



DIGITALIZACIJA USLUGA JEDINICA LOKALNE I PODRUČNE (REGIONALNE) SAMOUPRAVE



RASPOLOŽIVI IZNOS SREDSTAVA:
20.000.000 eura



PRIHVATLJIVI PRIJAVITELJI:
Jedinice lokalne i područne (regionalne)
samouprave



Maksimalni iznos bespovratnih sredstava:
2.000.000,00 eura



Minimalni iznos bespovratnih sredstava:
200.000,00 eura



Intenzitet sufinanciranja:
do 85% prihvatljivih troškova



Obavezan uvjet:
Partnerstvo/konzorcij najmanje dva JLPRS,
gdje je jedan JLPRS u ulozi Prijavitelja
projekta a ostali članovi konzorcija su
Partneri u projektu

PRIHVATLJIVE AKTIVNOSTI PROJEKTA

- Razvoj novih e-usluga koje obuhvaćaju cijelu životnu/poslovnu situaciju
- Razvoj novih m-usluga koje obuhvaćaju cijelu životnu/poslovnu situaciju
- Znatno unaprjeđenje postojećih e-usluga koje obuhvaćaju cijelu životnu/poslovnu situaciju
- Znatno unaprjeđenje postojećih m-usluga koje obuhvaćaju cijelu životnu/poslovnu situaciju
- Integracija više jednostavnih digitalnih usluga (e-usluga ili m-usluga) u jednu kompleksnu uslugu

PRIHVATLJIVA RJEŠENJA



Mobilna aplikacija za komunikaciju s građanima i objedinjene e-usluge s autentifikacijom kroz NIAS sustav (e-Građani)

Integrirano web i mobilno rješenje za objedinjavanje novih i unaprijeđenje postojećih e-usluga na mobilnim operativnim sustavima (android/iOS).

Sastoji se od web platforme za pravne i fizičke osobe s prijavom putem sustava eGrađani i administratorskog sučelja (CMS) kojim se upravlja sadržajem aplikacije, te mobilne aplikacije koja sadržava integrirana rješenja web platforme (NIAS prijava, sustav Financije, sustav e-Prijave) kao i funkcionalnosti za pravovremenu komunikaciju s građanima putem vijesti, događaja, push notifikacija, prijave problema i praćenja voznog reda.



Programsko rješenje za dohvat podataka iz službenih registara (GSB)

Rješenje koje omogućava dohvat podataka iz službenih registara putem državne sabirnice (GSB) i služi za daljnje postupanje prema fizičkim i pravnim osobama te pokriva cjelovitu životnu situaciju provedenu potpuno digitalno, od zahtjeva za potpore pravnih osoba do ostvarivanja socijalnih prava fizičkih osoba. Početne postavke uključuju navedene registre uz mogućnost proširenja na druge dostupne registre:

- Evidencija OIB
- Registar podataka o prebivalištu i boravištu
- Evidencija registriranih i označenih vozila
- EDIP
- Matica rođenih, umrlih i vjenčanih
- Sudski registar
- ZIS – zemljišne knjige i katastar (DGU, MPUDT)
- Matična evidencija HZMO
- OPG registar
- Obrtni registar



Sustav e-prijava s dohvaćanjem podataka iz službenih registara

Integrirano rješenje za potpuno digitalnu provedbu poziva, natječaja i predaju zahtjeva od pravnih i fizičkih osoba prema JLPRS.

Sastoji se od programskog rješenja za dohvat podataka iz službenih registara (GSB) te web platforme putem kojeg ovlaštene osobe kreiraju obrasce, pozive i natječaje, prate postupak prijave pravnih i fizičkih osoba, boduju prijave (ukoliko se radi o natječaju) te šalju prijave na daljnje postupanje u Uredsko poslovanje. Prijava na natječaj od strane krajnjeg korisnika obavlja se registracijom preko NIAS sustava (e-Građani) i omogućava potpuno digitalno podnošenje zahtjeva i prijavu na od strane fizičkih i pravnih osoba.



Sustav umjetne inteligencije za podršku procesima javne uprave

Programsko rješenje namijenjeno jedinicama lokalne i regionalne samouprave s ciljem unapređenja komunikacije s građanima i optimizacije administrativnih procesa. Sustav se temelji na konverzijskom AI modulu (chatbot) koji građanima omogućuje jednostavno postavljanje upita te automatsko dobivanje relevantnih informacija o postupcima, uslugama i aktima JLS.

Rješenje pruža podršku administrativnim procesima javne uprave kroz samostalno izvršavanje ponavljajućih zadataka, automatsko ažuriranje baza znanja te dostupnost 24/7. Time se značajno rasterećuju službenici, povećava učinkovitost rada i osigurava viša razina transparentnosti i dostupnosti javnih usluga građanima.

USKLAĐENOST RJEŠENJA S CILJEVIMA POZIVA



s Programom i predstavlja djelotvoran doprinos ostvarenju ciljeva Prioriteta 1. Jačanje gospodarstva ulaganjem u istraživanje i inovacije, podupiranjem poslovne konkurentnosti, digitalizacije i razvojem vještina za pametnu specijalizaciju,



s Nacionalnom razvojnom strategijom Republike Hrvatske do 2030.



sa Strategijom digitalne Hrvatske za razdoblje do 2032.



s Nacionalnim planom razvoja javne uprave za razdoblje od 2022. do 2027. godine



s Akcijskim planom za e-Upravu



sa zakonodavnim zahtjevima u pogledu osiguravanja pristupačnosti osobama s invaliditetom, osiguravanja rodne ravnopravnosti i uzimanja u obzir Povelje Europske unije o temeljnim pravima



s načelima digitalne pristupačnosti i Zakonom o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora



sa standardima interoperabilnosti s postojećim informacijskim sustavima koji su razvijeni u okviru Državne informacijske infrastrukture.

CJELOVITA USLUGA PRIPREME I PROVEDBE PROJEKTA

Za zainteresirane Prijavitelje pripremili smo podršku koja se sastoji od:

Projektno savjetovanje prihvatljivosti rješenja

Stručna analiza i savjetovanje o prihvatljivosti predloženih rješenja prema uvjetima poziva.

Primjena ponuđenih rješenja u procese JLPRS

Implementacija i prilagodba digitalnih rješenja prema specifičnim potrebama lokalne samouprave.

Priprema projektne dokumentacije

Izrada kompletne dokumentacije potrebne za uspješnu prijavu projekta.

Priprema konzorcija; prijavitelja i partnera

Pomoć pri formiranju partnerstva između najmanje dva JLPRS.

Prijava kroz sustav eKohezija

Tehnička podrška pri unosu i predaji projektne prijave kroz službeni sustav.

Daljnja provedba projekta

Kontinuirana podrška tijekom cijelog razdoblja provedbe projekta.

KORACI ZA PRIJAVU NA POZIV

Već sad možemo krenuti s pripremom projekta kako bi po otvorenju Poziva imali spremne projektne prijedloge. Priprema projekta obuhvaća:

Kontakt i
razgovor o
primjenivim
rješenjima

Priprema
projektne
dokumentacije
za odabrano
rješenje (ili više
njih)

Priprema
konzorcija s
drugim
jedinicama
lokalne i
područne
samouprave

Prijava na
Poziv (po
otvaranju)



DETALJNIJE O RJEŠENJIMA

Mobilna aplikacija za komunikaciju s građanima i objedinjene e-usluge s autentifikacijom kroz NIAS sustav (e-Građani)

Integrirano rješenje povezano s ciljevima i zahtjevima Poziva „Digitalizacija usluga jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave“ obuhvaća dvije ključne komponente: web platformu za e-usluge JLPRS-a i mobilnu aplikaciju za komunikaciju s građanima i poduzetnicima.

Opis rješenja

Rješenje uključuje:

- **Web platformu** kojoj korisnici pristupaju putem NIAS autentifikacije (e-Građani), a koja omogućuje:
 - praćenje i podmirenje financijskih obveza prema JLPRS-u i povezanim društvima (sustav Financije)
 - digitalno podnošenje obrazaca i prijavu na otvorene Pozive, uz automatsko prosljeđivanje zahtjeva uredskom poslovanju (e-Prijave)
 - praćenje statusa vlastitih podnesaka i povijesti uplata
- **Mobilnu aplikaciju** koja:
 - objedinjuje sve funkcionalnosti web platforme, uz dodatno pristupačno i intuitivno iskustvo na mobilnim uređajima (Android/iOS)
 - uključuje CMS za upravljanje sadržajem aplikacije
 - omogućuje pravovremenu komunikaciju kroz vijesti, događaje, push notifikacije
 - omogućuje prijavu problema u prostoru (s geolokacijom, foto dokumentacijom, praćenje statusa rješavanja)
 - pruža pristup informacijama poput voznog reda, rasporeda odvoza otpada i drugim lokalno relevantnim sadržajima

Veza s ciljevima i zahtjevima Poziva

Rješenje je u potpunosti usklađeno sa svim ključnim zahtjevima Poziva:

- **Specifični cilj Poziva:** Potpuna digitalizacija usluga JLPRS-a, pristup više različitih e- i m-usluga kroz jedinstveno sučelje te povećanje dostupnosti, učinkovitosti i transparentnosti javnih usluga za građane i poduzetnike.
- **Partnerstvo:** Sustav je koncipiran kao zajedničko rješenje za minimalno dvije JLPRS jedinice (prijavitelj i partneri), što omogućuje dijeljenje i multipliciranje koristi projektnih ulaganja.
- **Prihvatljive aktivnosti:** Rješenje obuhvaća razvoj novih, unaprijeđenje postojećih te integraciju višestrukih digitalnih usluga, dostupnih putem weba i mobilnih uređaja, potpuno usmjereno na korisnika i pokrivajući cijele životne i poslovne situacije.
- **Digitalna pristupačnost:** Platforma i aplikacija razvijaju se prema standardima WCAG i zakonskim zahtjevima za digitalnu pristupačnost, omogućujući ravnopravno korištenje svim skupinama korisnika.
- **Sigurnost i interoperabilnost:** Implementirana je sigurna prijava putem NIAS-a, usklađenost s uredskim poslovanjem i kibernetički standardi, u skladu s obvezama Poziva vezanima uz integraciju i sigurnost.
- **Horizontalna načela EU:** Poštivanje jednakosti, univerzalne dostupnosti, ekološke održivosti kroz digitalizaciju procesa i smanjenje potrebe za fizičkim odlascima i papirima.
- **Pokazatelji učinka:** Ostvarenje povećanja broja korisnika novih/poboljšanih digitalnih usluga (RCR11), uključivanje više institucija (RCO14), transparentno praćenje i izvještavanje korištenja usluga.
- **Održivost:** Rješenje predviđa dugoročnu strategiju održavanja i razvoja kroz administraciju sustava i financijsku održivost, čime se ispunjavaju zahtjevi Poziva nakon završetka financiranja.

Ključne prednosti

- Jedinstvena i centralizirana točka pristupa digitalnim uslugama JLPRS-a
- Kompletna digitalizacija procesa – od prijave korisnika do izvršenja i praćenja zahtjeva
- Povećana dostupnost za građane i poduzetnike (web + mobilna aplikacija)
- Transparentnost, brza komunikacija i uključivanje građana u donošenje odluka i rješavanje lokalnih problema

Programsko rješenje za dohvat podataka iz službenih registara (GSB)

Rješenje za dohvat podataka iz službenih registara putem GSB sabirnice omogućuje cjelovitu, digitalnu podršku poslovnim procesima u jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave. U potpunosti je usklađeno s ciljevima i zahtjevima Poziva „Digitalizacija usluga JLPRS“, osobito u dijelu stvaranja kompleksnih digitalnih usluga koje koriste podatke iz različitih registara za donošenje odluka i pružanje javnih usluga.

Opis rješenja

Rješenje se sastoji od tri osnovne cjeline:

- **Administratorsko sučelje** – putem njega se definiraju prava pristupa operatera pojedinom registru na temelju suglasnosti, čime se osigurava transparentnost i kontrola nad korištenjem podataka.
- **Radno sučelje** – omogućuje operaterima dohvat, pregled i daljnju obradu podataka iz svih dostupnih registara na jedinstvenom ekranu (npr. kopiranje, izvoz podataka, slanje podataka u uredsko poslovanje).
- **Integrativno sučelje** – pruža pristupnu točku i standardizirane API-je za povezivanje s ostalim poslovnim sustavima (npr. financije, e-Prijave, CRM, uredsko poslovanje).

Rješenje je implementirano na poslužiteljima Centra dijeljenih usluga (CDU), čime se osigurava visok stupanj sigurnosti i dostupnosti te poštivanje svih tehničkih i zakonskih zahtjeva.

Uključeni registri

U osnovnu, inicijalnu implementaciju uključeni su sljedeći registri, uz mogućnost proširenja:

- Evidencija OIB
- Registar podataka o prebivalištu i boravištu
- Evidencija registriranih i označenih vozila
- EDIP
- Matica rođenih, umrlih i vjenčanih
- Sudski registar
- ZIS – zemljišne knjige i katastar (DGU, MPUDT)
- Matična evidencija HZMO
- OPG registar
- Obrtni registar

Veza s ciljevima i zahtjevima Poziva

- **Cilj Poziva:** Kreirati integrirane digitalne javne usluge koje koriste podatke iz različitih službenih izvora za cjelovito rješavanje životnih i poslovnih situacija. Ovo rješenje omogućuje brzu i sigurnu razmjenu podataka među tijelima javne uprave te jednostavno digitalno postupanje prema fizičkim i pravnim osobama.
- **Prihvatljive aktivnosti:** Rješenje pokriva digitalizaciju postupaka – od podnošenja zahtjeva do izdavanja odluka – koristeći automatizirani dohvat i obradu podataka (smanjenje papirologije, skraćivanje procesa, povećanje točnosti).
- **Interoperabilnost:** Kroz integrativno sučelje sustav je povezan s drugim poslovnim aplikacijama u JLPRS-u (npr. e-Prijave, uredsko poslovanje), što je izričita obveza Poziva.
- **Partnerstvo:** Centrirano rješenje nudi standardizirane funkcionalnosti koje mogu koristiti svi partneri – JLPRS-ovi na projektu.
- **Digitalna pristupačnost, sigurnost i usklađenost:** Implementacija na CDU-u garantira sigurnost, zaštitu podataka i usklađenost sa zakonskim zahtjevima, dok su svi procesi dizajnirani da budu dostupni ovlaštenim korisnicima.
- **Pokazatelji učinka:** Praćenje broja obrađenih zahtjeva, korištenja registara i integriranih procesa doprinosi pokazateljima (RCR11, RCO14).

Ključne prednosti

- **Kompletna digitalizacija životnih i poslovnih situacija**, od zahtjeva do rješenja, uz automatizirani dohvat i obradu podataka.
- **Jedinstven pristup službenim izvorima podataka** za rad JLPRS-a i partnerskih institucija.
- **Standardizirana i sigurna razmjena podataka** među sustavima i korisnicima.
- **Snažna podrška digitalnoj transformaciji** lokalne/regionalne uprave i povećanju dostupnosti, efikasnosti i transparentnosti javnih usluga.

Sustav e-prijava s dohvatom podataka iz službenih registara

Integrirano rješenje za digitalnu provedbu poziva, natječaja i podnošenje zahtjeva prema JLPRS osmišljeno je kao modularni i skalabilni sustav koji omogućuje potpuno digitalizirane procese, povećava učinkovitost uprave i kvalitetu korisničkog iskustva pravnih i fizičkih osoba.

Rješenje omogućava jednostavan i siguran pristup, automatiziranu obradu podataka te interoperabilnost s državnim registarskim registarskim sustavima.

Opis rješenja

Rješenje se sastoji od dvije povezane komponente:

- Web platforma e-Prijave** za upravljanje i podnošenje zahtjeva pravnih i fizičkih osoba, koja se dijeli na:
 - Administrativno sučelje* kroz koje ovlašteni operateri kreiraju obrasce, pozive i natječaje, prate i ocjenjuju prijave te proslijeđuju zahtjeve na daljnju obradu u uredsko poslovanje.
 - Korisničko sučelje* s pristupom preko NIAS sustava (e-Građani), što omogućava potpunu digitalizaciju prijave na pozive i natječaje te podnošenje zahtjeva.
- Programsko rješenje za dohvat podataka iz službenih registara (GSB)** integrirano s platformom e-Prijave. Omogućuje dohvat službenih podataka iz registara izravno u obrasce i natječaje, čime se eliminira višestruki unos istih podataka, podržavajući interoperabilnost i usklađenost sa Zakonom o državnoj informacijskoj infrastrukturi.

Rješenje je implementirano na poslužiteljima Centra dijeljenih usluga, što jamči sigurnost, dostupnost i usklađenost s državnim informacijskim standardima.

Povezanost s ciljevima i zahtjevima Poziva

- Cilj Poziva:** Povećanje digitalizacije upravnih i administrativnih procesa u JLPRS kroz razvoj integriranih i interoperabilnih usluga koje olakšavaju i ubrzavaju postupke za građane i pravne osobe.
- Prihvatljive aktivnosti** uključuju izradu i unaprjeđenje sustava za digitalno podnošenje zahtjeva i natječaja, s integriranim dohvatom podataka iz službenih izvora, što je izraženo ovim rješenjem.
- Digitalna pristupačnost i sigurnost:** Autentifikacija preko NIAS-a i ugradnja pristupnih prava radnika omogućuju sigurno i dostupno korištenje aplikacije svim korisnicima prema zakonskim standardima.
- Interoperabilnost:** Programsko rješenje za dohvat podataka efektivno povezuje registarske podatke i aplikaciju, smanjujući administrativni teret i povećavajući točnost i brzinu postupaka.
- Partnerstvo i održivost:** Rješenje omogućuje zajedničko korištenje među više JLPRS, što podržava principe partnerstva i dugoročnog financijskog održavanja nakon završetka projekta.

Ključne prednosti

- Potpuna digitalizacija i pojednostavljenje složenih postupaka javnih natječaja i poziva.
- Smanjenje administrativnih troškova i smanjenje ljudske pogreške kroz automatizirani dohvat podataka.
- Visoka interoperabilnost i usklađenost s nacionalnim zakonodavstvom i standardima digitalne uprave.
- Jednostavan i siguran pristup građana i pravnih osoba preko nacionalnog sustava NIAS.

Sustav umjetne inteligencije za podršku procesima javne uprave

Integrirano programsko rješenje osmišljeno je s ciljem unapređenja komunikacije između jedinica lokalne i regionalne samouprave (JLRS) i građana te optimizacije administrativnih procesa kroz suvremenu tehnologiju konverzijskog AI modula (chatbot). Rješenje omogućuje automatiziranu, kontinuiranu i učinkovitu podršku javnim uslugama, čime se poboljšava korisničko iskustvo i smanjuje opterećenje zaposlenika u upravi.

Detaljan opis rješenja

- Konverzijski AI modul (chatbot):**
 - Građanima omogućuje jednostavno postavljanje pitanja u prirodnom jeziku, bilo da se radi o informacijama o postupcima, dostupnim uslugama ili relevantnim aktima JLRS.
 - Automatizirano pretražuje i koristi bazu znanja koja se redovito ažurira, osiguravajući točne i ažurirane informacije.
 - Dostupan je 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu, što korisnicima omogućuje neprekidan pristup informacijama i podršci bez potrebe za ljudskom intervencijom.
- Podrška administrativnim procesima:**
 - Automatizira ponavljajuće zadatke poput odgovaranja na često postavljana pitanja, pružanja osnovnih informacija i usmjeravanja složenijih upita prema nadležnim osobama.
 - Samostalno ažurira baze znanja integrirane u sustav, održavajući relevantnost i kvalitetu podataka bez potrebe za stalnom ručnom intervencijom.
 - Time značajno rasterećuje službenike koji mogu usmjeriti svoj rad na složenije i strateške zadatke.
- Poboljšanje učinkovitosti i transparentnosti:**
 - Pružanjem brzih i kvalitetnih odgovora chatbot povećava zadovoljstvo građana, smanjuje gužve na komunikacijskim kanalima i skraćuje vrijeme čekanja na informacije.
 - Transparentno i dosljedno odgovara na upite, smanjujući mogućnost ljudske pogreške i nejasnoća u komunikaciji.

Veza s ciljevima i zahtjevima Poziva

Ovo programsko rješenje usklađeno je s ciljevima Poziva „Digitalizacija usluga JLRS“ jer omogućuje digitalizaciju i automatizaciju komunikacijskih procesa, povećava dostupnost i kvalitetu usluge građanima te optimizira rad lokalne uprave.

Rješenje izravno odgovara prihvatljivim aktivnostima Poziva koje uključuju razvoj inovativnih digitalnih usluga za korisnike i unaprjeđenje poslovnih procesa u JLRS. Kroz implementaciju AI chatbota postiže se značajno rasterećenje upravnih službenika i istovremeno povećava dostupnost informacija 24/7.