



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 2022. godini**

4. svibnja 2023.

Sadržaj

Uvod	3
1. Sažetak o procesima koji predstavljaju najveće administrativno opterećenje građana u 2022. 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	8
3. Izračun administrativnog opterećenja građana u 2022. godini po uslugama.....	10
4. Daljnji koraci i zaključak.....	12
Prilog 1. NPOO - Upitnik za administrativno rasterećenje građana (#152).....	13

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 2022. godini“ izrađen je u razdoblju od ožujka do travnja 2023. godine te predstavlja dokument za praćenje indikatora ispunjenja pokazatelja T152. U ovoj analizi uzete su dijelom 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 nacrt. Nacrt Akcijskog plana za smanjenje administrativnog opterećenja građana prije donošenja bit će poslan Europskoj komisiji na mišljenje paralelno s e-savjetovanjem, 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 2022. 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 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 2022. ima pet sljedećih procesa:

- Registracija vozila
- Izbor/promjena doktora primarne zdravstvene zaštite
- Izdavanje osobne iskaznice
- Europska kartica zdravstvenog osiguranja - EKZO
- Izdavanje putovnice u policijskoj upravi ili postaji

Tablica 1. Prikaz administrativnog opterećenja građana prema metodologiji u razdoblju od 2019.-2022.

Godina	2019.	2020.	2021.	2022.
Administrativno opterećenje građana u €	6.369,05 €	5.986,54 €	5.871,27 €	6.106,05 €
Bazni indeks (2019.)		93,99	92,18	95,87

Usporedimo li 2022. u odnosu na 2019. godinu, postoji administrativno rasterećenje građana od 4% 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.

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 tek 2024. godina trebala donijeti stvarno administrativno opterećenje građana RH, posebno uzimajući u obzir provedbu mjera iz Akcijskog plana za administrativno rasterećenje građana 2023.-2025. koje će se uputiti u proceduru tijekom svibnja 2023.

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 (SCM – 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 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),

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

odnosno opterećenost u cijelom životom 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

	2022.
Godine ulaska u prvi brak (medijan) ⁷	31 (podatak iz 2021.)
Očekivani životni vijek (zaokruženi broj) ⁸	77
Život u bračnoj zajednici (Očekivani životni vijek - godine ulaska u brak)	46
Prosječna mjesečna bruto plaća po zaposlenom u pravnim osobama	1.380,32 € ⁹
Trošak dolaska na šalter/ 1 potvrda (bilo koja) (prosječna bruto mjesečna plaća/176h*2h)	15,69 €

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>

⁹ https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2023_03_24_394.html

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 člana¹⁰ * 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 obavezan 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 s podacima potrebnim za obračun administrativnog opterećenja. Podaci su prikupljeni putem online alata na poveznici: <https://e-upitnik.gov.hr/index.php/614939/lang-hr>, a dostupan je 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.

¹⁰ Osim kod usluga koje nisu vezane za obitelj (npr. registracija vozila, kupovina nekretnine i sl.)

- 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 2022. godini po uslugama

Naziv životnog događaja/usluge/procesa	Životno područje	Opterećenje građana prema metodologiji u 2022.(€)
Registracija vozila	Promet i vozila	2.314,43 €
Izbor/promjena doktora primarne zdravstvene zaštite	Zdravlje	1.443,06 €
Izdavanje osobne iskaznice	Državljanstvo i isprave	800,60 €
Europska kartica zdravstvenog osiguranja - EKZO	Zdravlje	587,16 €
Izdavanje putovnice u policijskoj upravi ili postaji	Državljanstvo i isprave	244,49 €
Izdavanje vozačke dozvole	Promet i vozila	243,33 €
Izdavanje osobne iskaznice za maloljetnike	Državljanstvo i isprave	147,26 €
Prijava boravišta	Državljanstvo i isprave	109,53 €
Dopunsko osiguranje	Zdravlje	82,94 €
Ostvarivanje prava na mirovinu (prijevremenu starosnu mirovinu, starosnu mirovinu i starosnu mirovinu za dugogodišnjeg osiguranika)	Treća dob	18,94 €
Izdavanje otočne iskaznice za fizičke osobe	Državljanstvo i isprave	13,16 €
Novčana naknada za nezaposlene-Jednokratna novčana pomoć	Ostalo	13,12 €
Prijava u evidenciju nezaposlenih	Rad	12,47 €
Otočna iskaznica za vozilo i vinjeta	Promet i vozila	10,00 €
Izdavanje rješenje za oslobađanje plaćanja god naknade i besplatne AC	Promet i vozila	9,90 €
Ostvarivanje prava na obiteljsku mirovinu	Treća dob	8,15 €
Izdavanje dokumenata iz Registra REGOS-a	Rad	7,72 €
Ostvarivanje prava na invalidsku mirovinu	Treća dob	7,39 €
Prava za vrijeme nezaposlenosti	Rad	5,62 €
Upis prava vlasništva	Vlasnička prava	5,60 €
Prijava prebivališta	Državljanstvo i isprave	3,32 €
Ostavinski postupak pred javnim bilježnikom	Smrt i nasljeđivanje	2,85 €
Izdavanje posjedovnog lista	Stanovanje i okoliš	2,68 €
Izdavanje posjedovnog lista	Stanovanje i okoliš	2,68 €
Elektroničko podnošenje zahtjeva za upis plovila u Upisnik brodova	Promet i vozila	2,48 €

Prijava činjenice smrti	Ostalo	1,13 €
Izdavanje potvrde o kućnom broju	Stanovanje i okoliš	0,86 €
Privremeno uzdržavanje	Roditeljstvo	0,75 €
Nestanak osobne iskaznice ili sumnja u zlouporabu	Državljanstvo i isprave	0,74 €
Prijava sklapanja braka	Ostalo	0,66 €
Promjena podataka katastarskog operata	Stanovanje i okoliš	0,59 €
Upis u knjigu državljana i izdavanje domovnice	Ostalo	0,56 €
Otpadna vozila i gume	Stanovanje i okoliš	0,37 €
Jednokratna novčana potpora za dijete	Roditeljstvo	0,33 €
Prijava rođenja djeteta	Ostalo	0,32 €
Zahtjev za utvrđivanje mirovinskog staža	Rad	0,27 €
Određivanje kućnog broja	Stanovanje i okoliš	0,22 €
Zahtjev za ispravak ili pribavljanje nedostajućih podataka na potvrdi o podacima unesenim u matičnu evidenciju HZMO	Rad	0,20 €
Ostvarivanje prava na nacionalnu naknadu za starije osobe	Treća dob	0,16 €
Promjena osobnog imena	Ostalo	0,12 €
Dodjela stambenih kredita	Stanovanje i okoliš	0,05 €
Zahtjev za utvrđivanje staža osiguranja samostalnog obveznika doprinosa nakon prestanka osiguranja	Rad	0,04 €
Ozljeda na radu fizička osoba	Zdravlje	0,01 €
Kupnja stanova	Stanovanje i okoliš	0,01 €
Sklapanje životnog partnerstva	Ostalo	0,00 €
Potvrda o upisu u Registar pravnih i fizičkih osoba koje obavljaju djelatnost socijalne skrbi	Potvrde i uvjerenja	0,00 €
Uporaba i aktivacija elektroničke osobne iskaznice (eOI)	Državljanstvo i isprave	0,00 €
Prijave studijskih programa	Obrazovanje	0,00 €
Rješavanje o pravu na jednokratnu novčanu pomoć za civilne stradalnike iz Domovinskog rata	Ostalo	0,00 €
Rješavanje o pravu na novčanu naknadu za civilne stradalnike iz Domovinskog rata	Ostalo	0,00 €
Jednokratna novčana potpora za dijete	Roditeljstvo	0,00 €
Električni i elektronički otpad	Stanovanje i okoliš	0,00 €
Glomazni otpad	Stanovanje i okoliš	0,00 €
Odvojeno sakupljanje otpada	Stanovanje i okoliš	0,00 €
Postupak kod smrtnog slučaja	Zdravlje	0,00 €

4. Daljnji koraci i zaključak

Do kraja 2023. pristupit će se daljnjem rasterećenju građana prema predloženom Akcijskom planu za administrativno rasterećenje građana za razdoblje 2023.-2025. godinu uz kontinuirano ažuriranje popisa usluga i metodologije praćenja. Glavne mjere u Akcijskom planu su:

- Osigurati potrebne kompetencije za optimizaciju i standardizaciju procesa
- Osigurati upravljanje znanjem i informacijama putem sustava eSUK (kvaliteta.gov.hr)
- Povećati interoperabilnost sustava javne uprave putem Državne sabirnice (GSB)
- Smanjenje fizičkih dolazaka na šaltere tijela javne uprave i ispunjenje načela „samo jednom“ (eng. Once-only principle)
- Kontinuirano ažuriranje popisa usluga za građane
- Administrativno rasterećenje putem prijedloga za poboljšanje građana i ostalih dionika
- Uvođenje mjerenja zadovoljstva građana uslugama javne uprave
- Standardizacija postupanja u prvostupanjskim tijelima
- Komparativno učenje od drugih EU/OECD zemalja

U tijeku je također donošenje Smjernica za upravljanje kvalitetom u javnoj upravi 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#152 - Administrativno rasterećenje građana u 2022. - upitnik

Nacionalnim planom 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 ciljna vrijednost je 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 izračun administrativnog opterećenja građana u 2022. godini (dio A. i B.) te pripremiti plan rasterećenja građana do 2025. (dio C. i D.) (Akcijski plan za administrativno rasterećenje građana).

Rok za popunjavanje upitnika je 15. ožujka 2023., a za sve ostale informacije molimo da se obratite na mail: kvaliteta@mpu.hr

Zahvaljujemo na suradnji!

Postoji 28 pitanja u ovom upitniku.

A. Osnovni podaci o usluzi

A.1. Naziv životnog događaja/usluge/procesa (dalje u upitniku: usluga) *

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

A.2. Odaberite životno područje (temeljem Kataloga usluga na: <https://gov.hr/hr/katalog-usluga/10>)

*

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

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

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

A.4. Kontakt podaci vlasnika procesa/usluge. *

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

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

B. Podaci o provedbi usluge u 2022. godini

B.1. Zakonska osnova za uslugu, uključujući osnovu za pristojbe/naknade (ili poveznica na Internet stranicu).

*

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

B.2. Broj potrebnih dolazaka građana u tijelo javne uprave (Napomena: Uzeti u obzir digitalno neopremljene građane i potrebne korake, npr.: 1. dolazak po informaciju o usluzi u TJU, 2. predaja zahtjeva s potrebnim priložima i 3. preuzimanje usluge, ukupno 3 (dolaska)).

*

U ovo polje mogu biti upisani samo brojevi.

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

B.3. Pristojbe i naknade ukupno u € (ako nema pristojbi i naknada upisati „0“ - nulu) *

U ovo polje mogu biti upisani samo brojevi.

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

B.4. Broj potrebnih uplatnica (ako nema uplatnica upisati „0“ - nulu) *

U ovo polje mogu biti upisani samo brojevi.

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

B.5. Navedite broj dokumentacije/isprava koju je kod drugih TJU/pravnih osoba bilo potrebno pribaviti za dobivanje usluge u 2022. (npr. ako je potrebna: 1. potvrda nekog drugog tijela; 2. fotografija; 3. liječnički pregled, upisati „3“) Ukoliko nije potrebna dodatna dokumentacija upišite "0".

*

U ovo polje mogu biti upisani samo brojevi.

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

B.6. Navedite popis dodatne dokumentacije/isprava koju je u 2022. kod drugih TJU/pravnih osoba bilo potrebno pribaviti za dobivanje usluge (npr. 1.potvrda nekog drugog tijela; 2.fotografija; 3. liječnički pregled i sl.) Ukoliko nije potrebna dodatna dokumentacija upišite "Nema". *

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

B.7. Ukupan trošak dodatne dokumentacije/isprava u 2022. godini u € (ako nema dodatnog troška upisati „0“ - nulu) *

U ovo polje mogu biti upisani samo brojevi.

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

B.8. Valjanost usluge u redovnom postupku (npr. 1 mjesec, 1. godina, 5 godina, trajno...) *

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

B.9. Ukupno izvršenih usluga (predmeta) u 2022.godini. *

U ovo polje mogu biti upisani samo brojevi.

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

B.10. Napomene i objašnjenja (Napomena: navesti i broj pitanja na koje se odnosi)

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

C. Plan rasterećenja za uslugu (nije obavezno ukoliko nema planiranog rasterećenja)

C.1. Planirana mjera/aktivnost/projekt za rasterećenje građana u usluzi (neovisno o financiranju ESF, ERDF, NPOO, Državni proračun, itd.)

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

C.2. Status/faza provedbe?

Molim izaberite samo jedan od ponuđenih odgovora.

- Priprema projektne dokumentacije Priprema projektne dokumentacije
- Sklapanje ugovor o dodjeli sredstava Sklapanje ugovor o dodjeli sredstava
- Priprema dokumentacije za nadmetanje Priprema dokumentacije za nadmetanje
- Postupak javne nabave Postupak javne nabave
- Provedba projekta/mjere u tijeku Provedba projekta/mjere u tijeku

C.3. Početak provedbe (upisati datum stvarnog/planiranog početka):

Molimo unesite datum:

C.4. Planirani rok provedbe:

Molimo unesite datum:

C.5. Izvor(i) financiranja i % (ESF, ERDF, NPOO, Državni proračun, itd.) (npr. ESF 85%, Državni proračun 15%)

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

C.6. Iznos financiranja u €?

U ovo polje mogu biti upisani samo brojevi.

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

C.7. Odgovorno tijelo javne uprave:

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

C.8. Simulacija rasterećenja do kraja 2025. u odnosu na stanje u 2022. te napomene i objašnjenja (opisno u odnosu na dio B. – stanje u 2022. godini, npr. ukinuti će se jedna obveza dolaska na šalter, povezat će se s registrom, ukinut će se pristojba za 5€, itd.)

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

D. Ostali podaci o usluzi

D.1. Mrežne poveznice na članak na gov.hr i/ili drugu poveznice* (npr. <https://gov.hr/hr/izdavanje-osobne-iskaznice/362>) *

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

D.2. Broj ispostava/područnih ureda koje pružaju uslugu u RH (ukoliko mena upisati nulu - "0") *

U ovo polje mogu biti upisani samo brojevi.

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

D.2.a. od toga broj ispostava/područnih ureda koje pružaju uslugu iza 16h ili vikendom (ukoliko nema ispostava upisati nulu "0") *

U ovo polje mogu biti upisani samo brojevi.

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

D.3. Informacije o usluzi (SIPOC, BPMN, opis, itd.) su unesene u Katalogu procesa unutar eSUK sustava na <https://kvaliteta.gov.hr> (navedite poveznicu na proces).*

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

D.4. Trebate li dodatnu podrška za optimizaciju usluge (izuzev navedenog u dijelu C.)? Navedite konkretno što? (npr. izobrazba u određenom području, sredstva za razvoj i povezivanje IT sustava, mogućnost pristupa drugim registrima i IT sustavima, razvoj teh. specifikacija za optimizaciju, promjena zakonodavnog okvira, itd.)

Molimo unesite svoj odgovor ovdje:

D.5. Želite li da vaša usluga bude uključena u pilot ispitivanje zadovoljstva korisnika uslugama - financiranja kroz Instrument tehničke pomoći od strane EU (početak provedbe u 3Q2023).

Molim izaberite samo jedan od ponuđenih odgovora.

Da

Ne

Ukoliko budu potrebne dodatne informacije, bit 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.

Pošalji svoj upitnik.

Zahvaljujemo Vam se na popunjavanju ovog upitnika.