



REPUBLIKA HRVATSKA
Središnji državni ured za e-Hrvatsku

Program uvođenja znaka „Kvaliteta e-Uprave“ za usluge i rješenja e-Uprave

**Uspostavljanje sustava kvalitete e-usluga i rješenja
u razvoju e-Uprave**

Ver. 1.00

Zagreb, 10. svibanj 2010.

Naziv dokumenta:	Program uvođenja znaka „Kvaliteta e-Uprave“ za usluge i rješenja e-Uprave
Oznaka verzije dokumenta:	Ver. 1.00
Datum dokumenta:	10. svibanj 2010.
Svrha dokumenta:	Programski okvir za uvođenje sustava kvalitete e-usluga i rješenja e-Uprave u RH
Veza:	Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009 do 2012 godine
Cilj:	Uspostava hrvatskog sustava kvalitete i certifikacije rješenja za e-Upravu
Nositelj projekta:	Središnji državni ured za e-Hrvatsku (SDUeH)

Dokument izradio:

Središnji državni ured za e-Hrvatsku, Gajeva 4, Zagreb

Autorsko pravo:

Ovo je javni dokument. Dozvoljeno je kopiranje i raspačavanje dokumenta u tiskanom i digitalnom obliku uz uvjet da je naveden izvor dokumenta i da su jasno označena sva odstupanja od izvornika kao i autori dodanih i/ili promijenjenih dijelova teksta.

Ovaj dokument predstavlja početak provedbe ideje o potrebi uvođenja jedinstvenog sustava označavanja kvalitete e-usluga i rješenja e-Uprave, kako za javnopravno tijelo tako i za tvrtke odnosno njihove IKT rješenja koji udovoljavaju postavljenim zahtjevima.

„CILJ: Uspostaviti sustav za provedbu certifikacije i dodjelu znaka „Kvaliteta e-Uprave“ elektroničkim uslugama i IKT rješenjima.“

Sadržaj

1. Svrha programa	6
1.1. <i>Kome je namijenjen program</i>	6
1.2. <i>Uloga Središnjeg državnog ureda za e-Hrvatsku u uspostavi i certifikaciji</i>	6
2. Ciljevi uvođenja znaka „Kvaliteta e-Uprave“	6
3. Način provedbe certifikacije	8
4. Certifikat za kvalitetu e-Uprave	8
4.1. <i>Znak “Kvaliteta e-Uprave” / “e-Government Quality Mark”</i>	9
4.2. <i>Korištenje certifikata i isticanje Znaka u promotivne svrhe</i>	9
4.4. <i>Vođenje i javno objavljivanje registra certifikata</i>	10
5. Provedbeni plan (Koraci provedbe)	11
5.1. <i>Faza pripreme</i>	11
5.2. <i>Faza provedbe</i>	11
5.3. <i>Faza finalizacije</i>	11
6. Rokovi provedbe projekta	12
7. Financijska konstrukcija projekta	12
7.1. <i>Uspostava sustava</i>	12
7.2. <i>Naplaćivanje usluga certificiranja i članarina</i>	12
<i>SCENARIJ 1: Certificiranje bez naplate i bez godišnje članarine</i>	12
<i>SCENARIJ 2: Certificiranje sa naplatom i godišnjom članarinom</i>	13

UVOD

U sklopu provedbe „Strategije razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine“ namjera je Središnjeg državnog ureda za e-Hrvatsku uvesti prepoznatljivu oznaku kvalitete za pojedina rješenja na području e-Uprave. Znak "Kvaliteta e-Uprave" bi se tako dodjeljivao pojedinim javnopravnim tijelima¹ uprave za postignutu razinu kvalitete e-usluga, kao i rješenjima onih tvrtki čija su rješenja usklađena sa propisanim okvirom za kvalitetu.

¹ Zakon o općem upravnom postupku („Predmet Zakona“, čl. 1. st. 1.) - Ovim se Zakonom uređuju pravila na temelju kojih tijela državne uprave i druga državna tijela, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, pravne osobe koje imaju javne ovlasti (u daljnjem tekstu: **javnopravna tijela**), u okviru djelokruga utvrđenog na temelju zakona, postupaju i rješavaju u upravnim stvarima.)

1. Svrha programa

Svrha ovog programa je razrada i opis uvođenja sustava za uspostavljanje visoke razine kvalitete i izvrsnosti usluga i rješenja elektroničke javne uprave (e-Uprava) na nacionalnoj razini. Prepoznatljivim znakom „**Kvaliteta e-Uprave**“ (u daljnjem tekstu: Znak) želi se potaknuti razvoj kvalitetnih i građanima orijentiranih elektroničkih usluga (e-usluga) i rješenja u svim javnopravnim tijelima.

1.1. Kome je namijenjen program

Program je namijenjen Vladi i Središnjem državnom uredu za e-Hrvatsku kao podloga za odlučivanje o njegovoj provedbi i kao potpora u ispunjavanju ciljeva iz *Strategije razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje od 2009. do 2012. godine*.

1.2. Uloga Središnjeg državnog ureda za e-Hrvatsku u uspostavi i certifikaciji

Uloga Središnjeg državnog ureda za e-Hrvatsku je operativno vođenje projekta uspostave sustava za dodjelu znaka „Kvaliteta e-Uprave“ (kako je opisano u provedbenom planu u točki 5. ovog *Programa*) i, nakon uspješne uspostave, kontinuirano provođenje identifikacije i certifikacije rješenja i e-usluga koja zadovoljavaju propisane kriterije kvalitete.

2. Ciljevi uvođenja znaka „Kvaliteta e-Uprave“

Kao instrument povećanja izvrsnosti e-usluga i rješenja, znak „**Kvaliteta e-Uprave**“ ima tri temeljna cilja.

1. Jamčenje kvalitete usluge građanima:

Osnovni cilj uvođenja znaka „Kvaliteta e-Uprave“ predviđenog ovim Programom je postići prepoznatljivost i povjerenje građana i svih drugih korisnika usluga i rješenja, u usluge i rješenja koji nose Znak. Građani moraju biti sigurni da uporabom e-usluga i rješenja certificiranih ovom oznakom

kvalitete imaju garanciju sigurnosti i pouzdanosti, te učinkovitosti i lakoće korištenja (korisničkog okruženja/sučelja prilagođenom građanima).

2. Prilagodba i pružanje e-usluga u javnopravnim tijelima sukladno nacionalnim, europskim i svjetskim standardima:

a) Certificirana e-usluga javnopravnog tijela jamčila bi maksimalnu usmjerenost na potrebe građana, a samim time uvažavale bi se njihove primjedbe, komentari i prijedlozi poboljšanja. Ovakav pristup u prvi plan stavio bi osnovnu svrhu postojanja javnopravnog tijela, a to je djelovanje u službi građana.

b) Certificirana i kriterijima usklađena rješenja olakšala bi odlučivanje javnopravnim tijelima prilikom odabira i implementacije rješenja. Na taj način bi se utjecalo i na optimizaciju infrastrukturnih rješenja. Naime, rješenja različitih proizvođača su međusobno već usklađena, čime se izbjegava da pojedinačna rješenja implementirana u javnopravnim tijelima predstavljaju „izolirane otoke“.

Javnopravna tijela mogu se prilikom nabave rješenja i pripreme dokumentacije za nadmetanje koristiti propisanim i poželjnim kriterijima opisanim u dokumentima koje javno objavi Središnji državni ured za e-Hrvatsku.

3. Poticanje zainteresiranih informacijsko komunikacijsko tehnoloških (u daljnjem tekstu: IKT) organizacija (proizvođača) da razviju kvalitetna, kreativna i izvorna rješenja, te da ista usklade sa propisanim kriterijima:

Kvaliteta je jedan od uvjeta konkurentnosti usluga, a time i rješenja koja podupiru usluge. Ovakvim pristupom želi se učiniti prepoznatljivima rješenja koja zadovoljavaju propisane kriterije, te kod proizvođača potaknuti kontinuirano unaprjeđenje svakog aspekta kvalitete rješenja i/ili e-usluge. Veliki doprinos ima i činjenica da napokon i proizvođači mogu unapređivati svoja rješenja i usluge pomoću javno objavljenih zahtjeva i kriterija.

Da bi se dobio znak "**Kvaliteta e-Uprave**" potrebno je ispuniti strogo i jasno definirane kriterije. Uspješno provedena certifikacija povlači određene marketinške i druge prednosti. Isto tako, ideja je da se pravo uporabe Znak a oduzme uslugama i rješenjima koja tijekom vremena zaostanu u razvoju, s obzirom na propisanu razinu kvalitete.

3. Način provedbe certifikacije

Proces certifikacije se provodi kroz nekoliko osnovnih koraka:

- 1) Certifikacija se pokreće na zahtjev korisnika koji želi steći pravo uporabe Znak a. Po primitku zahtjeva **Centar za kvalitetu** kao tijelo zaduženo za te poslove u ustroju sustava kvalitete e-Uprave provjerava je li zahtjev podnesen u skladu s propisanim *Pravilnikom o znaku „Kvaliteta e-Uprave“*.
- 2) Ispravno podnesen zahtjev, sa pripadajućom dokumentacijom, Centar dostavlja **Tehničkoj komisiji** sastavljenoj od stručnjaka iz traženog područja koja je nadležna za njegovo rješavanje. Tehnička komisija nakon provedenih analiza i testiranja donosi mišljenje o podobnosti e-usluga ili rješenja za dodjelu prava uporabe Znak a.
- 3) **Savjet projekta** kao vrhovno tijelo u ustroju sustava kvalitete e-Uprave na prijedlog Tehničke komisije donosi odluku o dodjeli prava uporabe Znak a za e-uslugu ili rješenje za koje je zahtjev podnesen.

Detalji provedbe procesa certifikacije bit će opisani kroz *Pravilnik*.

4. Certifikat za kvalitetu e-Uprave

Certifikat predstavlja službenu potvrdu da e-usluga ili rješenje posjeduje propisana kvalitativna i kvantitativna svojstva i nositelju daje pravo korištenja znaka "**Kvaliteta e-Uprave**" u vizualnom označavanju. Poželjno je da trajanje valjanosti certifikata bude ograničeno na razdoblje od dvije ili tri godine. Nakon isteka roka, da bi se obnovila valjanost certifikata, nositelj certifikata treba ponoviti proces certifikacije.

4.1. Znak "Kvaliteta e-Uprave" / "e-Government Quality Mark"

Znak "**Kvaliteta e-Uprave**" je vizualna grafička oznaka kojom se smiju označavati pojedine elektroničke usluge i informacijsko-komunikacijska rješenja pomoću kojih su te usluge realizirane. E-usluge i rješenja moraju udovoljavati kriterijima koji su propisani *Pravilnikom o znaku „Kvaliteta e-Uprave“*.

Neki od mogućih zahtjeva prilikom izrade grafičkog identiteta, kojeg *Središnji državni ured za e-Hrvatsku* treba raspisati putem javnog natječaja, mogu biti sljedeći:

- koristiti Q kao prvo slovo internacionalne riječi Quality,
- koristiti izvedenicu e-Uprava ili e-Hrvatska,
- koristiti .hr kao oznaka za hrvatsku internet domenu,
- koristiti dva ili više crvenih kvadratića kao simbol hrvatskog grba,

a razradit će se kroz pripremu dokumentacije za natječaj i definiranje kriterija za ocjenjivanje sukladno *Zakonu o javnoj nabavi* i planiranom provedbenom planu (točka 5.).

4.2. Korištenje certifikata i isticanje Znak u promotivne svrhe

Nositelj certifikata može koristiti Znak u promidžbene svrhe isključivo za e-uslugu ili rješenje za koji je dodijeljen znak "**Kvaliteta e-Uprave**" u skladu s propisima određenima *Pravilnikom o znaku „Kvaliteta e-Uprave“*. Znak se mora prestati koristiti danom prestanka važenja izdanog certifikata.

4.3. Moguće korištenja certifikata u postupcima javne nabave

Prije uspostave ovog sustava treba dodatno istražiti da li se u budućim postupcima javne nabave ovaj certifikat smije i može koristiti kao dokaz tehničke i stručne sposobnosti (kvalitete). Naime, prema *Zakonu o javnoj nabavi* („Dokazi tehničke i stručne sposobnosti“, čl. 52. st. 4.) **javni naručitelj u postupku nabave može u svrhu dokazivanja tehničke i stručne sposobnosti tražiti i potvrde koje izdaju nadležni instituti ili tijela za kontrolu kvalitete (u ovom slučaju Središnji državni ured za e-Hrvatsku), a kojima se potvrđuje da na odgovarajući način točno označena roba odgovara određenim specifikacijama ili normama.**

Na ovaj način bi se dodatno stimuliralo proizvođače da dostignu razinu izvrsnosti rješenja i e-usluga traženu ovim certifikatom i da se certificiraju.

4.4. Vođenje i javno objavljivanje registra certifikata

Vođenje registra

Centar za kvalitetu vodi registar certifikata u koji se upisuju podaci o javnopravnom tijelu i uspostavljenim e-uslugama, odnosno o poslovnom subjektu i njegovim IKT rješenjima, kojima su znakovi dodijeljeni. U registar certifikata upisuje se i prestanak prava uporabe Znak.

Objavljivanje registra na portalu MojaUprava.hr

Objavljivanje, pregled i pretraživanje registriranih e-usluga i rješenja treba omogućiti putem portala MojaUprava.hr. Osim toga, na ovom portalu treba omogućiti pregled informacija o certificiranim javnopravnim tijelima i certificiranim tvrtkama.

5. Provedbeni plan (Koraci provedbe)

U nastavku su navedene faze projekta uvođenja znaka „Kvaliteta e-Uprave“ za usluge i rješenja e-Uprave. Detaljan prikaz aktivnosti, njihova međuovisnost i detaljna vremenska analiza prikazani su kroz *Okvirni projektni i financijski plan uvođenja znaka „Kvaliteta e-Uprave“*.

5.1. Faza pripreme

Unutar faze pripreme prepoznate su dvije aktivnosti. Prva aktivnost odnosi se na pripremu projektnog plana kao dokumenta kroz koji se uspostavlja projektna organizacija, te se propisuju načini provedbe aktivnosti, mjerenja efikasnosti i napredak projekta. Druga aktivnost odnosi se na pripremu procesnog modela i funkcionalne specifikacije kao osnove za izradu odgovarajućeg IKT rješenja za vođenje procesa certifikacije.

5.2. Faza provedbe

Faza provedbe vremenski je najdugotrajnija faza. Aktivnosti faze provedbe obuhvaćaju pripremu predložaka dokumenata (Zahtjev, Ugovor,...), izradu grafičke oznake kvalitete za usluge i rješenja e-Uprave, izradu elemenata i kriterija za ocjenjivanje rješenja i e-usluga. Od posebne su važnosti aktivnosti uspostave organizacijske strukture koja podržava proces dodjele znaka (Savjet, Tehnička komisija, Centar za kvalitetu), te izrada i uspostava IKT rješenje za vođenje procesa certifikacije.

5.3. Faza finalizacije

Faza finalizacije obuhvaća završne pripreme dokumenata potrebnih za objavu i korištenje rješenja za provedbu certifikacije i dodjeljivanja znaka „Kvaliteta e-Uprave“ za usluge i rješenja e-Uprave. To se odnosi na *Pravilnik o znaku „Kvaliteta e-Uprave“*, *Poslovnik o radu "Savjeta za kvalitetu"*, *Poslovnik o radu "Tehničkih komisija"*, *Rješenje o registraciji znaka 'Kvaliteta e-Uprave'* i ostalu prateću dokumentaciju.

6. Rokovi provedbe projekta

Procjena trajanja projekta uvođenja znaka „Kvaliteta e-Uprave“ je 7 mjeseci (od početka provedbe planiranog 01.07.2010.) sa mogućnošću produženja zbog potrebe za provedbom potrebnih postupaka javne nabave i mogućih produženja/ponavljanja postupaka.

Detaljni rokovi projekta sa potrebnim pojašnjenjima prema postavljenim ciljevima opisani su kroz dokument *Okvirni projektni i financijski plan uvođenja znaka „Kvaliteta e-Uprave“*.

7. Financijska konstrukcija projekta

7.1. Uspostava sustava

U 2010. godini, *Središnji državni ured za e-Hrvatsku* planira početak provedbe projekta uvođenja znaka „Kvaliteta e-Uprave“.

Detaljna procjena maksimalnog potrebnog zauzeća ljudskih i financijskih resursa prema provedbenim aktivnostima opisana je u dokumentu *Okvirni projektni i financijski plan uvođenja znaka „Kvaliteta e-Uprave“*.

7.2. Naplaćivanje usluga certificiranja i članarina

Provedba procesa dodjele razrađena je kroz dva scenarija i ovisi u interesu gospodarskih subjekata.

SCENARIJ 1: Certificiranje bez naplate i bez godišnje članarine

Troškovi funkcioniranja sustava i certifikacije bi se prema ovom scenariju osiguravali iz proračuna. Javnopravna tijela i proizvođači (IKT organizacije) ne bi plaćali postupak procjene i certifikat, kao ni samu članarinu.

Prednosti ovog scenarija su sljedeće:

- a) Veći broj javnopravnih tijela i proizvođača će se odlučiti na certifikaciju i samim tim se izravno utječe na njih da podignu razinu izvrsnosti svojih e-usluga i rješenja da bi se mogli certificirati.

Prepoznati rizici ovog scenarija su:

- a) Kod ovog scenarija je važno da broj izdanih certifikata ovisi isključivo o osiguranim sredstvima (ukupni troškovi certifikacije ovise o broju prijava za certifikaciju), tako da kada se potroše predviđena sredstva ne može se nastaviti postupak certifikacije.
- b) Dio javnopravnih tijela i proizvođača koji ne udovoljavaju u potpunosti uvjetima certifikacije će se lakše odlučiti za pokušaj certifikacije ako taj postupak ne moraju platiti, pa se može dogoditi da Tehničke komisije i Savjet troše ograničene resurse za veći broj usluga i rješenja koje ne udovoljavaju propisima.

SCENARIJ 2: Certificiranje sa naplatom i godišnjom članarinom

Troškovi funkcioniranja sustava i certifikacije bi se prema ovom scenariju osiguravali iz uplata za certifikaciju i članarina.

Prednosti ovog scenarija su sljedeće:

- a) Na prijavu će se odlučivati samo javnopravna tijela i proizvođači koji su uvjereni da su postigli traženu razinu kvalitete čime će se smanjiti količina utrošenih resursa visokokvalificiranih i teško dostupnih stručnjaka koji čine Tehničke komisije za procjenu kvalitete e-usluga i rješenja.
- b) Broj izdanih certifikata ne ovisi o sredstvima iz proračuna nego se financira iz uplata za certifikaciju i članarina čiji iznos treba u potpunosti pokrivati troškove (mogući model je da plaćanje certifikacije treba pokrivati postupak certifikacije, a članarine trebaju pokrivati troškove održavanja sustava).

Prepoznati rizici ovog scenarija su:

- a) Može utjecati na smanjenje broja prijava, u slučaju čega treba prijave i certificiranje poticati drugim mjerama: npr. mogućnošću da se znak kvalitete koristi u marketinške svrhe, mogućnošću da se u postupcima javne nabave za javnopravna tijela koristi kao dokaz kvalitete sukladno Zakonu o javnoj nabavi i dr.

Tijekom uspostave sustava certificiranja treba donijeti odluku koji od scenarija će se izabrati, što će značajno utjecati na način marketiranja ove usluge certificiranja.