

Uputa i objašnjenje isporuka vezanih uz bitne i najučestalije životne/poslovne situacije u kojima građani/poduzetnici koriste usluge državnih tijela

Srpanj, 2023. godine



Sadržaj

1. UVOD.....	3
1.1. Cilj.....	3
1.2. Opseg	3
2. REGISTAR ISPORUKA.....	4
3. RAZRADA ŽIVOTNIH SITUACIJA	7

1. UVOD

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva (dalje u tekstu: Ured ili SDURDD) ustrojen je Zakonom o ustrojstvu i djelokrugu tijela državne uprave („Narodne novine“ broj 85/20). Ured upravlja procesom digitalizacije u svim tijelima državne i javne uprave, usuglašava politike i ciljeve procesa digitalizacije s nadležnim tijelima, koordinira i sudjeluje u pripremi i obavlja nadzor provedbe strateški važnih ciljeva procesa digitalizacije.

SDURDD je proveo javnu nabavu za Analizu bitnih i najučestalijih životnih/poslovnih situacija, analiza e-usluga te izrada plana prioritizacije i unaprjeđenja odabranih e-usluga (UP.04.1.1.36.0001) koja je dio projekta „Implementacija e.Standarda i daljnje unaprjeđenje sustava elektroničkih usluga“ koji se financira putem Ugovora o dodjeli bespovratnih sredstava (UP.04.1.1.36) iz Operativnog programa „Učinkoviti ljudski potencijali 2014.-2020.“. Za provedbu navedene aktivnosti SDURDD je putem provedenog postupka javne nabave angažirao konzorcij vanjskih društava humanact d.o.o i UM i UM d.o.o. koji su okupili tim renomiranih stručnjaka iz svih relevantnih područja analize definiranih projektnim zadatkom.

Svrha ovog dokumenta je na jednostavan i sistematiziran način dati upute i objasniti strukturu isporuka razrade životnih situacija i registra isporuka.

1.1. Cilj

Cilj ovog dokumenta je dati upute strukture isporuka registra bitnih i najučestalijih životnih/poslovnih situacija i razrade životnih situacija, koja ima važnu ulogu u organizaciji i prezentaciji informacija unutar dokumenata kako bi isporuke bile jasne i razumljive. Kvalitetno objašnjena struktura dokumenta osigurava povezanost i koherenciju između različitih dijelova dokumenta, a jasan redoslijed informacija, logički slijed koraka i savjeta pomažu u održavanju dosljednosti i čvrste povezanosti između različitih koraka kako bi se uspješno i jednostavno obavila životna situacija.

1.2. Opseg

U skladu s projektnim zadatkom, opseg angažmana obuhvaća izradu registra bitnih i najučestalijih životnih/poslovnih situacija, analizu e-usluga te izradu plana prioritizacije i unaprjeđenja odabranih e-usluga. Slijedom toga, u sklopu ovog dokumenta dana je uputa i objašnjenje koncepta/strukture te pojedinih parametara unutar dokumenata registra bitnih i najučestalijih životnih/poslovnih situacija te razrade 22 odabrane prioritetne životne situacije.

2. REGISTAR ISPORUKA

U sklopu jedne od aktivnosti predmetne analize provela se izrada i uspostava registra bitnih i najučestalijih životnih/poslovnih situacija korisnika e-Usluga te definiranje njihove poveznice sa postojećim e-Uslugama. Cilj uspostave predmetnog registra je utvrđivanje jesu li odabrane bitne i najučestalije životne/poslovne situacije obuhvaćene s odgovarajućim e-Uslugama koje su u potpunosti usklađene s e.Standardom. Slijedom navedenog, u sklopu predmetnog opsega poslova, savjetnik je proveo analizu i dokumentiranje ključnih parametara bitnih i najučestalijih životnih/poslovnih situacija, a uspostavljene su u formi registra za kasnije implementiranje u sklopu portala e.Standarda.

Nakon jasno definiranih bitnih i najučestalijih životnih/poslovnih situacija provela se analiza i dokumentiranje e-Usluga povezanih sa navedenim životnim/poslovnim situacijama putem analize jazova obuhvaćenosti predmetnih situacija sa „end-to-end“ kompleksnim e-Uslugama. Rezultat prethodno navedenih analiza i uspostave registra u sklopu portala je plan otklanjanja jazova i unaprjeđenja odabranih e-Usluga, a kroz definiranje hodograma aktivnosti neophodnih za unaprjeđenje odabranih e-Usluga u skladu sa procesom definiranim e.Standardom.

Svrha izrade registra isporuka je pružanje usluge analize bitnih i najučestalijih životnih/poslovnih situacija, analiziranje e-usluge povezane sa navedenim životnim/poslovnim situacijama te izrada plana prioritizacije unaprjeđenja odabranih e-Usluga.

Registar je uspostavljen u obliku Excel dokumenta sa 17 stupaca prema sljedećim parametrima:

- **Podjela** - životne situacije se obično dijele na osobne i poslovne situacije.
Osobne situacije odnose se na aspekte života koji su osobne prirode, vezane za pojedinca ili obitelj. To mogu biti situacije kao što su rođenje djeteta, brak, kupovina nekretnine, putovanja, zdravstveni problemi, obrazovanje ili planiranje mirovine. Osobne situacije su često vezane za individualne potrebe, preferencije i ciljeve pojedinca ili obitelji.
Poslovne situacije se odnose na aspekte koji su povezani s radnim ili poslovnim okruženjem. To mogu biti situacije kao što su zapošljavanje ili gubitak posla, pokretanje ili vođenje vlastitog posla, upravljanje financijama ili rješavanje poslovnih izazova. Poslovne situacije su usko povezane s profesionalnim ciljevima, interakcijom s drugim osobama i postizanjem uspjeha u radnom okruženju.
- **Područje** - životne situacije se mogu podijeliti na različita područja koja obuhvaćaju različite aspekte života. Područja mogu obuhvaćati: Obitelj; Zdravlje; Obrazovanje; Putovanja; Vlasništvo i najam; Rad; Porezi i financije; Sudstvo i sigurnost; Vozila, plovila, letjelice i prijevoz, itd.
U nastavku su razrađena dva primjera područja podjele životnih situacija:

Obitelj: Ovo područje obuhvaća situacije koje su povezane s obiteljskim odnosima i međuljudskim interakcijama. Podjela životnih situacija u područja pomaže nam sagledati različite aspekte našeg života i pruža okvir za razumijevanje i upravljanje tim situacijama na ciljan i uravnotežen način. To mogu biti situacije kao što su sklapanje braka, razvod, trudnoća i roditeljstvo, briga o djeci ili starijim članovima obitelji, usvajanje ili udomljavanje djeteta, itd.

Obrazovanje: Ovo područje obuhvaća situacije kao što su školovanje, upis na fakultet, stjecanje dodatnih kvalifikacija ili specijalizacija, obuka ili usavršavanje u određenom području i slično.

- **Životna situacija** - Životne situacije su različiti događaji, okolnosti ili faze koje pojedinac doživljava tijekom svog života. To su situacije koje imaju utjecaj na naše živote i zahtijevaju prilagodbu, donošenje odluka ili promjenu našeg ponašanja. Životne situacije mogu biti osobne, kao što su rođenje djeteta ili kupovina kuće, ili poslovne, kao što su pronalazak posla ili pregovori o ugovoru. Također, situacije se mogu odnositi na obiteljske promjene, zdravstvene probleme, financijske izazove ili druge važne životne događaje. Svaka životna situacija nosi svoje specifične zahtjeve, emocije i posljedice te može oblikovati našu svakodnevicu i budućnost. Razumijevanje i uspješno suočavanje s različitim životnim situacijama ključno je za osobni rast, zadovoljstvo i uspjeh u životu.
- **Opis životne situacije** – pod opisom životne situacije dana je definicija životne situacije te objašnjenje što ona konkretno obuhvaća.
- **Review** – pod review životne situacije su svrstane u jednu od 3 kategorije: čista životna situacija, administrativni postupak i Government imposed (situacija nametnuta propisom). Čiste životne situacije su različiti događaji, okolnosti ili faze koje pojedinac doživljava tijekom svog života, a zahtijevaju prilagodbu, donošenje odluka ili promjenu našeg ponašanja. Primjerice, čista životna situacija je kućna njega i skrb za starije osobe. Administrativni postupak je formalni proces koji se provodi u administrativnom sustavu kako bi se donijele odluke ili riješile pravne ili regulativne situacije. To je postupak kojim javne ili administrativne agencije primjenjuju zakone, propise i politike kako bi upravljale pitanjima koja se tiču javnosti ili pojedinaca. Primjerice, administrativni postupak je prijava poreza za motorna vozila. Situacije nametnute propisom obuhvaćaju zakonske ili regulativne zahtjeve koje pojedinac mora ispuniti u skladu s propisima. To su pravne obveze koje se odnose na pojedinačne aktivnosti, ponašanje ili postupke i koje su nametnute radi održavanja reda, sigurnosti, zaštite prava ili interesa društva u cjelini. Primjerice, situacija nametnuta propisom je izrada ili promjena osobnih dokumenata.
- **Broj prijava** – ukupan broj prijava u e-uslugu (ili e-usluge) putem Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava (NIAS) u 2022. godini
- **Broj korisnika** – odnosi se na ukupan broj korisnika koji se koristi e-uslugom (ili e-uslugama) unutar životne situacije putem Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava (NIAS) u 2022. godini

- **Korištenje** – omjer broja prijava i broja korisnika. Visok broj označava e-uslugu koja se često koristi, pri čemu je vrlo vjerojatno da je riječ o određenoj ciljanoj populaciji e-usluge. Primjerice, uslugu Burza rada koriste nezaposlene osobe koje će se više puta prijaviti u e-uslugu u određenom vremenskom periodu, za razliku od usluge e-Prijava vjenčanja koja će obuhvatiti prijavu ženika i nevjeste kako bi prijavili sklapanje braka.
- **Stres (Holmes-Rahe skala)** - Holmes-Rahe skala stresa razvijena je s ciljem procjene stresnih događaja u životu pojedinca. Temelji se na pretpostavci da određeni događaji u životu, bilo pozitivni ili negativni, mogu izazvati stres i imati akumulativni utjecaj na emocionalno i fizičko blagostanje pojedinca. Skala stresa Holmes-Rahe sastoji se od liste 43 životna događaja, poput gubitka posla, razvoda, smrti bliske osobe, promjene posla, braka, itd. Svaki događaj ima dodijeljeni broj bodova koji odražava njegovu procijenjenu razinu stresnosti.
- **Važnost** – važnost definira je li životna situacija odabrana kao prioritetna životna situacija te se detaljno razrađuje u sklopu projekta
- **Napomena**
- **Povezane e-usluge** – e-usluge koje su trenutno dostupne u sklopu životne situacije
- **Prijedlog nositelja životne situacije** – nositelj promjene navedene životne situacije (institucija/e čije su e-usluge najzastupljenije/ključne u navedenoj životnoj situaciji)
- **Kako danas izgleda usluga** – pod stavkom je opisano kako je životna situacija strukturirana danas, koje sve informacije su dostupne na stranici GOV.hr, jesu li koraci životne situacije dostupni u cijelosti ili se dio informacija nalazi na drugim web stranicama, postoje li savjeti i povezane digitalne usluge koje bi olakšale životnu situaciju.
- **Kako je predviđena** – pod stavkom je opisano kako bi životna situacija optimalno trebala izgledati
- **Nedostaci e-usluge u odnosu na predviđenu** – pod stavkom je opisano koji su glavni nedostaci e-usluga danas u odnosu na predviđenu životnu situaciju.
- **Smjernice za unapređenje e-usluge** – pod stavkom su opisane glavne smjernice za unaprjeđenje e-usluge kako bi ona optimalno izgledala kao što je navedeno pod stavkom „Kako je predviđena“.

3. RAZRADA ŽIVOTNIH SITUACIJA

Za odabrane prioritetne životne situacije pripremljeni su zasebni dokumenti u kojima se detaljnije razrađuje svaka životna situacija pojedinačno, a struktura je opisna u nastavku.

Iz registra bitnih i najučestalijih životnih/poslovnih situacija odabrane su i razrađene prioritetne 22 životne situacije koje uključuju:

1. Sklapanje braka
2. Razvod braka
3. Kućna njega i skrb za starije osobe
4. Doplati za djecu
5. Trudnoća, porod i porodični dopust
6. Udomljavanje djeteta
7. Usvajanje djeteta
8. Doživljaj nasilja u obitelji
9. Smrt člana obitelji
10. Kontinuirana zdravstvena skrb
11. Posjet zdravstvenoj ustanovi
12. Upis u vrtić
13. Upis u osnovnu školu
14. Upis u srednju školu
15. Upis u visoko obrazovanje
16. Omogućavanje putovanja (putovnica)
17. Kupnja nekretnine
18. Prekid radnog odnosa
19. Porezna usklađenost
20. Praćenje statusa predmeta na sudu
21. Nabava vozila
22. Prijava poreza na motorna vozila

Kako bi olakšali strukturiranje sadržaja, uspostavljena je posebna struktura za kreiranje i održavanje sadržaja, a on uključuje sljedeće:

- **Uvod u uslugu** - Objašnjenje što je usluga i za koga je i zašto je uvedena.
- **Kontekst usluge** - Definicija usluge (čemu ona služi), kao i jasna artikulacija što usluga nije (kako bi se otklonile nedoumice ili uputilo na alternative)
Kontekst usluge (kako bi se građani prepoznali i razumjeli čemu ona služi).
- **Početak** - Definicija početka usluge (okidač, dokument, događaj).
- **Koraci usluge** - Objašnjavanje koraka usluge koji objašnjavaju njihovu svrhu i pozicioniraju ih u vremenski slijed.
Postaviti i navigaciju na korake kako bi se moglo pristupiti određenom koraku.

- **Završetak i ishod** - Kako želimo osigurati da se usluge provedu do kraja (i s time smanje moguće nejasnoće ili nezavršenosti koje mogu doći do neželjenih posljedica) potrebno je definirati što je uspješno završena usluga.
- **Organizacija** - Objašnjenje odgovornosti pojedinih institucija u procesu.
- **Podrška** - Informacija kako i kome se obratiti za pomoć (i za što) tijekom procesa.

Svaki od koraka ima strukturirane dodatne elemente koji mogu djelovati kao zasebna cjelina, kako je opisano u nastavku.

Korak

- **Pozicija koraka unutar usluge** - Razumijevanje konteksta, kako bi građani bili sigurni da su na pravom putu i da nisu nešto propustili.
Što je sve potrebno da se korak izvrši (preduvjeti i ostvareni prethodni koraci)
- **Sadržaj** – Glavni sadržaj
- **Moguće opcije unutar sadržaja** - Moguće opcije ili varijante koje se mogu dogoditi
- **Poveznice na sljedeće korake** - Poveznice za vanjske korake, uz obavezno objašnjenje što mogu očekivati i kako na poveznici napraviti korak zbog kojeg idu na poveznicu
- **Savjeti** – Savjeti za sigurnost
- **Dodati mogući koraci** - Dodatni koraci koje je moguće napraviti ali nisu nužni za provođenje usluge
- **Završetak koraka** – Artikuliran završetak koraka
- **Odgovorna institucija i podrška** – Odgovorna institucija
Mogućnost podrške kontakt i tema za koje se mogu obratiti
- **Što slijedi nakon koraka (next steps)** – Najava i opis sljedećeg koraka (upravljanje očekivanjima).