**
- 2. poslovne subjekte**
- 3. službenike koji rade u upravi i koriste elektroničke usluge drugih tijela javne vlasti te u budućnosti**
- 4. tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i**
- 5. korisnike iz drugih država.**

Prvi temelji e-uprave Republike Hrvatske postavljeni su u Strategiji "Informacijska i komunikacijska tehnologija - Hrvatska u 21. stoljeću" kojom je opisana uloga informacijsko-komunikacijske tehnologije u sveopćem razvoju društva te utvrđena usmjerenost Republike Hrvatske na razvitak informacijskog društva. Sljedeći presudan korak bio je usvajanje Programa e-Hrvatska 2007, osmišljenog s ciljem uspostave i umrežavanja sustava koji će građanima i poslovnim subjektima omogućiti komunikaciju s državnom upravom i korištenje niza njezinih usluga putem Interneta. Za provedbu ovog Programa osnovan je Središnji državni ured za e-Hrvatsku, kao središnje tijelo državne uprave za oblikovanje, praćenje i vrednovanje javne politike razvoja informacijskog društva u Republici Hrvatskoj, izravno odgovorno predsjedniku Vlade Republike Hrvatske.

Ostvarivanjem ciljeva Programa e-Hrvatska do 2008. godine postavljeni su temelji koji jamče ravnomjerni i sustavni razvoj informacijskog društva, kao jedne od glavnih pretpostavki za razvoj društva i gospodarstva znanja u Republici Hrvatskoj. Također, definiran je temeljni pravni okvir za razvoj informacijskog društva, izgrađena stabilna i sigurna informacijsko-komunikacijska infrastruktura tijela državne uprave – mreža HITRONet, osmišljen niz elektroničkih usluga državne uprave, pokrenut Središnji državni portal državne uprave – Moja uprava – kao jedinstveno mjesto pristupa informacijama javne uprave, osigurana velika ulaganja u informatizaciju tijela državne uprave i usavršavanje državnih službenika.

Važnost procesa izgradnje korisnički usmjerene, dostupne, odgovorne i učinkovite e-uprave Vlada Republike Hrvatske prepoznala je i u mandatnom razdoblju 2008. – 2011. godine. Tako Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2009. do 2012. godine (Strategija) predstavlja jedan od provedbenih dokumenata Programa Vlade Republike Hrvatske. Njezin je cilj utvrditi okvir i ciljeve postojećih i novih aktivnosti elektroničke uprave, s naglaskom na zadovoljstvo korisnika, racionalizaciju administrativnih postupaka te pripremu i pružanje modernih elektroničkih usluga koje će omogućiti bolju kvalitetu života i dati državnoj upravi u kontaktu s građanima prijateljsko lice. U tom smjeru ova Strategija oblikuje razvojne smjernice i provedbene aktivnosti nastavka razvitka komunikacijske mreže tijela državne uprave, uspostavljanja sustava upravljanja podacima i dokumentima, pridruženih osnovnih usluga na kojima će se temeljiti poslovanje e-uprave te izgradnje potrebnih kompetencija, kako sa strane uprave kao pružatelja usluga tako i sa strane korisnika usluga. Pritom je važno naglasiti kako je ova Strategija usmjerena izgradnji elektroničke državne uprave. Njezinom uspješnom provedbom stvorit će se uvjeti za usmjeravanje cjelokupnog poslovanja javne uprave prema korisnicima, odnosno za stvaranje elektroničke javne uprave u Republici Hrvatskoj.

2. Načela elektroničke uprave

Osnovna načela Strategije razvoja elektroničke uprave Republike Hrvatske za razdoblje 2009. do 2012. godine zasnivaju se na uzajamnoj suradnji svih sudionika - fizičkih i pravnih osoba, grupa i tijela - koji su izravno ili neizravno u dosegu provedbe ove Strategije. Načela elektroničke uprave jesu sljedeća:

1. Sve usluge elektroničke uprave i javne informacije, odnosno sadržaji kojima raspolažu tijela javne vlasti, moraju biti u potpunosti prihvatljive, raspoložive i dostupne svim korisnicima usluga, bez ograničenja, na jednak način i pod jednakim uvjetima neovisno o njihovim posebnostima;
2. Uvođenjem novih oblika pružanja usluga elektroničke uprave neće se ukidati postojeći oblici i načini pružanja usluga državne uprave građanima i poslovnim subjektima. Jedino stvarnim povećanjem broja korisnika usluga elektroničke uprave mogu se prethodni oblici pružanja usluga postupno ograničavati;
3. Usluge državne uprave koje se ne pružaju kroz sustav elektroničke uprave ne mogu biti ukinute prije nego se osigura da svi postojeći i mogući korisnici imaju pristup i znanja korištenja usluga elektroničke uprave;
4. Razvoj novih usluga državne uprave mora se temeljiti na primjeni informacijsko-komunikacijske tehnologije, a njihovo pružanje mora se omogućiti kroz raznovrsne, korisnicima najdostupnije komunikacijske kanale;
5. Informacije javno dostupne kroz sustav elektroničke uprave moraju biti strukturirane i isporučene na način koji u potpunosti osigurava jednostavan, razumljiv i slobodan pristup za sve korisnike. Pri tome tijela javne uprave moraju koristiti opće prihvaćene norme bez posebnih zahtjeva prema korisnicima javnih usluga za korištenjem komercijalnih ili na druge načine uvjetovanih programskih rješenja ili tehnoloških platformi;
6. Svaki podatak odnosno informacija unosi se samo jednom i na jednom mjestu u sustav elektroničke uprave. Svi subjekti koji potražuju podatak, odnosno informaciju koja je već unesena u sustav državne uprave, moraju ih preuzimati iz sustava kroz otvorene oblike komunikacije u skladu s utvrđenim pravnim temeljem;
7. Oblici elektroničkog zapisa (u svojstvu elektroničkih isprava, elektronički objavljenih Web stranica, odnosno elektroničkih dokumenata) koje koriste i razmjenjuju tijela državne uprave ne smiju korisnike informacija, odnosno usluga elektroničke uprave, dovesti u položaj nužnosti kupovine komercijalnih proizvoda kako bi pristupili i koristili javne usluge;

-
8. Tehnološka osnovica razvoja i obavljanja usluga elektroničke uprave koja se odnosi na računala, programska rješenja i komunikacijsku mrežu mora u što većoj mjeri biti neovisna o dobavljaču roba i usluga;
 9. Sigurnost i pouzdanost sustava elektroničke uprave mora se provoditi u skladu s utvrđenim normama informacijske sigurnosti i u skladu s pravnim i normativnim okruženjem zaštite osobnih podataka;
 10. Usluge elektroničke uprave moraju podržavati stručno i profesionalno osposobljeni službenici. Stoga svi zaposleni službenici moraju imati odgovarajuću razinu informatičke pismenosti, sukladno utvrđenoj međunarodnoj podlozi *European Computer Driving Licence* (ECDL).

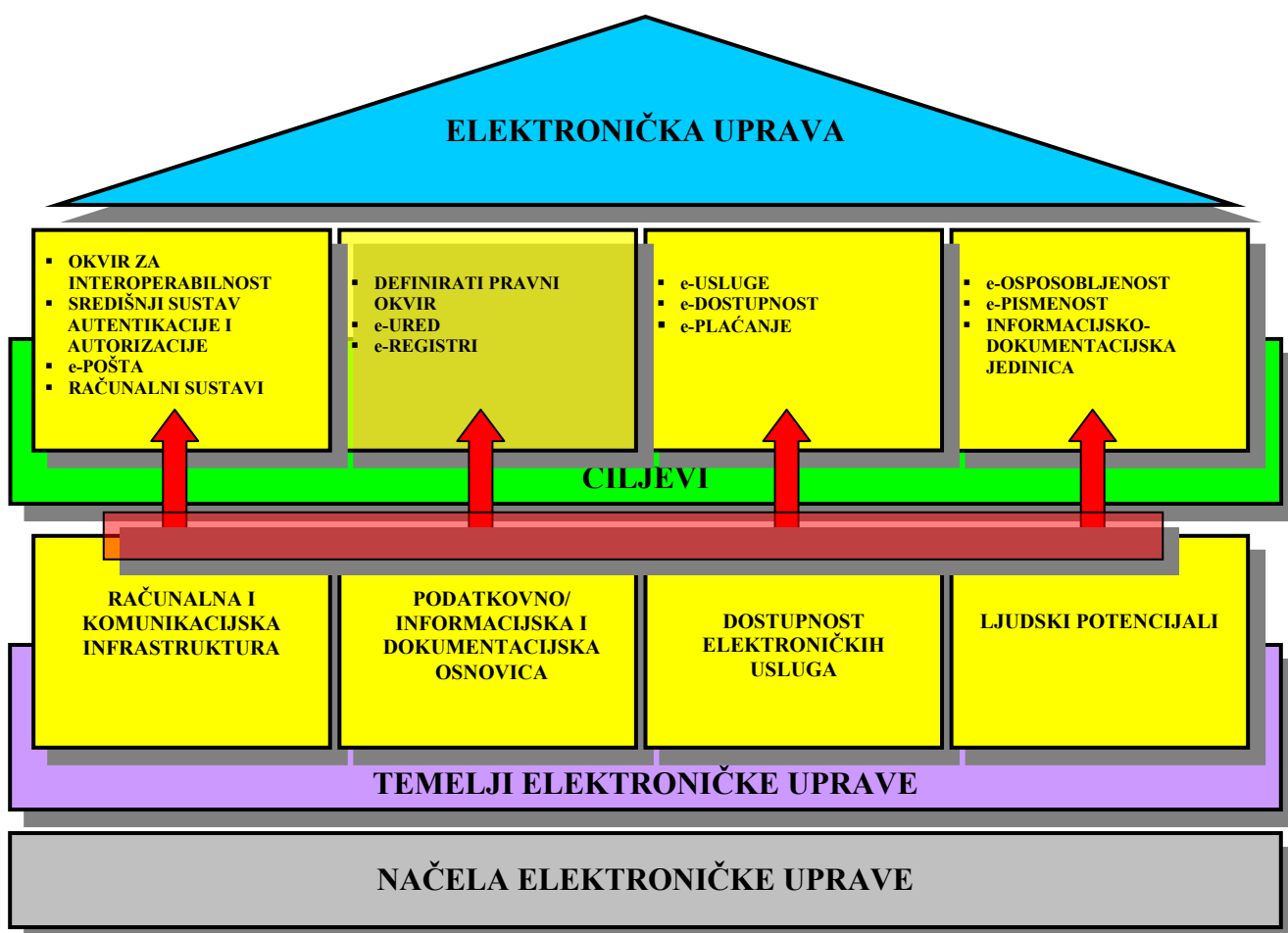
3. Temelji elektroničke uprave

Uzimajući u obzir zatečeno stanje te svrhu koju ovom Strategijom želimo ostvariti, identificirani temelji na kojima počiva elektronička uprava u Republici Hrvatskoj jesu:

1. računalna i komunikacijska infrastruktura
2. podatkovno/informacijska i dokumentacijska osnovica
3. dostupnost elektroničkih usluga i
4. ljudski potencijali.

Navedeni temelji jednoznačno određuju smjer, sadržaj, ciljeve i očekivane rezultate te su usmjereni na osnaživanje postojeće tehnološke osnove i nastavak preusmjerenja uredskog poslovanja na kanale elektroničke komunikacije, uz podizanje razine dostupnosti elektroničkih usluga državne uprave.

Prikaz 1: Struktura elektroničke uprave



3.1. Računalna i komunikacijska infrastruktura

Sigurna, pouzdana, informacijski učinkovita i troškovno isplativa računalna i komunikacijska infrastruktura temelj je elektroničke uprave.

Računalna i komunikacijska infrastruktura kao jedan od temelja elektroničke uprave omogućuje elektroničku obradu, razmjenu i čuvanje podataka i informacija koje tijela državne uprave pribavljaju, obrađuju, izrađuju, dostavljaju i čuvaju. Ista, kao tehnološka osnovica, određuje razinu i kvalitetu djelovanja e-uprave i temelji se na jedinstvenom pristupu u oblikovanju računalnih sustava te središnjem planiranju i upravljanju komunikacijskim sustavom tijela državne uprave. Pritom, računalni sustavi sadržajno uključuju računalno-komunikacijsku opremu (računala i pridružene uređaje) i programska rješenja za objedinjeno izvođenje standardiziranih poslovnih postupaka u radu tijela državne uprave. Stoga je osnovni preduvjet provedbe e-uprave u svim tijelima državne uprave stvoriti jedinstvenu razinu pouzdanosti, tehnološke suvremenosti i operativne učinkovitosti ugrađene računalne opreme.

S druge strane, komunikacijski sustav predstavlja okosnicu cijelog okruženja e-uprave na kojem se temelji djelotvornost svih dionika uključenih u provođenje pojedinačnih aktivnosti sadržanih u sustavu e-uprave. Početna razina oblikovanja komunikacijskog sustava postignuta je uspostavom Računalno komunikacijske mreže tijela državne uprave (HITRONet) kojom je stvorena prva jezgra cjelovitog komunikacijskog sustava za potrebe e-uprave, a koja je ujedno jedna od infrastrukturnih pretpostavki njezina razvoja. Okosnica HITRONeta je uspostavljena na modelu virtualne privatne mreže kroz Internet komunikacijsko okruženje s provedenim priključcima za gotovo sva tijela državne uprave. Sustav je složen, tehnološki zahtjevan i sa sigurnosne strane predstavlja značajnu kategoriju pouzdanosti djelovanja cijelog sustava e-uprave.

Postojeća infrastruktura osnovica je za izgradnju novih komunikacijskih slojeva u čemu se posebna pažnja pridaje funkciji informiranja korisnika i razmjeni elektroničkih poruka pri kojoj svaki korisnik u svakom trenutku mora biti u mogućnosti jednoznačno utvrditi identitet drugog sudionika u elektroničkoj komunikaciji. Pri tome će središnje mjesto imati uspostava središnjeg sustava autentikacije i autorizacije. Ovaj je sustav neizostavna kategorija elektroničkog poslovanja koje se izgrađuje razvojem sustava e-uprave i koje traži nove oblike identifikacije fizičkih i pravnih osoba. Stoga se kao još jedan preduvjet nameće uvođenje novih obrazaca i postupaka potvrđivanja identiteta osoba koje izrađuju sadržaje, osoba koje im pristupaju (koje ih

koriste) te osoba na koje se podaci odnose. Istodobno, usluge elektroničke uprave pružaju se osobama za koje se identitet ne može više utvrđivati na postojeće načine te je nužno uspostaviti elektroničke sustave elektroničke autentikacije i autorizacije, ne samo korisnika usluga već i državnih službenika koji djeluju u sustavu elektroničke uprave. Kao takav, ovaj je sustav neizostavna kategorija virtualnog poslovanja koje se izgrađuje razvojem sustava e-uprave i koje traži nove oblike identifikacije fizičkih i pravnih osoba uz istodobno jasno i pravno utemeljeno dodjeljivanje ovlaštenja djelovanja i korištenja resursa u sustavu e-uprave.

Uz sustav autentikacije i autorizacije jednaku važnost u infrastrukturnom dijelu e-uprave imaju komunikacijski kanali za razmjenu elektroničkih poruka pri čemu se u postojećem okruženju državne uprave primjenjuju različita tehnološka rješenja kao i različiti oblici upravljanja sustavom elektroničke pošte. Budući se u sustavu elektroničke uprave provodi opsežna i učestala razmjena elektroničkih poruka kroz sustave elektroničke pošte kao i kroz nove načine razmjene elektroničkih poruka isti se uobičajeno oblikuju unutar jedinstvenog modela uspostave i upravljanja u skladu s propisima kojima se uređuje upravno postupanje (Zakon o općem upravnom postupku NN 53/91, 103/96) i uredsko poslovanje (Uredba o uredskom poslovanju NN 7/09).

To je, također, preduvjet uspješne komunikacije i informiranja korisnika u korištenju elektroničkih usluga koje se u sustavima elektroničke uprave razvijaju konsolidirano uz primjenu standarda interoperabilnosti. Pritom će interoperabilnost omogućiti međusobno povezivanje usluga te jednostavan razvoj novih i po mjeri napravljenih usluga, stvarajući na taj način cjelovitu računalnu i komunikacijsku infrastrukturu (infrastrukturu interoperabilnosti) kao i jedinstvenu podlogu za usklađeni razvoj korisnički usmjerene uprave.

3.2. Podatkovno/informacijska i dokumentacijska osnovica

Podaci i informacije kao osnovna kategorija na kojoj se temelji rad tijela državne uprave moraju se pribavljati, koristiti, razmjenjivati i čuvati na način koji će osigurati sigurnost, pouzdanost, povjerljivost, transparentnost rada državne uprave i pravnu zaštitu kako zaposlenika u tijelima državne uprave koja pružaju usluge elektroničke uprave tako i građana i poduzetnika koji koriste te usluge.

Sva tijela državne uprave u svom radu i u aktivnostima pružanja usluga građanima i gospodarstvu temelje radne procese uključene u prikupljanje, obradi i čuvanju podataka, u pripremi informacijskih sadržaja i njihovom objavljivanju i dostavljanju, u pripremi zakonskih prijedloga te u provedbi zakona i rješavanju upravnih i neupravnih predmeta. Pri tome podatkovno/informacijska i dokumentacijska osnovica, kao jedan od temelja elektroničke uprave, predstavlja središnju kategoriju ukupnog djelovanja ne samo sustava e-uprave već i cjelokupne državne uprave. Upravo zbog te činjenice, ova se Strategija kroz utvrđene ciljeve i aktivnosti usmjerava na značajan iskorak u razvitku ovog temelja elektroničke uprave.

Podaci i informacije, kao i objedinjeni sadržaji ugrađeni u isprave, čine osnovicu rada tijela državne uprave te se pojavljuju kao ishodište pružanja usluga sustava elektroničke uprave. Pritom se elektronička uprava u potpunosti temelji na postavljanju cjelokupnog poslovanja u sustav upravljanja elektroničkim ispravama i skupovima podataka.

Sadržaji koji se u radu tijela državne uprave ugrađuju u elektroničke isprave izvorno se temelje na podacima koji se prikupljaju ili ih tijela državne uprave već posjeduju kroz raznovrsne registre, evidencije i strukturirane baze podataka. Ovdje posebno mjesto imaju izvorni registri temeljnih entiteta u sustavu državne uprave koji predstavljaju izvornu građu drugih izvedenih registara u pojedinim područjima u kojima čine pravni temelj ostvarivanja prava i obveza građana, gospodarskih i drugih subjekata. Temeljne entitete u sustavu državne uprave čini fizička osoba, poslovni subjekt i prostorna jedinica od kojih svaki daje polaznu građu podataka ugrađenih u druge registre i evidencije na koje se nadograđuju podaci utvrđeni propisom kojim se ustrojio određeni registar i evidencija.

Osnovni pravac aktivnosti u konsolidaciji ovog temelja je uspostava jednoznačnog sustava upravljanja elektroničkim ispravama koji će se temeljiti na dobroj praksi zemalja s uspješno provedenim i u praksi potvrđenim rješenjima upravljanja elektroničkim ispravama u državnoj

upravi. Sustav koji će se kroz strateške aktivnosti oblikovati u izvedbeno rješenje temeljit će se na smjernicama utvrđenim u Strategiji reforme državne uprave, što u osnovi uključuje rukovanje i upravljanje elektroničkim ispravama kroz sve faze od njihova nastanka pa sve do njihova postavljanja u arhivski sustav. Istodobno, sustav upravljanja elektroničkim ispravama bit će usmjeren na korištenje strukturiranih obrazaca odobrenih od tijela ovlaštenog za sustav državne uprave. Upravo uvođenje ovog sustava doprinijet će stvarnom pomaku u razvitku e-uprave kroz kvalitetnu platformu pružanja usluga građanima i poslovnim subjektima elektroničkim putem te potaknuti daljnji napredak elektroničkog poslovanja.

Zaključno, zakonodavni okvir za konsolidaciju sustava organizacije i provođenja uredskog poslovanja primjenom informacijske tehnologije, nužan za ostvarivanje ciljeva u okviru ovog temelja elektroničke uprave, čine aktivnosti na provedbi Zakona o elektroničkoj ispravi (NN 150/05), Zakona o općem upravnom postupku (NN 53/91, 103/96) i Uredbi o uredskom poslovanju (NN 38/87, 42/88, 75/93, 7/09), kojima se osigurava izvornost, autentičnost i pravna utemeljenost elektroničkih dokumenata, a koje su u skladu sa Zakonom o zaštiti tajnosti podataka (NN 108/96), Zakonom o tajnosti podataka (NN 79/07), Zakonom o informacijskoj sigurnosti (NN 79/07), Zakonom o elektroničkom potpisu (NN 10/02, 80/08) te Zakonom o elektroničkoj ispravi (NN 150/05).

3.3. Dostupnost elektroničkih usluga

Javni podaci i informacije kao i usluge elektroničke uprave moraju se učiniti dostupnim kroz sve tehnološki raspoložive komunikacijske kanale u bilo koje vrijeme i s bilo kojeg mjesta svim građanima neovisno o spolu, dobi, naobrazbi, socijalnoj skupini, imovinskoj sposobnosti ili bilo kojoj drugoj posebnosti.

Vanjska domena djelovanja sustava elektroničke uprave vidljiva je kroz umrežen sustav pružanja elektroničkih usluga kojima korisnici usluga mogu pristupati putem Interneta i drugih komunikacijskih kanala te u samim tijelima državne uprave. Pritom, javne elektroničke usluge u smislu ove Strategije predstavljaju oblik elektroničkih usluga javne uprave (e-usluge) koje izravno uključuju poslove koje korisnici mogu obaviti s tijelima državne uprave posredstvom i uz pomoć informacijsko-komunikacijske tehnologije. Ovi se poslovi mogu obavljati posredno u komunikaciji s nadležnim tijelom te posredno putem ovlaštenika (agencija i srodnih poslovnih subjekata). Pritom je, u cilju osiguranja konzistentnosti, učinkovitosti i pouzdanosti sustava e-usluga neophodno da sve usluge kontinuirano ispunjavaju osnovna svojstva: dostupnost, sigurnost i pouzdanost, proširivost i interoperabilnost te tehnološka neovisnost.

Pritom, **dostupnost** podrazumijeva mogućnost korištenja usluga od strane bilo kojeg korisnika kroz raspoložive komunikacijske kanale; **pouzdanost i sigurnost** podrazumijevaju postupke koji u potpunosti omogućuju zaštitu podataka informacija za cijelo vrijeme prijenosa u procesima komunikacije te djelotvornost e-usluge i u izvanrednim situacijama; **proširivost i interoperabilnost** podrazumijevaju oblikovanje i izvedbu e-usluga na način koji omogućava neometanu nadogradnju postojećih e-usluga te njihovo povezivanje s ciljem objedinjenog pružanja istih dok **tehnološka neovisnost** podrazumijeva uvođenje i djelovanje e-usluga bez ograničavanja na upotrebu specifične tehnološke platforme koja nije u skladu s osobinama proširivosti i interoperabilnosti.

Proces razvoja i uvođenja e-usluga prolazi kroz utvrđeni ciklus skupina aktivnosti što je prepoznato u većini zemalja Europske unije koje su dostigle prihvatljivu razinu obuhvata e-usluga. Važno je naglasiti kako sustav elektroničke uprave traži sigurna, cjelovita, jedinstvena i umrežena informatička rješenja u pružanju usluga te polazi od načela zastupljenosti, učestalosti i troškovne isplativosti u utvrđivanju prioriteta i opsega aktivnosti na uvođenju, odnosno unapređenju pojedinih elektroničkih usluga državne uprave. Neovisno o načinu pristupa uslugama, korisnici u sustavu elektroničke uprave moraju biti u mogućnosti razumjeti sadržaj

usluge i provesti potrebne radnje te biti upućeni u rezultate provedenih radnji. Sadržaj, opseg i razina pružanja pojedinih usluga elektroničke uprave uvjetovani su okruženjem rada državne uprave, potrebama građana i poslovnih subjekata te utvrđenim nacionalnim strategijama i programima te programima Europske unije¹.

Određeni broj usluga državne uprave koje se pružaju elektroničkim putem utvrđen je kroz Program e-Hrvatska 2007 temeljem kojeg se od 2004. godine izrađuju godišnji planovi provedbe te ocjenjuju postignute razine informatiziranosti pojedinih usluga. Pritom će se kao mjerilo razvoja sustava e-usluga te praćenja uspješnosti i razine provedivosti pojedinačnih e-usluga i dalje primjenjivati Model 20 (12 osnovnih područja usluga za građane i 8 osnovnih područja usluga za poslovne subjekte) (Tablica 1).

Tablica 1: Područja usluga

Osnovna područja usluga	
GRADANI	POSLOVNI SUBJEKTI
1. Porez na dohodak	1. Mirovinsko i zdravstveno osiguranje zaposlenika
2. Zapošljavanje	2. Porez na dobit
3. Socijalne naknade	3. Porez na dodanu vrijednost
4. Osobne isprave i	4. Registracija novog poduzeća
5. Registracija vozila	5. Prijava podataka Državnom zavodu za statistiku
6. Građevna dozvola	6. Carinska deklaracija
7. Prijave policiji	7. Zaštita okoliša
8. Javne knjižnice	8. Javna nabava
9. Državne matice	
10. Visokoškolsko obrazovanje	
11. Boravište / prebivalište	
12. Zdravstvene usluge	

Pritom je Europska komisija kao mjerilo praćenja razvoja navedenih područja usluga prihvatila mjerenje razine informatiziranosti na skali od 0 do 5 (Tablica 2).

¹ Lisabonski program određuju i usluge elektroničke uprave, Europska povelja o malom poslovnim subjektima u određuje *on-line* usluge za malo gospodarstvo, Direktiva o uslugama Europske unije utvrđuje nacionalne informacijske točke za potrebe uslužnog sektora kao i drugi instrumenti kojima se utvrđuju usluge elektroničke uprave određuju okvir za dogradnju postojećih usluga dostupnih kroz HITRO.HR te uvođenje novih usluga elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj.

Tablica 2: Razine informatiziranosti

Razina informatiziranosti	Značenje
0 – Nema informacije	Informacija o usluzi nije dostupna na mreži
1 – Informacija	Na mreži je dostupna samo informacija o usluzi (npr. opis postupka, pravilnici i sl.)
2 – Jednosmjerna interakcija	Dostupnost formulara u elektroničkom obliku za pohranjivanje na računalu. Prazne formulare moguće je i otisnuti na pisaču.
3 – Dvosmjerna komunikacija	Interaktivno ispunjavanje formulara i prijava uz autentikaciju. Ispunjavanjem formulara pokreće se pojedina usluga.
4 – Transakcija	Cijela usluga je dostupna na mreži, popunjavanje formulara, autentikacija, plaćanje i isporuka potvrda, narudžbe ili drugi oblici potpune usluge putem mreže.
5 – Ciljana automatizirana proaktivna usluga	Usluga je u potpunosti prilagođena individualnom korisniku, automatizirana i proaktivna. To znači da korisnik dobiva na vrijeme upozorenje da treba dostaviti neke podatke ili pokrenuti elektroničku uslugu pri čemu mu se automatski nudi elektronički formular u koji su upisane sve informacije koje o korisniku već postoje u informacijskim sustavima javne uprave.

U cilju veće transparentnosti pružanja e-usluga kao i upoznavanja javnosti o oblicima i načinima korištenja pojedinačnih usluga, uključujući i e-usluge, pokrenut je razvoj sustava jedinstvene komunikacije i interakcije svih korisnika usluga javne uprave kroz središnji državni portal Moja uprava. Ovaj je portal razvijen u duhu načela dostupnosti i uključivosti, kao sustav koji sadržaje i usluge čini dostupnima kroz sve razvijene kanale komunikacije, uključivo i osobnu komunikaciju. Moja uprava predstavlja jednu od osnovica ukupnog djelovanja sustava elektroničke uprave, gdje središnju ulogu imaju korisnici.

Prema tome, u provedbi ove Strategije prioritet je stvaranje uvjeta kojima će se osigurati daljnja uspješnost korištenja elektroničkih usluga od strane svih korisnika. Upravo ta činjenica predstavlja polazište u procesu oblikovanja elektroničkih usluga državne uprave i čini osnovicu kojom se utvrđuju strateški pravci djelovanja na razvoju, uvođenju i provedbi usluga elektroničke uprave.

3.4. Ljudski potencijali

Svi dionici u sustavu elektroničke uprave moraju imati prihvatljivu razinu informatičkih, komunikacijskih te poslovnih znanja i vještina potrebnih za obavljanje poslova u tijelima državne uprave koja pružaju usluge elektroničke uprave te za pružanje i korištenje usluga elektroničke uprave.

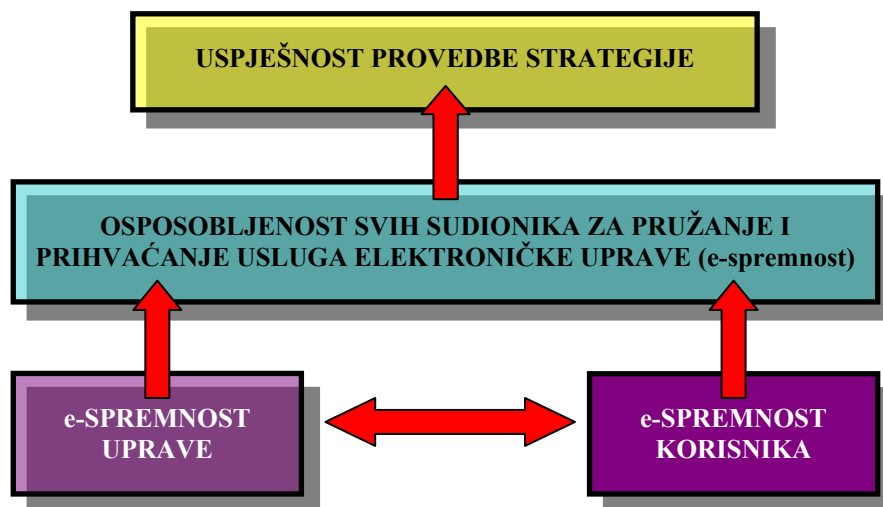
Sustav elektroničke uprave temelji se na uporabi informacijsko-komunikacijske tehnologije u radu tijela državne uprave te u pružanju i korištenju usluga elektroničkim putem. Stoga, cjelokupan uspjeh djelovanja sustava elektroničke uprave ovisi o osposobljenosti državnih službenika i korisnika usluga elektroničke uprave za uspješnu primjenu informacijsko-komunikacijske tehnologije u poslovnim i upravnim procesima te u primjenama standarda informacijske sigurnosti. Uz to posebno je važno istaknuti potrebu za stvaranjem informacijsko-dokumentacijske jedinice u tijelima državne uprave kao zasebne ustrojstvene jedinice u sklopu koje djeluje pisarnica za prijam, unutarnji promet i otpremu dokumenata, informatički podržana točka za upravno postupanje, središnjica informacijskog službenika sukladno Zakonu o pravu na pristup informacijama (NN 172/02) te savjetnik za sigurnost informacijskih sustava prema Zakonu o informacijskoj sigurnosti (NN 70/07).

Nadalje, u procesu svojeg razvoja elektronička uprava se mora usmjeriti na kvalitetno i sigurno oblikovanje i podršku elektroničkih usluga korisnicima na način kojim će se osigurati jednostavnost, razumljivost i tehnološka neutralnost pruženih usluga. Izrada i provedba takvih rješenja uključuje informatički osposobljene državne službenike koji moraju imati primjerena znanja i vještine uporabe informacijske tehnologije te oblikovanja informatički podržanih usluga koje se obavljaju u sustavu elektroničke uprave. Naime, nedovoljna razina e-pismenosti, odnosno sposobnosti, znanja i vještina pružatelja i korisnika e-usluga, dovodi cjelokupno djelovanje sustava elektroničke uprave u stanje neupotrebljivosti. Stoga je potrebno postići određenu razinu osposobljenosti, odnosno spremnosti, za pružanje te za korištenje usluga elektroničke uprave (e-spremnost). Pritom je, u procesu prilagodbe znanja i vještina državnih službenika, nužno uočiti kako se za opće informatička znanja i vještine ne postavljaju značajno veći zahtjevi od onih koji su već utvrđeni Strategijom reforme državne uprave i sustavom stručnog usavršavanja i osposobljavanja državnih službenika. Međutim, pojavljuju se potrebe za stjecanjem novih znanja i vještina vezanih za djelovanje u domeni pružanja elektroničkih usluga, kao i onih vezanih za područje informacijske sigurnosti svih korisnika usluga elektroničke

uprave, što uključuje timski rad i kreativnost. Stoga se ovom Strategijom definiraju sastavnice okruženja koje je potrebno uspostaviti za djelotvorno pružanje elektroničkih usluga, kao i radno okruženje sustava elektroničkih usluga.

Upravo ovaj temelj elektroničke uprave odnosi se na uspostavu pouzdanog, sigurnog i funkcionalno prihvatljivog radnog okruženja sustava elektroničke uprave u pravcu oblikovanja procesa i usluga na način kojim se omogućuje uspješno pružanje elektroničkih usluga u poslovanju državne uprave. Uključuje uvođenje novih sustava, postupovnih pravila i stručnih kompetencija državnih službenika. Kroz izgradnju ovog temelja elektroničke uprave stvarat će se okruženje prihvatljive razine e-spremnosti u sustavu državne uprave te korisnika usluga državne uprave budući da se radi o međusobno povezanim sklopovima čije objedinjeno djelovanje stvara podlogu uspješnosti sustava elektroničke uprave.

Prikaz 2: Uloga ljudskih potencijala u provedbi Strategije razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2009. do 2012. godine



4. Provedbeni ciljevi

Provedbeni ciljevi Strategije razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2009. – 2012. godine usmjereni su u pravcu stvaranja okruženja u kojem će se u potpunosti osigurati djelotvornost sustava elektroničke uprave, kao i kvaliteta, dostupnost i prihvatljivost usluga koje državna uprava obavlja elektroničkim putem.

U okviru ove Strategije, provedbeni ciljevi usmjereni su na realizaciju četiri temelja elektroničke uprave, detaljno objašnjena u prethodnom Poglavlju. Slijedi prikaz ciljeva po svakom od pojedinih temelja ove Strategije.

4.1. Ciljevi usmjereni izgradnji prvog temelja elektroničke uprave: Računalna i komunikacijska infrastruktura

Ciljevi usmjereni razvoju računalne i komunikacijske infrastrukture usmjereni su prema stvaranju jedinstvene infrastrukture za sva tijela državne uprave, koja će opsegom i kvalitetom biti sposobna podržati cjelokupan promet elektroničkih zapisa i dokumenata (uključujući govor i pokretnu sliku) te omogućiti povezivanje usluga između tijela državne uprave i u konačnici biti usklađena sa zahtjevima sigurnosti, pouzdanosti i informacijske učinkovitosti.

CILJ 4.1.1. Pristupiti ocjeni raspoloživosti i upravljanja računalnim sustavima tijela državne uprave

Strategija se usmjerava na utvrđivanje i kontinuirano provođenje standardiziranih postupaka planiranja, nabavke i održavanja strojne opreme za individualna radna mjesta i središnja računala te odvojeno za redovite poslovne radnje u uredskom poslovanju odnosno za specijalizirane poslovne zadaće iz djelokruga pojedinog tijela (zdravstvena zaštita, unutarnji poslovi, zaštita okoliša, itd.). Nužno je pritom preispitati mogućnosti kvalitetnijeg sustava nabave te modela jedinstvenih obrazaca računalnih sustava za potrebe poslovanja tijela državne uprave. U tim se procesima posebno mora utvrditi koja je to najniže dozvoljena razina ustupanja informatičkih resursa *outsorce* tvrtkama.

Na isti način će se provoditi i aktivnosti za utvrđivanje i kontinuirano provođenje standardiziranih postupaka planiranja, nabavke i održavanja programskih rješenja, odvojeno za redovite poslovne radnje u uredskom poslovanju te za specijalizirane poslovne zadaće iz

djelokruga pojedinog tijela. Ovi će se postupci u osnovi provoditi sukladno usvojenim Odrednicama razvitka i uporabe računalnih programa s otvorenim kodom u tijelima državne uprave i to naročito za sve one aktivnosti u kojima se informacijskom tehnologijom podržavaju procesi povezivanja tijela državne uprave te razmjena podataka i informacija između njih.

U cilju funkcionalnog, sigurnog i troškovno prihvatljivog upravljanja komunikacijskim sustavom tijela državne uprave nužno je pristupiti ocjeni djelotvornosti uspostavljene razine HITRONeta. Pritom posebno mjesto ima sigurnosna politika djelovanja komunikacijskog sustava za koju se ovom Strategijom predviđaju mjere i aktivnosti usklađivanja sustava sa Zakonom o informacijskoj sigurnosti (NN 30/07) te međunarodnim i hrvatskim normama u području informacijske sigurnosti. Ova je ocjena polazište u daljnjem razvoju HITRONeta i razlog više zašto se komunikacijski sustav mora središnje planirati i upravljati u cilju postizanja veće pouzdanosti, sigurnosti i upravljivosti komunikacijskom mrežom.

CILJ 4.1.2. Uspostaviti središnji sustav autentikacije i autorizacije

U cilju jasnog i pravno utemeljenog dodjeljivanja ovlaštenja djelovanja i korištenja resursa u sustavu e-uprave uspostaviti će se središnji sustav autentikacije i autorizacije, kako državnih službenika uključenih u sustav e-uprave, tako i korisnika njezinih usluga. Osnov ovog sustava bit će upravljanje elektroničkim identitetima (e-identitetima) čijim je uvođenjem namjera stvoriti jedinstven sustav autentikacije i autorizacije u okruženju elektroničkog (a ne fizičkog) komuniciranja korisnika usluga e-uprave i tijela državne uprave. Sustav e-identiteta će građanima omogućiti uspješno, sigurno i vremenski povoljno korištenje javnih usluga elektroničkim putem (kroz izravnu, interaktivnu *on-line* komunikaciju korištenjem Interneta, kroz ostale usluge u sustavu elektroničkih komunikacija primjenom fiksnih i mobilnih telekomunikacijskih sustava).

CILJ 4.1.3. Stvoriti djelotvorno, sigurno, sadržajno razumljivo i komunikacijski jednostavno okruženje elektroničkih usluga za sva tijela državne uprave

Budući da će se najveći broj usluga, kao i komunikacije s korisnicima, odvijati kroz elektroničke usluge, nužno je stvoriti djelotvorno, sigurno, sadržajno razumljivo te komunikacijski jednostavno i jedinstveno višekanalno okruženje za elektroničke usluge svih tijela javne uprave, koje će uključivati isporuku preko interneta, mobilne telefonije, digitalne televizije i podršku za informacijske posrednike.

CILJ 4.1.4. Uspostaviti siguran, pouzdan i pravno utemeljen sustav elektroničke pošte

Nužna pretpostavka uspješnosti međusobne komunikacije tijela državne uprave, kao i njihove komunikacije s korisnicima, predstavlja uspostava sigurnog, pouzdanog i pravno utemeljenog sustava elektroničke pošte, kao i stvaranje pretpostavki za uvođenje novih sustava elektroničke razmjene informacija i dokumenata, primjerice neposredno kroz razvijene usluge preko dostupnih kanala.

4.2. Ciljevi usmjereni izgradnji drugog temelja elektroničke uprave: Podatkovno/informacijska i dokumentacijska osnovica

Ciljevi usmjereni razvoju podatkovno/informacijske i dokumentacijske osnovice usmjereni su na osiguranje nesmetane primjene informacijsko-komunikacijske tehnologije u radu tijela državne uprave, prije svega u kontekstu uspostave pouzdanog mehanizma izrade, razmjene i čuvanja elektroničkih isprava te osiguranja primjene informacijsko-komunikacijske tehnologije u poslovima upravljanja podacima.

CILJ 4.2.1. Osigurati potrebno usklađivanje pravnog okvira

Pravni okvir mora omogućiti nesmetanu primjenu informacijsko-komunikacijske tehnologije u radu tijela državne uprave i u obavljanju poslova u upravnom i neupravnom postupanju. Stoga će se kroz mehanizam predlaganja propisa uvesti obveza procjene učinka predloženih propisa na sustav e-uprave, odnosno u kojoj mjeri novi propisi pridonose ukupnom razvitku djelovanja e-uprave. Na taj način će se omogućiti da se pravni okvir u potpunosti prilagodi uvjetima djelovanja sustava e-uprave.

CILJ 4.2.2. Uspostaviti jednoznačan sustav upravljanja elektroničkim ispravama

Osnovni pravac aktivnosti u ostvarenju ovog cilja je uspostava čvrstog i pouzdanog mehanizma izrade, razmjene i čuvanja elektroničkih isprava u radu tijela državne uprave te uspostava jedinstvenog obrasca upravljanja elektroničkim ispravama u svim tijelima državne uprave. On će se temeljiti na jedinstvenom modelu, sadržavati propisanu funkcionalnost i razmjenjivati podatke na propisani način. To je preduvjet za elektroničku dostavu svih oblika isprava (obraci, rješenja, potvrde i drugo) korisnicima na njihov upit, ali i bez njihovog upita, kada su tijela državne uprave dužna obavijestiti građane, odnosno poslovne subjekte o novonastalim obvezama, pravima i općim obavijestima.

CILJ 4.2.3. Osigurati potpunu primjenu informacijsko-komunikacijske tehnologije u poslovima upravljanja registrima

Strategijom se određuju aktivnosti kojima će se osigurati potpuna primjena informacijske tehnologije u svim radnjama izgradnje, dopunjavanja/mijenjanja, čuvanja sadržaja središnjih izvornih registra te njihove otvorenosti u povezivanju s ostalim registrima i evidencijama koje u radu tijela državne uprave imaju pravni temelj ugrađivanja sadržaja podataka koji se već nalaze u središnjim registrima. Time će se osigurati ne samo istovjetnost i vremenska usklađenost i točnost podataka već stvoriti uvjeti kvalitetnijeg gospodarenja podacima u tijelima državne uprave što predstavlja jednu od bitnih pretpostavki reforme državne uprave.

U tom kontekstu, cilj je Strategije stvoriti otvoreni, svima dostupan elektronički oblik izvornih registara iz kojih će se informatičkim rješenjima preuzimati na temelju zakonskih ovlasti izvorni podaci potrebni za oblikovanje primarnih i izvedenih usluga elektroničke uprave. Time će se osigurati jednoobraznost i točnost elektroničkih zapisa, veća povezljivost informatičkih rješenja te transparentna upotreba podataka u tijelima državne uprave koja za potrebe upravnog postupanja često moraju izgrađivati vlastite skupove podataka do sada vrlo raznorodno informatički podržane.

CILJ 4.2.4. U potpunosti ispuniti načelo jednokratnog unošenja podataka u sustav

Osnovni je cilj ostvariti načelo jednokratnog unošenja izvornih podataka u okruženje elektroničke uprave unutar koje će se otvorenim informatičkim rješenjima osigurati njihovo povezivanje za potrebe pojedinačnih radnji i pružanja elektroničkih usluga. Podaci o fizičkim osobama koji se odnose na spol, naziv (prezime i ime), datum rođenja, državljanstvo (ponekad i na bračno stanje) moraju se za potrebe svih radnji u tijelima državne uprave koristiti iz jednog izvora s jedinstvenom strukturom elektroničkog zapisa i pridruženim oznakama (šifarnicima) dok će se podaci o mjestu rođenja usklađivati s izvornim registrom podataka o prostornim jedinicama. Isto tako, početni podaci o poslovnim subjektima koji se odnose na naziv i djelatnost, mjesto ustroja i mjesto djelovanja (usklađeno sa izvornim registrom podataka o prostornim jedinicama), s pridruženim podacima o fizičkim osobama (koji se izvorno nalaze u skupu podataka o fizičkim osobama) moraju se za potrebe svih radnji u tijelima državne uprave koristiti iz jednog izvora s jedinstvenom strukturom elektroničkog zapisa i pridruženim oznakama.

4.3. Ciljevi usmjereni izgradnji trećeg temelja elektroničke uprave: Dostupnost elektroničkih usluga

Ciljevi usmjereni razvoju dostupnosti elektroničkih usluga usmjereni su prema omogućavanju pristupa svim informatički podržanim javnim uslugama kroz sve komunikacijske kanale kako bi se omogućilo brzo, učinkovito, kvalitetno i troškovno prihvatljivo pružanje usluga krajnjim korisnicima.

CILJ 4.3.1. Planirati razvoj elektroničkih usluga u skladu s pravnim temeljima

Svaka pojedina usluga, odnosno objedinjeni skupovi usluga koje se pružaju na jednom mjestu, temelji se na unaprijed utvrđenim ciljevima koji se trebaju postići djelovanjem određene usluge te pravno utemeljenim postupcima koji pružaju pravnu zaštitu pružateljima i korisnicima e-usluga. Mora se polaziti od činjenice da se za svaku od e-usluga mora točno utvrditi pravni izvor, odnosno pravni temelj, na kojem se određena usluga može pružati.

CILJ 4.3.2. Osigurati primjenu normi u procesu oblikovanja elektroničkih usluga

U nastavku procesa oblikovanja e-usluga utvrdit će se osnovni sadržaji postojećih normi koje će se primjenjivati ili su već u upotrebi, a koji su tijela javne vlasti obvezna poštivati pri oblikovanju, povezivanju i interakciji pojedinačnih dijelova e-usluga ili njezinih cjelina.

CILJ 4.3.3. Osigurati prihvaćanje međunarodno priznatih metodologija za praćenje razvoja elektroničkih usluga

Cjelokupan ciklus razvoja, uvođenja i korištenja e-usluga prati se kroz postupke mjerenja i indikatore na temelju kojih se provodi ocjena uspješnosti djelovanja usluga, zadovoljstvo korisnika te financijska učinkovitost, odnosno uštede u provedbi pojedinačnih upravnih i neupravnih radnji kroz sustav e-usluga.

CILJ 4.3.4. Omogućiti pristup svim postojećim informatički podržanim javnim uslugama kroz sve raspoložive komunikacijske kanale te predvidjeti njihovu kontinuiranu prilagodbu na nove tehnološke platforme

Aktivnosti u ovom području provedbe Strategije odnose se na oblikovanje i uspostavljanje cjelovitog sustava pružanja javnih usluga građanima i poslovnim subjektima, neovisno o njihovoj trenutnoj osposobljenosti za korištenje pojedinačnih usluga, spolu, dobi i vremenskoj i prostornoj udaljenosti od mjesta pružanja javne usluge ili bilo kojim drugim posebnostima.

CILJ 4.3.5. Omogućiti brzo, učinkovito, kvalitetno i troškovno prihvatljivo pružanje usluga

Nastavno na postojeći model pružanja usluga na jednom mjestu i uz potporu informacijske tehnologije stvarat će se i drugi preduvjeti potpune učinkovitosti i dostupnosti elektroničkih javnih usluga za sve korisnike pri čemu će se vrste i sadržaji usluga elektroničke uprave kontinuirano prilagođivati potrebama korisnika i utvrđenim zahtjevima učinkovitosti, troškovne isplativosti i tehnološke dostupnosti.

4.4. Ciljevi usmjereni izgradnji četvrtog temelja elektroničke uprave: Ljudski potencijali

Ciljevi usmjereni razvoju dostupnosti elektroničkih usluga usmjereni su prema osposobljavanju državnih službenika za pružanje usluga elektroničke uprave te informiranju ostalih korisnika o mogućnostima za kvalitetno korištenje usluga elektroničke uprave. Pritom je kao iznimno važan element uspjeha realizacije ovog temelja elektroničke uprave osnivanje informacijsko-dokumentacijske jedinice koja će organizacijski podržavati razvoj sustava elektroničke uprave u svim tijelima državne uprave.

CILJ 4.4.1. Osigurati potrebnu razinu informatičke pismenosti i vještina državnih službenika koji djeluju u sustavu elektroničke uprave

Potrebna razina znanja i vještina u upravljanju elektroničkim podacima, informacijama i ispravama kao i osmišljeno djelovanje u oblikovanju i pružanju elektroničkih usluga predstavlja osnovni skup elemenata koji tvore informatičku pismenost za potrebe e-uprave. Strategijom se predviđa postići potrebnu razinu informatičke pismenosti državnih službenika do kraja 2010. godine (za službenike izravno uključene u sustav elektroničkih usluga). U tom je kontekstu potrebno proširiti planirane aktivnosti Centra za stručno osposobljavanje i usavršavanje državnih službenika, kako bi se postigla odgovarajuća zastupljenost informatički osposobljenih državnih službenika neophodna za uspješno provođenje aktivnosti utvrđenih ovom Strategijom. Pritom je, uz povećanje razine znanja i vještina državnih službenika u korištenju informacijske tehnologije nužno je i sustavno provođenje aktivnosti kojima se povećava razina znanja i vještina službenika na informatičkim poslovima, nužna za djelotvorno upravljanje informacijskom tehnologijom ugrađenom u poslovne sustave tijela državne uprave.

CILJ 4.4.2. Osigurati organizacijsku podršku potrebnu za razvoj sustava elektroničke uprave u svim tijelima državne uprave

U svakom tijelu državne uprave poslovi informatike kao i poslovi informiranja i upravljanja ispravama trebaju se objediniti kroz samostalnu ustrojstvenu jedinicu koja će tvoriti jezgru svih aktivnosti razvoja e-uprave. Uspostavom informacijsko-dokumentacijske jedinice ista će provedbom aktivnosti sadržanih u Strategiji dobivati sve složenije i opsežnije zadatke za koje današnja kadrovska i organizacijska podloga nije dostatna.

CILJ 4.4.3. Stvoriti pretpostavke izdvojenog sustava vrednovanja i nagrađivanja službenika koji rade na informatičkim poslovima

Imajući u vidu kako se informatički poslovi koji su u državnoj upravi uključeni u upravne poslove dovode do izjednačavanja položaja informatičkih profesionalaca u tijelima državne uprave s ostalim državnim službenicima koji koriste računalnu opremu i programska rješenja, nužno je stvoriti pretpostavke izdvojenog sustava vrednovanja i nagrađivanja službenika koji rade na informatičkim poslovima posebice u slučajevima kada se radi o vrlo složenim i visoko profesionalnim poslovima i zadaćama na kojima se temelji djelovanje e-uprave.

CILJ 4.4.4. Informirati korisnike usluga elektroničke uprave o mogućnostima korištenja usluga

U ostvarenju ovog cilja potrebno je izvršiti ocjenu prihvatljivosti postojećih usluga koje se korisnicima pružaju elektroničkim putem te utvrditi potrebne razine znanja i vještina korisnika usluga, oblikovati jedinstven model informiranja korisnika o osnovnim pravilima korištenja informatičke opreme i Interneta u domeni elektroničke uprave, oblikovati i provoditi radionice, seminare i opće informativne sadržaje u medijima o uslugama elektroničke uprave te kontinuirano uključivati nevladina tijela i udruge u promicanju potreba za općim informatičkim znanjima i vještinama te o pristupanju i korištenju usluga elektroničke uprave.

5. Upravljanje, provedba i nadzor provedbe

Upravljanje provedbom ove Strategije odvijat će se na dvije razine – razini strateškog upravljanja i razini operativne realizacije. Pritom će na razini strateškog upravljanja djelovati **Nacionalno vijeće za informacijsko društvo**. Isto će poticati dijalog između javnog i privatnog sektora, širiti razinu svijesti i znanja o važnosti informacijsko-komunikacijske tehnologije u kontekstu ostvarenja društva i gospodarstva znanja, predlagati mjere razvoja informacijskog društva Republike Hrvatske, raspravljati o aktivnostima te projektima planiranim i ostvarenim u okviru ove Strategije.

Razinu operativne realizacije činit će **tim koordinatora** na najvišim operativnim položajima koji će se za potrebe provedbe ove Strategije imenovati ispred svakog tijela državne uprave te koji će Središnjem državnom uredu za e-Hrvatsku ispred svoje institucije dostavljati izvještaj o provedbi aktivnosti Strategije na razini svakog tijela državne uprave. Koordinator iz svakog pojedinog tijela navedenu će dužnost obavljati u početku samostalno, a kasnije, po uspostavljanju zasebne ustrojstvene informacijsko-dokumentacijske jedinice, u suradnji s predstavnikom ove jedinice.

Uz razinu strateškog upravljanja i razinu operativne realizacije provedbu ove Strategije kontinuirano će pratiti i evaluirati **Središnji državni ured za e-Hrvatsku**.

Provedbeni mehanizam ove Strategije je Akcijski plan koji predstavlja detaljan prikaz aktivnosti usmjerenih na realizaciju ciljeva postavljenih ovom Strategijom i koji istovremeno daje pregled trenutnih projekata i napretka e-uprave, a koji čini sastavni dio ove Strategije.

Pritom će nadzor nad provedbom ove Strategije vršiti **Vlada Republike Hrvatske** temeljem izvještaja koje će na redovitoj osnovi objedinjavati i dostavljati Središnji državni ured za e-Hrvatsku.

6. Vrednovanje provedbe

Vrednovanje provedbe ove Strategije provodit će se na polugodišnjoj i godišnjoj osnovi temeljem Izvještaja o provedbi aktivnosti iz Akcijskog plana koje će od svih tijela državne uprave prikupljati te u jedinstveni dokument objedinjavati Središnji državni ured za e-Hrvatsku. Pritom će se tijela državne uprave Zaključkom Vlade Republike Hrvatske obvezati na dostavljanje polugodišnjih i godišnjih izvještaja Središnjem državnom uredu za e-Hrvatsku koji će objedinjene izvještaje dostavljati Vladi Republike Hrvatske

Na osnovu analize godišnjih operativnih planova Središnji državni ured za e-Hrvatsku će, kao središnje tijelo državne uprave odgovorno za osmišljavanje, praćenje i evaluaciju politike razvoja informacijskog društva, uz Izvještaj izraditi i dostaviti Vladi Republike Hrvatske ocjenu provedbe Strategije te prijedloge smjernica za nastavak provedbe Strategije u područjima u kojima se uoči potreba za intervencijom kako bi se donijela odluka o reviziji, prekidu ili nastavku pojedinih aktivnosti usmjerenih na realizaciju Strategije.

7. Plan provedbe

Akcijski plan provedbe Strategije razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2009. do 2012. godine proizlazi izravno iz ciljeva usmjerenih na izgradnju četiriju temelja elektroničke uprave, detaljno obrazloženih u Poglavlju 3. Sve aktivnosti navedene u ovom Akcijskom planu – neovisno da li se radi o vremenski točno definiranom ili trajnim aktivnostima - navode se po svakom pojedinom temelju, a u svrhu preglednijeg praćenja razvoja napretka po svakom od pojedinih temelja.

Akcijski plan sadrži prikaz skupova aktivnosti po svakom od pojedinih temelja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj i izravno povezuje nositelje i planirane rokove provedbe. Kao instrument nadzora i praćenja provedbe u Akcijski plan je ugrađen sadržaj očekivanih rezultata svake pojedine aktivnosti.

Akcijski plan provedbe Strategije razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2009. do 2012. godine

TEMELJ 1. RAČUNALNA I KOMUNIKACIJSKA INFRASTRUKTURA

RB	Aktivnost	Nositelj	Rok	Očekivani rezultati
Cilj 1.1. Pristupiti ocjeni raspoloživosti i upravljanja računalnim sustavima tijela državne uprave				
1	Izvršiti detaljnu inventuru postojećih računalnih sustava u tijelima državne uprave	SDUeH	2009	Izvještaj o funkcionalnosti opreme u upotrebi te razini dotrajalosti (tehnološke i funkcionalne)
2	Definirati uvjete koje moraju zadovoljiti računalni sustavi za ugradnju u sustav elektroničke uprave	SDUeH	2009	Katalog opreme koja ispunjava uvjete ugradnje u sustav elektroničke uprave
3	Odrediti jedinstvenu metodologiju razvoja, primjene i održavanja računalnih sustava TDU	SDUeH	2009	Jedinstvena metodologija
4	Izvršiti detaljnu ocjenu djelotvornosti postojeće razine provedbe HITRONeta i analizu potreba dorade, tehnološke nadogradnje i funkcionalnog usklađivanja	SDUeH	2009	Plan usklađivanja razvoja HITRONeta potrebama Strategije
5	Izvršiti procjenu komunikacijskih potreba pojedinačnih tijela državne uprave te utvrditi mjere i kriterije priključivanja u HITRONet	SDUeH	2009	Mjere i kriteriji priključivanja tijela u HITRONet
6	Uspostaviti sustav za upravljanje i nadzor HITRONeta	SDUeH	2009	Jedinstven sustav upravljanja HITRONetom
7	Izvršiti ocjenu financijskog učinka priključivanja i uporabe HITRONeta za svako TDU	SDUeH	2009	Podloga za učinkovito i ekonomično planiranje komunikacija TDU
8	Ocjeniti djelovanje postojećih Web sustava u TDU s osnova njihove tehnološke pouzdanosti, sadržajne prihvatljivosti i komunikacijske funkcionalnosti	SDUeH	2009	Podloga za razvoj, uspostavu sigurnosnih mjera i pravne usklađenosti
9	Provoditi certificiranje komunikacijske opreme računalnih sustava u skladu s propisima informacijske sigurnosti	ZSIS	trajno	Ocjena usklađenosti računalnih sustava TDU sa Zakonom o informacijskoj sigurnosti
10	Provoditi usklađeno planiranje i nabavku potrebne računalne opreme u skladu s utvrđenim funkcijama u sustavu elektroničke uprave	SDUeH	trajno	Usklađeno planiranje i nabava sa zahtjevima razvoja sustava e-uprave
Cilj 1.2. Uspostaviti središnji sustav autentikacije i autorizacije				
11	Izvršiti detaljnu ocjenu mogućnosti i oblika uvođenja elektroničke	SDUeH	2009	Specifikacija kriterija za izradu modela

RB	Aktivnost	Nositelj	Rok	Očekivani rezultati
	identifikacije službenika			elektroničke identifikacije
12	Izraditi model središnje točke jedinstvenog pristupa službenika informacijskim resursima u TDU	SDUeH	2009	Pilot projekt elektroničke identifikacije
13	Izvršiti oblikovanje modela elektroničke identifikacije fizičkih osoba koje pristupaju TDU-ima elektroničkim putem	SDUeH	2009	Stvoreno radno okruženje i uvjeti za proširenje funkcija usluga e-uprave
14	Stvoriti uvjete za uporabu sredstava za elektroničko potpisivanje elektroničkih isprava službenicima koji djeluju u sustavu e-uprave	SDUeH	2009	Proširena baza korisnika e-potpisa
15	Oblikovati, uspostaviti i provesti jedinstveni sustav elektroničke identifikacijske iskaznice za građane Republike Hrvatske sukladno smjernicama Europske unije	MUP	2010	Pilot projekt e-iskaznice
16	Izraditi jedinstven model identifikacije korisnika usluga elektroničke uprave putem SMS sustava	SDUeH	2010	Pilot projekt identifikacije putem SMS sustava
Cilj 1.3. Stvoriti djelotvorno, sigurno, sadržajno razumljivo i komunikacijski jednostavno okruženje elektroničkih usluga za sva tijela državne uprave				
17	Oblikovati model za interoperabilnost u skladu s politikom otvorenih sustava	SDUeH	2009	Prijedlog modela za interoperabilnost
18	Izraditi jedinstvenu sadržajnu, komunikacijsku i strukturalnu osnovicu Web sustava TDU-a u skladu s politikom otvorenih sustava i normi te načelima dostupnosti i razumljivosti sadržaja	SDUeH	2010	Projektna dokumentaciju za uspostavu Web sustava u TDU
Cilj 1.4. Uspostaviti siguran, pouzdan i pravno utemeljen sustav razmjene elektroničkih poruka				
19	Izvršiti ocjenu funkcionalnosti, sigurnosti i razine usklađenosti postojećih sustava razmjene elektroničkih poruka s informacijskim sustavom TDU	ZSIS SDUU	2009	Detaljan uvid u stvarno djelovanje sustava e-pošte u TDU
20	Oblikovati jedinstven model uspostave i upravljanja sustavom razmjene elektroničkih poruka za sva TDU	SDUeH	2009	Model sustava e-pošte za sva TDU koji se mora integralno uključiti u informacijski sustav (e-ured)
21	Izraditi jedinstven model uspostave i upravljanja odvojenom cjelinom sustava za razmjenu elektroničkih poruka koje sadrže oznake tajnosti	ZSIS	2009	Izdvojen sustav e-pošte za klasificirane podatke
22	Izvršiti ugradnju sustava razmjene elektroničkih poruka u cjelovit informacijski sustav TDU-a u skladu s propisima kojima se uređuje upravni postupak i uredsko poslovanje te informacijska sigurnost	SDUeH SDUU	2010	Uključivanje sustava e-pošte u cjelovit informacijski sustav TDU

TEMELJ 2. PODATKOVNO/INFORMACIJSKA I DOKUMENTACIJSKA OSNOVICA

RB	Aktivnost	Nositelj	Rok	Očekivani rezultati
Cilj 2.1. Osigurati potrebno usklađivanje pravnog okvira				
23	Izvršiti analizu postojećeg pravnog okvira koji se odnosi na primjenu informacijsko-komunikacijske tehnologije u radu TDU	SDUeH	2009	Analiza postojećeg pravnog okvira koji se odnosi na primjenu informacijsko-komunikacijske tehnologije u radu TDU
24	Izvršiti potrebne izmjene i dopune postojećeg pravnog okvira za primjenu informacijsko-komunikacijske tehnologije u radu tijela državne uprave	SDUeH	2009	Donošenje zakonskih i podzakonskih akata
25	Definirati pravila postupanja u razmjeni podataka iz registara, evidencija i kataloga u elektroničkom obliku između TDU	SDUU	2009	Podloga s pravnom snagom potrebna za nesmetanu razmjenu podataka za potrebe sustava e-uprave
Cilj 2.2. Uspostaviti jednoznačan sustav upravljanja elektroničkim ispravama				
26	Stvoriti uvjete za pravnu valjanost službenih sadržaja sa svojstvima elektroničkih isprava	SDUeH	2009	Podloga s pravnom snagom
27	Izraditi model jedinstvenog sustava upravljanja elektroničkim ispravama u TDU-ima u svim radnjama s ispravama od njihove izrade, preuzimanja, otpreme i čuvanja	SDUeH	2009	Projektna dokumentacija za jedinstveno oblikovanje e-ureda u TDU-ima
28	Priprema pilot projekta jedinstvenog sustava upravljanja elektroničkim ispravama	SDUeH	2009	Pilot projekt e-ureda
29	Izraditi katalog podataka s opisom vrste, izvora, značenja, razine prenosivosti i obrazaca zapisa u elektroničkom obliku	SDUU	2009	Katalog podataka
30	Oblikovati postojeće službene obrasce u elektronički oblik primjenom otvorenih normi zapisa elektroničkih isprava	SDUU	2009	Elektronički obrasci u pojedinačnim TDU
31	Objaviti strukturu elektroničkog zapisa službenih obrazaca u elektroničkom obliku	SDUeH	2010	Javno objavljeni elektronički obrasci
32	Uspostaviti jedinstveni sustav objave službene dokumentacije u skladu s propisima kojima se uređuje pravo na pristup informacijama te sa Zakonom o elektroničkoj ispravi	SDUU	2010	Jedinstveni elektronički katalog službenih informacija
Cilj 2.3. Osigurati potpunu primjenu informacijsko-komunikacijske tehnologije u poslovima upravljanja registrima				
33	Izraditi zajedničku osnovicu elektroničkog vođenja izvornih registara	SDUeH	2010	Obrazac (format) povezivanja elektronički vođenih izvornih registara
34	Izraditi pravila postupanja u razmjeni podataka iz registara,	SDUeH	2010	Zajednička podloga za sva TDU u

RB	Aktivnost	Nositelj	Rok	Očekivani rezultati
	evidencija i kataloga u elektroničkom obliku između TDU			postupcima razmjene podataka iz registara koji se vode u elektroničkom obliku
Cilj 2.4. U potpunosti ispuniti načelo jednokratnog unošenja podataka u sustav				
35	Definirati postupovna pravila upravljanja podacima	SDUeH	2010	Pravilnik o upravljanju podacima

TEMELJ 3. DOSTUPNOST ELEKTRONIČKIH USLUGA

RB	Aktivnost	Nositelj	Rok	Očekivani rezultati
Cilj 3.1. Planirati razvoj elektroničkih usluga u skladu s pravnim temeljima				
36	Izraditi opći model funkcionalnosti e-usluga za potrebe e-uprave usklađen s EU odrednicama	SDUeH	2009	Jedinstven model oblikovanja e-usluga za potrebe e-uprave
37	Utvrđiti uvjete i potrebe dopune pravne norme za pravnu valjanost službenih sadržaja objavljenih kroz Web sustav	SDUU SDUeH	2009	Prijedlog izmjena i dopuna
Cilj 3.2. Osigurati primjenu normi u procesu oblikovanja elektroničkih usluga				
38	Odrediti jedinstvenu metodologiju upravljanja elektroničkim uslugama u TDU	SDUeH	2009	Jedinstvena metodologija upravljanja elektroničkim uslugama
39	Stvoriti sigurnosno okruženje autentičnosti sadržaja koji se ugrađuju i javno objavljuju kroz Web sustav	SDUeH ZSIS	2009	Projektna dokumentacija
40	Izraditi model sigurnog okruženja autentičnosti javnih sadržaja koji se ugrađuju i javno objavljuju kroz Web sustav	SDUeH	2010	Model sigurnog okruženja autentičnosti javnih sadržaja
Cilj 3.3. Osigurati prihvaćanje međunarodno priznatih metodologija za praćenje razvoja elektroničkih usluga				
41	Izvršiti ocjenu e-spremnosti postojećih elektroničkih usluga	SDUeH	2009	Evaluacija postojećih elektroničkih usluga

RB	Aktivnost	Nositelj	Rok	Očekivani rezultati
Cilj 3.4. Omogućiti pristup svim postojećim informatički podržanim javnim uslugama kroz sve raspoložive komunikacijske kanale te predvidjeti njihovu kontinuiranu prilagodbu na nove tehnološke platforme				
42	Izraditi cjelovitu informatičku podršku za interaktivno korištenje usluga elektroničke uprave uključujući i elektroničku dostavu elektroničkih isprava s pravnom snagom	SDUeH	2010	Model dostave elektroničkih isprava
43	Dograđivati, razvijati i prilagođivati sadržajnu osnovicu portala Moja uprava kao jedinstvene točke pristupa sadržajima i uslugama elektroničke uprave	SDUeH	trajno	<i>Benchmark</i> razine kvalitete elektroničkih usluga
Cilj 3.5. Omogućiti brzo, učinkovito, kvalitetno i troškovno prihvatljivo pružanje elektroničkih usluga				
44	Izraditi pregled e-usluga s pripadajućim značajkama vezanim za dostupnost, sadržajnu pokrivenost i učestalost korištenja	SDUeH	2009	Pregled svih e-usluga dostupnih u Republici Hrvatskoj
45	Izraditi jedinstveni model dostave službenih obavijesti korisnicima usluga elektroničke uprave putem SMS sustava	SDUeH	2010	Projekt dostave službenih obavijesti putem SMS sustava
46	Izraditi model jedinstvenog sustava plaćanja upravnih pristojbi kroz sustav elektroničkih usluga državne uprave	SDUeH	2010	Model sustava plaćanja upravnih pristojbi kroz korištenje e-usluga (e-plaćanje)
47	Uvođenje novih elektroničkih usluga sukladno utvrđenim potrebama korisnika i zahtjevima razumljivosti, transparentnosti, tehnološke neutralnosti i troškovne isplativosti	SDUeH	trajno	Usklađivanje sustava pružanja e-usluga sa stvarnim potrebama korisnika i uvjetima koji su im na raspolaganju pri korištenju usluga

TEMELJ 4. LJUDSKI POTENCIJALI

RB	Aktivnost	Nositelj	Rok	Očekivani rezultati
Cilj 4.1. Osigurati potrebnu razinu informatičke pismenosti i vještina državnih službenika koji djeluju u sustavu elektroničke uprave				
48	Izraditi jedinstveni model informiranja državnih službenika o osnovnim pravilima korištenja informatičke opreme i Interneta u domeni elektroničke uprave	SDUU SDUeH	2009	Zajednička podloga za sva TDU na kojoj će se provoditi informiranje
49	Izraditi programske podloge i sadržaje za osposobljavanje	SDUU	2009	Programski sadržaji osposobljavanja

RB	Aktivnost	Nositelj	Rok	Očekivani rezultati
	rukovodećih državnih službenika za potrebe razvoja elektroničke uprave	SDUeH		rukovodećih državnih službenika
50	Izraditi programske podloge i sadržaje za osposobljavanje državnih službenika za potrebe razvoja elektroničke uprave	SDUU	2009	Programski sadržaji osposobljavanja državnih službenika
51	Organizirati program općeg informatičkog opismenjivanja državnih službenika sukladno normiranom modelu ECDL	SDUU	trajno	Osposobljenost službenika za korištenje informatičkih rješenja u sustavu e-uprave
52	Organizirati program informatičkog usavršavanja profesionalnih informatičara u tijelima državne uprave	SDUU	trajno	Povećanje razine znanja i vještina profesionalnih informatičara sukladno potrebama sustava e-uprave
53	Organizirati radionice i seminare te objavljivanje općih informativnih sadržaja u medijima o uslugama elektroničke uprave	SDUU	trajno	Podizanje razine svijesti o ulozi sustava e-uprave i ulozi korisnika u razvoju i prilagodbi sustava
54	Uključiti nevladina tijela i udruge u promicanje potreba za općim informatičkim znanjima i vještinama potrebnim u pristupanju i korištenju usluga elektroničke uprave	SDUeH	trajno	Podizanje razine svijesti o ulozi sustava e-uprave i ulozi korisnika u razvoju i prilagodbi sustava
55	Organizirati program informatičkog usavršavanja rukovodećih državnih službenika	SDUU	trajno	Podizanje razine znanja i vještina rukovodećih državnih službenika
56	Uvesti nove sadržaje osposobljavanja službenika za stjecanje komunikacijskih vještina i timski rad	SDUU	trajno	Osposobljenost službenika novim vještinama potrebnim u radu sustava e-uprave
Cilj 4.2. Osigurati organizacijsku podršku potrebnu za razvoj sustava elektroničke uprave u svim tijelima državne uprave				
57	Ocjeniti djelotvornost postojeće organizacije informacijske službe u tijelima državne uprave	SDUeH	2009	Podloga za izradu modela ustroja informacijsko-dokumentacijske jedinice
58	Izraditi model središnje točke jedinstvenog pristupa državnih službenika informacijskim resursima u tijelima državne uprave	SDUeH	2009	Model središnje točke jedinstvenog pristupa
59	Izraditi model informacijsko-dokumentacijske jedinice za potrebe elektroničke uprave	SDUeH	2009	Upotrební obrazac organizacije informacijsko-dokumentacijske jedinice u TDU
60	Izraditi prijedlog izmjene i dopune propisa kojima se uređuje sustav državne uprave i ustrojstva informacijske jedinice kao zasebne ustrojstvene jedinice u TDU	SDUU	2009	Prijedlog izmjene i dopune propisa
61	Izraditi sustav jednoobraznosti radnih zadaća i radnih mjesta	SDUU	2009	Funkcionalna podloga ustroja

RB	Aktivnost	Nositelj	Rok	Očekivani rezultati
	informacijsko-dokumentacijske jedinice u TDU	SDUeH		informacijsko-dokumentacijske jedinice u TDU
62	Povezati elektronički ured sa sustavom upravnog postupanja na jednom mjestu sukladno propisima kojima se uređuje upravno poslovanje, zaštita osobnih podataka, pravo na pristup informacijama te informacijska sigurnost	SDUU AZOP ZSIS	2010	Povezanosti sustava e-ureda s informacijsko-dokumentacijskom jedinicom
Cilj 4.3. Stvoriti pretpostavke izdvojenog sustava vrednovanja i nagrađivanja službenika koji rade na informatičkim poslovima				
63	Izraditi model zapošljavanja i zadržavanja profesionalnih informatičara u tijelima državne uprave	SDUU	2009	Jedinstvena podloga za sva TDU za provedbu planiranja, zapošljavanja i nagrađivanja profesionalnih informatičara TDU
Cilj 4.4. Informirati korisnike usluga elektroničke uprave o mogućnostima korištenja elektroničkih usluga				
64	Organizirati informativno-edukativnu kampanju uvođenja elektroničke uprave	SDUeH	trajno	

POPIS KRATICA

Kratika	Naziv
AZOP	Agencija za zaštitu osobnih podataka
ECDL	<i>European Computer Driving Licence</i>
e-uprava	Elektronička uprava
e-usluga	Elektronička usluga
MUP	Ministarstvo unutarnjih poslova
SDUeH	Središnji državni ured za e-Hrvatsku
SDUU	Središnji državni ured za upravu
TDU	Tijela državne uprave
ZSIS	Zavod za sigurnost informacijskih sustava

POPIS IZVORA

1. Strategija "Informacijska i komunikacijska tehnologija – Hrvatska u 21. stoljeću"
2. Program Vlade RH u mandatnom razdoblju 2003. -2007. (Program e-Hrvatska 2007), Vlada Republike Hrvatske, 23. prosinca 2003., <http://www.vlada.hr>
3. Program Vlade Republike Hrvatske za mandat 2008. – 2011. Vlada Republike Hrvatske, 14. siječnja 2008., <http://www.vlada.hr>
4. Strategija i Plana provedbe programa HITRO.HR (One Stop Shop), Vlada Republike Hrvatske, 16. prosinca 2004., <http://www.e-hrvatska.hr>
5. Strateški okvir za razvoj 2006.-2013., Vlada Republike Hrvatske, 3. kolovoza 2006., <http://www.strategija.hr>
6. Strategija reforme državne uprave za razdoblje 2008. do 2011. godine, Vlada Republike Hrvatske, 19. ožujka 2008., <http://www.uprava.hr>
7. Milenijska deklaracija Ujedinjenih naroda, Milenijsko zasjedanje Opće skupštine UN, New York, 8. rujna 2000. godine (neslužbeni prijevod , MVPEI), <http://www.mvpei.hr>
8. eSEEurope Agenda for the Development of the Information Society, a cooperative effort to implement the Information Society in South Eastern Europe, Regionalna ministarska konferencija, 16. listopada 2002., Beograd., <http://www.eseeuropeconference.org/agenda.pdf>
9. eSEE Agenda Plus - For the Development of Information Society in SEE 2007- 2012, Regionalna ministarska konferencija, 29. listopada 2007., Sarajevo <http://www.stabilitypact.org/>
10. United Nations e-Government Survey 2008: From e-Government to Connected Governance, UN Department of Economic and Social Affairs, United Nations, New York, 2008
11. Organisational change for citizen-centric eGovernment: Issues, Policy and Strategy, ECOTEC Research and Consulting, 21. svibnja 2008., Birmingham.
12. A Handbook for Citizen-centric eGovernment: Version 2.1, ECOTEC Research and Consulting, 12. prosinca 2007., Birmingham.
13. e-Government for Better Government (Complete Edition), OECD - Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD Publishing, Pariz, 24. listopada 2005.

-
14. eEurope 2005: An information society for all, COM(2002)263 final, Commission of the European Communities, Brussels, 28. svibnja 2002.
http://europa.eu.int/eur-lex/en/com/cnc/2002/com2002_0263en01.pdf
 15. i2010 – A European Information Society for growth and employment, COM(2005)229 final, Commission of the European Communities, Brussels, 1. lipnja 2005.
<http://eur-lex.europa.eu/>
 16. Preparing Europe's digital future i2010 Mid-Term Review, COM(2008)199 final, Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, European Commission, Brussels, 17. travnja 2008.
<http://eur-lex.europa.eu/>
 17. OECD e-Government Studies - Belgium, OECD - Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD Publishing, Pariz, 20. studenoga 2008.
 18. Switzerland's eGovernment strategy, Federal Department of Finance FDF, Bern, 24. siječnja 2007.
 19. Think Paper 4: eGovernment strategy across Europe - a bricolage responding to societal challenges (Blakemore, M.), Ecotec Research & Consulting,
http://www.ccegov.eu/downloads/Paper_4_eGovernment_Strategies.pdf
 20. Preliminary e-Government Policy, Law and Regulation Survey Report - Estonia, The Center for Democracy and Technology, Washington, D.C., 22. ožujka 2006.