



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo pravosuđa i uprave

Stručna radna skupina za ispunjenje ciljne vrijednosti za administrativno rasterećenje građana u okviru Nacionalnog plana oporavka i otpornosti 2021.-2026. (#152)

Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021.-2026.

C2.1 Jačanje kapaciteta i mehanizama za upravljanje
i provedbu javnih politika i projekata (#152.1)

**Analiza administrativnog opterećenja građana
u 2019., 2020. i 2021. godini**

30. rujna 2022.

Sadržaj

Uvod	3
1. Sažetak o procesima koji predstavljaju najveće administrativno opterećenje građana u 2019., 2020. i 2021. godini	5
2. Metodologija izračuna administrativnog opterećenja građana	6
2.1. Korištene metode, analize i informacije.....	6
2.2. Pojmovi i definicije	7
2.3. Temeljni parametri za izračun administrativnog opterećenja u razdoblju 2019.-2021.....	7
2.4. Metodologija izračuna administrativnog opterećenja za građane	8
2.5. Upitnik za administrativno rasterećenje građana	8
2.6. Radna skupina za administrativno rasterećenje građana	9
3. Izračun administrativno opterećenje građana u 2019., 2020. i 2021. godini	11
4. Daljnji koraci	13
Prilog 1. NPOO - Upitnik za administrativno rasterećenje građana (#152).....	14

Uvod

Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021.-2026.¹ (dalje u tekstu: NPOO) temelji se na strateškim dokumentima, programima, preporukama i obvezama te kao takav čini jasan i koherentan okvir za ostvarenje reformi, kao i razvojnih, socijalnih, okolišnih i svih drugih ciljeva Vlade u tekućem desetljeću. NPOO je usklađen s ključnim i strateškim dokumentima kao što su Program Vlade Republike Hrvatske 2020. – 2024., Nacionalni program reformi 2022., Posebne preporuke Vijeća EU-a (*Country-specific recommendations – CSR*) u okviru Europskog semestra za 2019. i 2020., Akcijski plan za sudjelovanje Republike Hrvatske u tečajnom mehanizmu (ERM II) i Nacionalna razvojna strategija Republike Hrvatske do 2030. godine koja je temeljni strateški razvojni dokument za ovo desetljeće.

U okviru provedbe reformi iz NPOO-a, Ministarstvo pravosuđa i uprave u koordinaciji s Ministarstvom gospodarstva i održivog razvoja, Središnjim državnim uredom za razvoj digitalnog društva te jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave zaduženo je za koordinaciju provedbe smanjenja administrativnog opterećenja građana za najmanje 20% do kraja 2025. godine (pokazatelj NPOO T152, komponente C2.1. R1 Jačanje mehanizama za integraciju i upravljanje javnim politikama uz profesionalizaciju strateškog planiranja) i to korištenjem metodologije za optimizaciju i standardizaciju procesa u javnoj upravi i SCM modela standardnog troška.

Ministarstvo pravosuđa i uprave, u suradnji s nadležnim tijelima, provodi aktivnosti prema rasporedu iz NPOO-a kako bi osiguralo pravodobno ispunjenje pokazatelja T152 iz NPOO-a:

- izrađuje analizu administrativnog opterećenja građana po životnim događajima i uslugama
- predlaže Vladi RH donošenje Akcijskog plana za administrativno rasterećenje građana s popisom procesa i troškova koji se smanjuju/rasterećuju (normativne, organizacijske i druge aktivnosti) u okviru odabranih životnih događaja

Dokument „Analiza administrativnog opterećenja građana u 2019., 2020. i 2021. godini“ izrađen je u rujnu 2022. godine te predstavlja indikator praćenja ispunjenja pokazatelja T152. U obzir ove analize uzete su obveze i procesi iz Uredbe (EU) 2018/1724 o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika za pristup informacijama, postupcima, uslugama podrške i rješavanja problema te o izmjeni Uredbe (EU) br. 1024/2012.

Drugi indikator praćenja je Akcijski plan za smanjenje administrativnog opterećenja građana, koji je u fazi izrade nacрта. Nacrt Akcijskog plana za smanjenje administrativnog opterećenja građana prije donošenja bit će poslan Europskoj komisiji na mišljenje, a obuhvatit će period do drugog tromjesečja 2023.

Također, Nacionalnim planom razvoja javne uprave za razdoblje od 2022. do 2027.g.² kroz posebni cilj 1. *Korisnički orijentirana javna uprava i učinkovito pružanje javnih usluga* planirano je preispitivanje poslovnih procesa u svrhu optimizacije i administrativnog rasterećenja. Neučinkoviti poslovni procesi bit će ispitani i optimizirani ili ukinuti radi smanjenja administrativnog opterećenja i postizanja djelotvornije javne uprave. Kako bi se navedeno postiglo, potrebno je analizirati propise te utvrditi njihovu suvremenost i prilagođenost novim tehnologijama i potrebama korisnika administrativnog rasterećenja.

¹ <https://planoporavka.gov.hr/>

² <https://mpu.gov.hr/strategije-6346/6346>

Tijela javne uprave čine: tijela državne uprave, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave i pravne osobe s javnim ovlastima kojima je osnivač Republika Hrvatska (dalje u tekstu: TJU).

1. Sažetak o procesima koji predstavljaju najveće administrativno opterećenje građana u 2019., 2020. i 2021. godini

Analizom administrativnog opterećenja građana obuhvaćeni su digitalno nekompetentni i informatički neopremljeni građani - korisnici javnih usluga prema životnim područjima i događajima definiranim na mrežnoj stranici eGrađani (gov.hr).

Analiza administrativnog opterećenja građana uključuje sve životne događaje jedne prosječne obitelji (tri člana) od trenutka sklapanja braka do smrti (vjenčanje, rođenje, školovanje, prijava/promjena prebivališta, osobne isprave, zdravstvena zaštita, kultura i informiranje, mobilnost, stanovanje, zaposlenje, umirovljenje, smrt i dr.) na način da se sva administrativna opterećenja (dolasci u urede/na šaltere, administrativne naknade i pristojbe te sve povezane radnje i postupci) preračunavaju u kunsku/eursku protuvrijednost i zbrajaju.

Kao početna godina u analizi uzeta je 2019. godina odnosno godina koja je prethodila globalnoj pandemiji COVID-19.

Najveće administrativno opterećenje građana u 2019. do 2021. ima pet sljedećih procesa:

- Registracija vozila
- Izbor/promjena doktora primarne zdravstvene zaštite
- Izdavanje osobne iskaznice
- Izdavanje vozačke dozvole
- Izdavanje putovnice u policijskoj upravi ili postaji

Tablica 1. Prikaz administrativnog opterećenja građana prema metodologiji u razdoblju od 2019.-2021.

Godina	2019.	2020.	2021.
Administrativno opterećenje građana u kn	47.987,64 kn	45.105,57 kn	44.237,11 kn
Administrativno opterećenje građana	6.369,05 €	5.986,54 €	5.871,27 €
Bazni indeks (2019.)		93,99	92,18

Usporedimo li 2021. u odnosu na 2019. godinu, postoji administrativno rasterećenje građana od 8% čemu je prvenstveno doprinijela pandemija koja je smanjila broj transakcija koje građani poduzimaju, kao i stupanje na snagu nove Uredba o Tarifi upravnih pristojbi 1. rujna 2021. godine kojom se broj tarifnih brojeva smanjio s 95 na 58.

U dijelu Općih pristojbi najznačajnija je izmjena da se za rješenja za koja nije propisana posebna pristojba i žalbe protiv rješenja više ne plaćaju upravne pristojbe pred tijelima državne uprave, upravnim tijelima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave) i pravnim osobama s javnim ovlastima u obavljanju povjerenih poslova državne uprave.

Globalna pandemija u 2020.godini uzrokovala je brojna ograničenja pri korištenju administrativnih usluga i zato razdoblje 2020.-2022. godine nije pokazatelj stvarnog administrativnog opterećenja građana što dovodi do zaključka da bi 2023. godina trebala pokazati stvarno administrativno opterećenje građana RH.

2. Metodologija izračuna administrativnog opterećenja građana

2.1. Korištene metode, analize i informacije

Izvor za popis procesa koji čine životne situacije i područja su područja, podteme i članci povezani s životnim situacijama građana na stranici *e-Građani*³ kao i *Izvešće o analizi potreba korisnika javnih usluga za uslugama (procesima) prema životnim situacijama*⁴ pripremljeno u sklopu projekta "Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u javnu upravu Republike Hrvatske (RH)" Ministarstva uprave, kao jedna od projektnih aktivnosti. Kako bi se jasno definirale potrebe korisnika, u navedenom izvješću popisani su, strukturirani, kategorizirani i odabrani korisnicima najrelevantniji životni događaji.

Glavni izvori za izradu metodologije administrativnog opterećenja bili su:

- **Metodologija za optimizaciju i standardizaciju poslovnih procesa**⁵
- **Metodološki priručnik za mjerenje i ciljano smanjenje administrativnog opterećenja gospodarstva (CSM – Standard Cost Model)**

Metodologija za optimizaciju i standardizaciju poslovnih procesa razvijena je u okviru projekta "Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom u javnu upravu Republike Hrvatske (RH)", a njezin obuhvat, tijek postupka i sustav kontrole proizlaze iz relevantnih globalnih metodologija za optimizaciju poslovnih procesa (Lean Six Sigma, Teorija promjene, Kaizen i dr.). U Metodologiji su detaljno opisani koraci provođenja triju različitih oblika optimizacije: optimizacija kroz standardizaciju, optimizacija kroz komparativno učenje i organska optimizacija procesa te je definiran vremenski okvir provjere stanja procesa i ulazni parametri koji uvjetuju provođenje optimizacije. Osim provođenja same optimizacije, u dokumentu su opisane i mjere za uspješno uvođenje promjene te je definiran koordinacijski sustav za provođenje projekta optimizacije i standardizacije. Kako bi se olakšalo provođenje optimizacije i standardizacije poslovnih procesa u skladu s ovom metodologijom, izrađeni su i prilozi koji služe kao predlošci za izradu potrebnih dokumenata i alata.

Pri izradi metodologije korišten je i **Metodološki priručnik za mjerenje i ciljano smanjenje administrativnog opterećenja gospodarstva (CSM – Standard Cost Model)**⁶, poseban alat u okviru sustava procjene učinaka propisa za mjerenje administrativnog troška koji poslovni sektor koristi u gotovo svim državama članicama EU-a i OECD-a. Prema jedinstvenoj SCM formuli za procjenu

³ <https://gov.hr/hr/katalog-informacija/12>

⁴ <https://mpu.gov.hr/istaknute-teme/projekti/eu-projekti/uvodjenje-sustava-upravljanja-kvalitetom-u-javnu-upravu-rh/22401>

⁵

https://mpu.gov.hr/UserDocImages//dokumenti/Projekti/EU%20projekti/Uvo%C4%91enje%20sustava%20upravljanja%20kvalitetom%20u%20javnu%20upravu%20rh//Projekt%20Kvaliteta_A1%203%20Metodologija%20za%20optimizaciju%20i%20standardizaciju%20poslovnih%20procesu.pdf

⁶ https://www.mingo.hr/public/documents/SCM_prirucnik.doc

administrativnog troška poslovanja, za svaku propisanu administrativnu obvezu množi se statistički prosjek bruto II satnice građana koji ispunjava obvezu s brojem sati potrebnih za ispunjavanje obveze odnosno obavljanje određene propisane radnje. SCM metodologija je prilagođena na način da ne mjeri administrativnu opterećenost građana na godišnjoj razini (kao kod gospodarskih subjekata) nego ukupnu administrativnu (odlazaka na šaltere, trošak dokumentacije kao i parafiskalne naknade), odnosno opterećenost u cijelom životnom vijeku jedne prosječne obitelji od trenutka sklapanja braka do smrti uzimajući u obzir zakonski rok važenja određenih usluga.

2.2. Pojmovi i definicije

Administrativno opterećenje građana (obitelji) predstavlja zbroj troškova, postupaka i utrošenog vremena u okviru životnih događaja i/ili ostvarivanja prava građana (obitelji), a koji proizlaze iz zakona i/ili drugih propisa u TJU.

Vlasnik procesa je odgovorna osoba u TJU (u pravilu rukovoditelj više razine) koja ima odgovornost za ostvarivanje ciljeva procesa te ovlasti za provođenje standardizacije i optimizacije procesa.

Voditelj upravljanja kvalitetom je zaposlenik TJU, u pravilu rukovoditelj, imenovan od strane čelnika TJU, odgovoran za koordinaciju uspostave, održavanja i poboljšavanja sustava upravljanja kvalitetom te koordinira provođenje optimizacije i standardizacije poslovnih procesa u TJU.

2.3. Temeljni parametri za izračun administrativnog opterećenja u razdoblju 2019.-2021.

U nastavku (Tablica 2.) iznose se temeljni parametri za izračun administrativnog opterećenja građana preuzetih s više izvora podataka navedenih u fusnoti. Prosječna mjesečna plaća se također koristi i kod SCM metodologije.

Tablica 2. Temeljni parametri za izračun administrativnog opterećenja građana

	2019.	2020.	2021.
Godine ulaska u prvi brak (medijan) ⁷	31	31	31 (podatak iz 2020.)
Očekivani životni vijek (zaokruženi broj) ⁸	79	78	77
Život u bračnoj zajednici (Očekivani životni vijek - godine ulaska u brak)	48	47	46

⁷ <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tps00014/default/table?lang=en>

⁸ <https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tps00205/default/table?lang=en>

Prosječna mjesečna bruto plaća po zaposlenom u pravnim osobama	8.766 kn ⁹	9 216 kn ¹⁰	9.599 kn ¹¹
Trošak dolaska na šalter/ 1 potvrda (bilo koja) (prosječna bruto mjesečna plaća/176h*2h)	99,61 kn	104,73 kn	109,08 kn

2.4. Metodologija izračuna administrativnog opterećenja za građane

Uzimajući u obzir specifičnosti životnih događaja građana kao i dostupne metodologije za izračun administrativnog opterećenja građana (prosječne obitelji u RH), korištena je sljedeća formula:

Ukupno administrativno opterećenje po procesu = (Život u bračnoj zajednici/Valjanost procesa u godinama)*(Trošak provedbe procesa = (Direktni troškovi u kunama)+(broj dolazaka na šaltere/potvrda*Trošak dolaska na šalter/potvrda) * 2 člana¹² * Ponder (broj transakcija u godini za proces/proces s najviše transakcija u godini)

Valjanost procesa u godinama je vrijeme valjanosti ili važenja procesa odnosno usluge na koju su građani obvezni u skladu s propisima.

Direktni troškovi su svi troškovi koje je građanin obvezan uplatiti, kao i pripadajuće upravne i ostale naknade za uplatu, a potrebni su za ishođenje određene usluge.

Ponder predstavlja ukupan godišnji broj transakcija za određenu uslugu u odnosu na uslugu s najvećim brojem transakcija.

Procesi ispod 1.000 transakcija u godini su isključeni iz analize (jer nema administrativnog opterećenja), no mogu se uvijek dodati ako se broj transakcija poveća. TJU unutar upravljanja kvalitetom radi bez obzira na optimizaciji procesa (rasterećenju).

2.5. Upitnik za administrativno rasterećenje građana

Za prikupljanje potrebnih podataka o administrativnom opterećenju građana korišten je upitnik sa sljedećim podacima:

A. Osnovni podaci o usluzi i vlasniku usluge/procesa:

*1. Odabir životnog područja

*2. Naziv životnog događaja/usluge/procesa

⁹ https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2020_03_24_587.html

¹⁰ https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_02_20_484.html

¹¹ https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2022_02_23_295.html

¹² Osim kod usluga koje nisu vezane za obitelj (npr. registracija vozila, kupovina nekretnine i sl.)

*3. Nadležno tijelo javne uprave za predlaganje propisa u usluzi (upravnom području)

*4. Kontakt-podaci vlasnika procesa (Ime i prezime; Radno mjesto; Ustrojstvena/organizacijska jedinica; Telefon; E-mail)

B. Administrativno opterećenje građana u 2019./2020./2021.

*1. Zakonska osnova za uslugu

*2. Broj potrebnih dolazaka u TJU

*3. Pristojbe i naknade ukupno u kunama

*4. Broj potrebnih uplatnica

*5. Dodatna dokumentacija/isprave koju je bilo potrebno pribaviti za dobivanje usluge kod drugih TJU/pravnih osoba (npr. potvrda nekog drugog tijela; fotografija; liječnički pregled i sl.) Ako nije potrebna dodatna dokumentacija, upišite "Nema".

*6. Ukupan trošak dodatne dokumentacije u kunama (u Gradu Zagrebu).

*7. Valjanost usluge u redovnom postupku (npr. 1 mjesec, 1 godina, trajno...)

8. Broj ispostava/područnih ureda koje pružaju uslugu u RH

9. Broj ispostava/područnih ureda koje pružaju uslugu iza 16 sati ili vikendom

10. Ukupno izvršenih usluga (predmeta) po godinama

11. Mrežna poveznica na članak na gov.hr (ako postoji)

12. Postoje li planovi za rasterećenje građana u usluzi do kraja 2025.?

13. Napomene i objašnjenja

Podaci su prikupljeni putem online alata na poveznici: <https://e-upitnik.gov.hr/index.php/614939/lang-hr>

Upitnik je također dostupan i u Prilogu 1. ovog Izvještaja.

2.6. Radna skupina za administrativno rasterećenje građana

U cilju izrade administrativnog opterećenja kao i koordinacija administrativnog rasterećenja odlukom ministra pravosuđa i uprave osnovana je radna skupina, odnosno međuresorno tijelo koje će analizirati i predlagati aktivnosti za administrativno rasterećenje građana. Radnu skupinu u užem smislu čine koordinatori u tijelima državne uprave (u pravilu voditelji upravljanja kvalitetom), a uključena je i šira skupina koju čine vlasnici procesa u istim TJU. Zadaće članova uže Radne skupine iz točke I. ove Odluke su:

- stručni doprinos i dostava potrebnih informacija Ministarstvu pravosuđa i uprave u djelokrugu tijekom procesa izrade početnog i godišnjih izvještaja o administrativnom opterećenju građana i metodologije
- dostava prijedloga za administrativno rasterećenje građana Ministarstvu pravosuđa i uprave sadržanog u Akcijskom planu za administrativno rasterećenje građana 2023.-2025.
- koordinacija provedbe mjera Akcijskog plana nadležnim tijelima javne uprave u nadležnosti

- ostale aktivnosti u skladu s zaključcima Radne skupine

Ministarstvo pravosuđa i uprave je održalo redovne sastanke radne skupine, kao i više bilateralnih sastanaka s tijelima javne uprave u cilju identifikacije procesa kao i odgovaranja na otvorena pitanja.

3. Izračun administrativnog opterećenja građana u 2019., 2020. i 2021. godini po uslugama

ID upitnika	Životno područje	Naziv životnog događaja/usluge/procesa	Nadležno tijelo javne uprave za predlaganje propisa u usluzi (upravnom području)	Ukupno opterećenje (2019) - HRK	Ukupno opterećenje (2020) - HRK	Ukupno opterećenje (2021) - HRK
257	MUP	Registracija vozila	MUP	30.669,26 kn	29.233,40 kn	29.336,37 kn
253	Zdravlje	Izbor/promjena doktora primarne zdravstvene zaštite	HZZO	7.022,51 kn	7.383,47 kn	7.526,52 kn
239	Državljanstvo i isprave	Izdavanje osobne iskaznice	Ministarstvo unutarnjih poslova	4.007,04 kn	3.387,32 kn	2.011,25 kn
256	Promet	Izdavanje vozačke dozvole	MUP	2.523,67 kn	1.893,27 kn	1.918,16 kn
240	Državljanstvo i isprave	Izdavanje putovnice u policijskoj upravi ili postaji	Ministarstvo unutarnjih poslova	829,58 kn	565,49 kn	682,18 kn
45	Smrt i nasljeđivanje	OSTAVINSKI POSTUPAK PRED JAVNIM BILJEŽNIKOM	MINISTARSTVO PRAVOSUĐA I UPRAVE	359,61 kn	346,31 kn	424,53 kn
61	Vlasnička prava	Upis prava vlasništva	Ministarstvo pravosuđa i uprave	348,90 kn	321,37 kn	388,98 kn
177	Treća dob	Ostvarivanje prava na obiteljsku mirovinu	Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike	264,68 kn	248,93 kn	264,83 kn
52	Vlasnička prava	Izdavanje zemljišnoknjižnog izvataka	Ministarstvo pravosuđa i uprave	294,50 kn	231,71 kn	240,43 kn
248	Ostalo	Upis u knjigu državljana i izdavanje domovnice	GRADSKI URED ZA OPĆU UPRAVU I IMOVINSKO-PRAVNE POSLOVE	187,90 kn	197,12 kn	216,82 kn
172	Treća dob	Ostvarivanje prava na mirovinu (prijevremenu starosnu mirovinu, starosnu mirovinu i starosnu mirovinu za dugogodišnjeg osiguranika)	Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike	216,87 kn	214,48 kn	214,92 kn
108	Rad	Prijava u evidenciju nezaposlenih	Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike	138,82 kn	143,96 kn	124,24 kn
242	Potvrde i uvjerenja	Prijava prebivališta	Ministarstvo unutarnjih poslova	100,77 kn	93,13 kn	108,29 kn
11	Stanovanje i okoliš	Izdavanje posjedovnog lista	Državna geodetska uprava	129,68 kn	92,82 kn	81,05 kn
174	Treća dob	Ostvarivanje prava na invalidsku mirovinu	Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike	102,52 kn	87,53 kn	80,10 kn
238	Državljanstvo i isprave	Izdavanje osobne iskaznice za maloljetnike	Ministarstvo unutarnjih poslova	116,39 kn	63,44 kn	79,56 kn
116	Rad	Izvadak iz E-radne knjižice	Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike	45,78 kn	53,65 kn	75,51 kn
241	Potvrde i uvjerenja	Prijava boravišta	Ministarstvo unutarnjih poslova	79,78 kn	73,47 kn	75,16 kn
29	Državljanstvo i isprave	Otočna iskaznica za putnika	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture	236,72 kn	120,81 kn	60,19 kn
48	Stanovanje i okoliš	Prodaja nekretnine	MINISTARSTVO PRAVOSUĐA I UPRAVE	24,11 kn	56,31 kn	57,80 kn
111	Rad	Ostvarivanje prava za vrijeme nezaposlenosti	Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike	60,59 kn	75,72 kn	50,11 kn
247	Ostalo	Prijava činjenice smrti	GRADSKI URED ZA OPĆU UPRAVU I IMOVINSKO-PRAVNE POSLOVE	38,08 kn	41,30 kn	47,79 kn
24	Promet i vozila	Podnošenje zahtjeva za upis plovila u Upisnik brodova	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture	18,70 kn	19,77 kn	16,45 kn
27	Državljanstvo i isprave	Otočna iskaznica za vozilo i vinjeta	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, u suradnji s Ministarstvom znanosti i obrazovanja	31,98 kn	19,11 kn	16,16 kn
253	Zdravlje	Jednokratna novčana pomoć za dijete	HZZO	15,23 kn	14,75 kn	14,77 kn
245	Ostalo	Prijava rođenja djeteta	GRADSKI URED ZA OPĆU UPRAVU I IMOVINSKO-PRAVNE POSLOVE	12,88 kn	12,52 kn	12,58 kn
257	Zdravlje	Postupak kod smrtnog slučaja	HZZO	8,72 kn	8,93 kn	10,72 kn

243	Državljanstvo i isprave	Nestanak osobne iskaznice ili sumnja u zlouporabu	Ministarstvo unutarnjih poslova	11,60 kn	8,94 kn	10,17 kn
14	Stanovanje i okoliš	Promjena podataka katastarskog operata	Državna geodetska uprava	7,67 kn	9,24 kn	9,48 kn
246	Ostalo	Sklapanje braka i životnog partnerstva osoba istog spola	GRADSKI URED ZA OPĆU UPRAVU I IMOVINSKO-PRAVNE POSLOVE	10,24 kn	7,38 kn	9,36 kn
50	Pravna zaštita	Sudjelovanje ovrhovoditelja u postupku izravne naplate kod FINA-e	MINISTARSTVO PRAVOSUĐA	19,73 kn	13,24 kn	8,56 kn
26	Promet i vozila	Osobe s tjelesnim oštećenjem - Izdavanje rješenja vezano za oslobađanje plaćanja godišnje naknade kod registracije vozila i oslobađanje plaćanja autocesta	Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture	9,99 kn	8,42 kn	7,89 kn
218	Ostalo	Isplata novčane naknada za nezaposlene hrvatske branitelje iz Domovinskog rata i članove njihovih obitelji i jednokratne novčane pomoć	Ministarstvo hrvatskih branitelja	6,97 kn	7,48 kn	7,72 kn
178	Treća dob	Ostvarenje prava na nacionalnu naknadu za starije osobe	Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike	- kn	- kn	7,49 kn
225	Ostalo	Ostvarenje prava na izvanrednu jednokratnu novčanu pomoć	Ministarstvo hrvatskih branitelja	0,88 kn	1,64 kn	7,37 kn
12	Stanovanje i okoliš	Izdavanje potvrde o kućnom broju	Državna geodetska uprava	7,78 kn	6,39 kn	6,51 kn
140	Roditeljstvo	Udržavanje djeteta	Ministarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike	5,20 kn	4,25 kn	5,16 kn
183	Stanovanje i okoliš	Subvencioniranje stambenih kredita	Ministarstvo prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine	17,17 kn	33,82 kn	3,91 kn
101	Treća dob	Smještaj starijih i nemoćnih osoba	Ministaarstvo rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike	3,34 kn	3,28 kn	3,44 kn
189	Zdravlje	Preventivni sistematski pregled za hrvatske branitelje iz Domovinskog rata	Ministarstvo hrvatskih branitelja	7,07 kn	2,11 kn	3,07 kn
13	Stanovanje i okoliš	Određivanje kućnog broja	Državna geodetska uprava	3,53 kn	4,66 kn	2,70 kn
232	Ostalo	Ukop uz vojne počasti	Ministarstvo hrvatskih branitelja	1,36 kn	1,54 kn	1,94 kn
173	Rad	Zahtjev za ispravak ili pribavljanje nedostajućih podataka na potvrdi o podacima unesenim u matičnu evidenciju HZMO	HZMO	1,26 kn	0,88 kn	1,08 kn
249	Ostalo	Promjena osobnog imena	GRADSKI URED ZA OPĆU UPRAVU I IMOVINSKO-PRAVNE POSLOVE	0,84 kn	0,93 kn	0,89 kn
171	Rad	Zahtjev za utvrđivanje mirovinskog staža	HZMO	0,34 kn	0,36 kn	0,47 kn
176	Rad	Zahtjev za utvrđivanje staža osiguranja samostalnog obveznika doprinosa nakon prestanka osiguranja	HZMO	0,19 kn	0,17 kn	0,25 kn
211	Ostalo	Rješavanje o statusu HRVI-a i statusu osobe stradale u Domovinskom ratu i statusu osobe stradale u Domovinskom ratu te njihovim pravima	Ministarstvo hrvatskih branitelja	1,06 kn	0,28 kn	0,02 kn
122	Stanovanje i okoliš	Električni i elektronički otpad	Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja	- kn	- kn	- kn
143	Stanovanje i okoliš	Otpadna vozila i gume	Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja	- kn	- kn	- kn

4. Daljnji koraci

Tijekom veljače pristupiti će se analizi opterećenja građana za 2022. godinu uz ažuriranje upitnika i popisa usluga.

Nakon što smo analizom ustanovili procese koji najviše administrativno opterećuju građane RH, vlasnici procesa uputiti će se izobrazbu Modul A: Standardizacija i optimizacija poslovnih procesa u Državnoj školi za javnu upravu.

Svi procesi/usluge unutar analize će se obuhvatiti sustavom eSUK te će se za njih pripremiti dokumentacija u skladu s Metodologijom te pristupiti optimizaciji i planu rasterećenja do kraja ožujka/travnja 2023., kako bi Vladu Republike Hrvatske do kraja lipnja 2023. usvojila Akcijski plan za administrativno rasterećenje građana za razdoblje 2023.-2026. (uz konzultacije s Europskom komisijom).

U tijeku je također finalizacija prijedloga Smjernica za upravljanje kvalitetom koji će Vlada odrediti standard povećanje razine kvalitete javne uprave koja će doprinijeti većem povjerenju građana u institucije i povećanju konkurentnosti hrvatskoga gospodarstva, a što bi za rezultat imati gospodarski rast i razvoj, makroekonomsku stabilnost i u konačnici utjecati na kvalitetu života svih građana. Smjernice se donose u svrhu usvajanja načela, zahtjeva, metodologija i alata upravljanja kvalitetom i poslovnim procesima u svakodnevnom radu TJU, a također i pri administrativnom rasterećenju građana.

Prilog 1. NPOO - Upitnik za administrativno rasterećenje građana (#152)

NPOO - Upitnik za administrativno rasterećenje građana (#152)

U sklopu Nacionalnog plana oporavka i otpornosti 2021.-2026., Ministarstvo pravosuđa i uprave u koordinaciji s Ministarstvom gospodarstva i održivog razvoja, Središnjim državnim uredom za razvoj digitalnog društva te jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave zaduženo je za provedbu mjere 152, čija je ciljna vrijednost ukupno smanjenje administrativnog opterećenja građana za najmanje 20 % s korištenjem metodologije za optimizaciju i standardizaciju procesa u javnoj upravi i SCM metodologiju (u odnosu na ukupno administrativno opterećenje u 2019.).

Pomoću upitnika u nastavku napraviti će se analiza i izračun administrativnog opterećenja građana u razdoblju od 2019. do 2021. godine (do rujna 2022.). kao i ispitati planovi rasterećenje građana do 2025. (Akcijski plan za administrativno rasterećenje građana).

Rok za popunjavanje upitnika je 1. srpnja 2022., a za sve upite molimo da se obratite na mail: kvaliteta@mpu.hr

Zahvaljujemo na suradnji!

A. Osnovni podaci o usluzi i vlasniku usluge/procesa

1. Odaberite životno područje. *

Molim izaberite samo jedan od ponuđenih odgovora.

- Aktivno građanstvo
- Državljanstvo i isprave
- Isprave
- Izbori
- Kultura i mediji
- Obitelj
- Obrazovanje
- Plaćanje poreza
- Potvrde i uvjerenja
- Pravna zaštita
- Promet i vozila
- Putovanje u inozemstvo
- Rad
- Roditeljstvo
- Smrt i nasljeđivanje

- Stanovanje i okoliš
- Statistika
- Treća dob
- Turističko putovanje
- Vlasnička prava
- Zdravlje
- Ostalo

2. Naziv životnog događaja/usluge/procesa *

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

3. Nadležno tijelo javne uprave za predlaganje propisa u usluzi (upravnom području) *

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

4. Kontakt podaci vlasnika procesa. *

Molimo unesite svoj(e) odgovor(e) ovdje:

- Ime i prezime
- Radno mjesto
- Ustrojstvena/organizacijska jedinica
- Telefon
- E-mail

B. Administrativno opterećenje građana u 2019.g.-2021.g

1.a. Zakonska osnova za uslugu u 2019.

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

1.b. Zakonska osnova za uslugu u 2020. *

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

1.c. Zakonska osnova za uslugu u 2021. *

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

2. Broj potrebnih dolazaka u TJU

Molimo unesite svoj(e) odgovor(e) ovdje:

- 2019.
- 2020.
- 2021.

3. Pristojbe i naknade ukupno u kn *

Molimo unesite svoj(e) odgovor(e) ovdje:

- 2019.
- 2020.
- 2021.

4. Broj potrebnih uplatnica *

Molimo unesite svoj(e) odgovor(e) ovdje:

- 2019.
- 2020.
- 2021.

5.a. Navedite dodatnu dokumentaciju/isprave koju je bilo potrebno pribaviti za dobivanje usluge kod drugih TJU/pravnih osoba u 2019.g. (npr. potvrda nekog drugog tijela; fotografija; liječnički pregled i sl.) Ukoliko nije potrebna dodatna dokumentacija upišite "Nema". *

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

5.b. Navedite dodatnu dokumentaciju/isprave koju je bilo potrebno pribaviti za dobivanje usluge kod drugih TJU/pravnih osoba u 2020.g. (npr. potvrda nekog drugog tijela; fotografija; liječnički pregled i sl.) Ukoliko nije potrebna dodatna dokumentacija upišite "Nema". *

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

5.c. Navedite dodatnu dokumentaciju/isprave koju je bilo potrebno pribaviti za dobivanje usluge kod drugih TJU/pravnih osoba u 2021.g. (npr. potvrda nekog drugog tijela; fotografija; liječnički pregled i sl.) Ukoliko nije potrebna dodatna dokumentacija upišite "Nema". *

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

6. Ukupan trošak dodatne dokumentacije u kn (u Gradu Zagrebu). *

Molimo unesite svoj(e) odgovor(e) ovdje:

- 2019.
- 2020.
- 2021.

7. Valjanost usluge u redovnom postupku (npr. 1 mjesec, 1. godina, trajno...) *

Molimo unesite svoj(e) odgovor(e) ovdje:

- 2019.
- 2020.
- 2021.

8. Broj ispostava ispostava/područnih ureda koje pružaju uslugu u RH *

Molimo unesite svoj(e) odgovor(e) ovdje:

- 2019.
- 2020.
- 2021.

9. Broj ispostava/područnih ureda koje pružaju uslugu iza 16h ili vikendom *

Molimo unesite svoj(e) odgovor(e) ovdje:

- 2019.
- 2020.
- 2021.

10. Ukupno izvršenih usluga (predmeta) po godinama. *

Molimo unesite svoj(e) odgovor(e) ovdje:

- 2019.
- 2020.
- 2021.

11. Mrežna poveznica na članak na gov.hr (ako postoji).

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

12. Postoje li planovi za rasterećenje građana u usluzi do kraja 2025.?

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

13. Napomene i objašnjenja

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

Ukoliko budu potrebne dodatne informacije, biti ćemo slobodni kontaktirati Vas.

Zahvaljujemo na dostavljenim informacijama te popunjavanju upitnika u roku!

VAŽNO: Molimo kliknite na link ispod „Ispiši svoje odgovore“ te na idućoj stranici provjerite da li su prikazani podaci istovjetni unesenima, a ako nisu molimo da ponovite unos svih podataka. Iduća stranica vam je ujedno i potvrda da su vaši podaci u sustavu, a na vrhu iduće stranice imate opciju izvoza podataka u PDF formatu.

Zahvaljujemo Vam na Vašem vremenu za popunjavanje ovog upitnika.