|  |
| --- |
|  **MINISTARSTVO HRVATSKIH BRANITELJA** |
| ProjektIntegrirani informacijski sustav Ministarstva hrvatskih branitelja |
| BUDUĆI MODEL I ARHITEKTURA |

|  |
| --- |
| Zagreb 09.08.2017 Verzija 05 |

Sadržaj

[1 UVOD 3](#_Toc494119684)

[1.1 Predmet i cilj rada 3](#_Toc494119685)

[1.2 Izvori podataka i metode prikupljanja 4](#_Toc494119686)

[1.3 Terminologija i kratice 4](#_Toc494119687)

[2 Upravno-pravni okvir o elektroničkom poslovanju 5](#_Toc494119688)

[3 Nacionalni identifikacijski i autentifikacijsku sustav - e-Građani 7](#_Toc494119689)

[3.1 NIAS - lista prihvaćenih vjerodajnica 7](#_Toc494119690)

[4 Budući model internih procesa 9](#_Toc494119691)

[5 Buduća arhitektura informacijskog sustava 10](#_Toc494119692)

# UVOD

## Predmet i cilj rada

Projekt *„Integrirani informacijski sustav Ministarstva hrvatskih branitelja“* programiran je unutar Operativnog programa Konkurentnost i kohezija, Tematskog cilja TO2 Poboljšanje dostupnosti, korištenja i kvalitete informacijskih i komunikacijskih tehnologija, Investicijskog prioriteta 2c - Jačanje aplikacija informacijskih i komunikacijskih tehnologija za e–upravu, e–učenje, e–uključenost, e–kulturu i e–zdravlje, Specifičnog cilja 2c1 - Povećanje korištenja IKT–a u komunikaciji između građana i javne uprave putem uspostave IKT koordinacijske strukture i softverskih rješenja. Provedba projekta rezultirat će će pružanjem pravovremene i kvalitetne potpore građanima, odnosno hrvatskim braniteljima i stradalnicima Domovinskog rata članovima njihovih obitelji putem samoposlužnog servisa.

Navedeni projekt usklađen je s načelima transparentnosti i nediskriminacije, jednakih mogućnosti, te socijalne uključenosti i održivog razvoja budući da će se njegovom provedbom olakšati pristup usluga Ministarstva osobama s invaliditetom, kao i osobama koje žive na udaljenim i izoliranim područjima, a ujedno će obuhvaćati samoposlužne servise za prihvat i dijeljenje podataka s drugim tijelima unutar sustava javne uprave što će dovesti do racionalizacije resursa i doprinijeti održivom razvoju.

Opći ciljevi Strategije razvoja javne uprave 2014.-2020. kojima pridonosi projekt „Integrirani informacijski sustav Ministarstva hrvatskih branitelja“ su:

* povećanje učinkovitosti i djelotvornosti u sustavu javne uprave
* povećanje razine kvalitete javnih usluga
* povećanje povjerenja između javne uprave i korisnika u elektroničkoj komunikaciji
* viša razina otvorenosti, transparentnosti i pristupačnosti javnopravnih tijela
* jačanje vladavine prava
* jačanje socijalne osjetljivosti u javnoj upravi i u odnosu prema korisnicima
* uporaba moderne informacijsko-komunikacijske tehnologije sa svrhom djelotvornog pružanja usluga i veće transparentnosti rada javne uprave

Ciljna skupina projekta su:

* državni službenici Ministarstva hrvatskih branitelja

Krajnji korisnici projekta su:

* hrvatski branitelji i stradalnici Domovinskog rata te članovi njihovih obitelji i civilne žrtve Domovinskog rata
* druga tijela državne i javne uprave
* građani i udruge građana

## Izvori podataka i metode prikupljanja

Izvori podataka prikupljeni su primarnim i sekundarnim istraživanjem. Primarni podaci dobiveni su iz dokumentacije samog ministarstva te četrdesetak kratkih intervjua s nositeljima procesa u odjelima koje ministarstvo smatra primarnim za uvođenje e-usluga. Sekundarni podaci prikupljeni su s Interneta, odnosno službene stranice Ministarstva hrvatskih branitelja te drugih državnih i javnih tijela, kao i iz relevantnih zakonskih i podzakonskih propisa te strateških dokumenata.

Iz navedenog je sačinjen dokument „Snimka stanja i analiza poslovnih procesa“.

## Terminologija i kratice

KBP  korisnici braniteljskih i stradalničkih prava = u daljnjem tekstu *korisnik*

TDU tijela državne uprave =   ministarstva, zavodi kao što je na primjer Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje, Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje itd.. Definicija iz Strategije obuhvaća tijela državne uprave, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i pravne osobe koje imaju javne ovlasti (javnopravna tijela), operativno u daljnjem tekstu: *djelatnik*

MHB Ministarstvo hrvatskih hranitelja

A2A Administration to Administration = razmjena informacija i usluga između tijela Administracije

A2B Administration to Busines = razmjena informacija i usluga između tijela Administracije i Pravne osobe - poslovnih subjekata; ponekad u literaturi G2B (od Government)

A2C Administration to Customer = razmjena informacija i usluga između tijela Administracije i Korisnika

UC Use Case = operativni/uporabni slučaj

SZU Sustav za upravljanje e-Zahtjevima Ministarstva 🡨 nova komponenta sustava

IISMHB Integrirani informacijski sustav Ministarstva 🡨 nova komponenta sustava nastala unapređenjem postojećeg

OPKK Operativni program Konkurentnost i kohezija

#   Upravno-pravni okvir o elektroničkom poslovanju

**Uredba o uredskom poslovanju** (NN 7/2009.) uređuje uredsko poslovanje u tijelima državne uprave, a primjenjuje se i na uredsko poslovanje stručnih službi Hrvatskoga sabora, Vlade Republike Hrvatske, Ureda predsjednika Republike Hrvatske i drugih državnih tijela, tijela i službi jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te pravnih osoba koje imaju javne ovlasti, ako za uredsko poslovanje nisu doneseni posebni propisi.

**Uredba o organizacijskim i tehničkim standardima za povezivanje na državnu informacijsku infrastrukturu** (NN 103/2015)uređuje način povezivanja na sustav središnjeg državnog portala, na nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav i na korisnički pretinac. Ovom Uredbom propisuju se organizacijski i tehnički standardi za povezivanje na državnu informacijsku infrastrukturu, uvjeti i aktivnosti nužni za pokretanje, implementaciju, razvoj i nadzor projekata vezanih uz državnu informacijsku infrastrukturu, način upravljanja, razvoja te ostali elementi neophodni za rad državne informacijske infrastrukture.

**Zakonom o općem upravnom postupku** (NN 47/2009.) uređuju se 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 okviru djelokruga utvrđenog na temelju zakona, postupaju i rješavaju u upravnim stvarima. Ovim je zakonom predviđeno da stranke mogu:

* podnijeti zahtjev za pokretanje postupka ili od njega odustati elektroničkim putem
* izvoditi dokazivanje javnim ili privatnim ispravama i u elektroničkom obliku
* dostaviti podneske u obliku elektroničke isprave
* komunicirati u elektroničkom obliku.

Tijela državne uprave mogu:

* voditi spis u elektroničkom obliku
* osigurati dostupnost spisa vođenih u elektroničkom obliku elektroničkim putem
* obavljati dostavu elektroničkim putem, na zahtjev ili uz izričit pristanak stranke, odnosno kad je propisano zakonom,
* komunicirati s javnopravnim tijelima i strankama u elektroničkom obliku
* obavještavati stranku i druge sudionike u postupku elektroničkim putem
* izdavati potvrde o činjenicama o kojima se vodi službena evidencija u elektroničkom obliku.

**Zakonom o elektroničkoj ispravi** (NN 150/2005.) definirana je elektronička isprava i uređeno postupanje s elektroničkim ispravama. Elektronička isprava je jednoznačno povezan cjelovit skup podataka koji su elektronički oblikovani (izrađeni pomoću računala i drugih elektroničkih uređaja), poslani, primljeni ili sačuvani na elektroničkom, magnetnom, optičkom ili drugom mediju, i koji sadrži svojstva kojima se utvrđuje izvor (stvaratelj), utvrđuje vjerodostojnost sadržaja te dokazuje postojanost sadržaja u vremenu.

Takva svojstva osiguravaju se primjenom naprednog elektroničkog potpisa uređenog **Zakonom o provedbi Uredbe (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ** (NN 62/17).

**Uredbom o djelokrugu, sadržaju i nositelju poslova certificiranja elektroničkih potpisa za tijela državne uprave** (NN 146/2004.) Vlada Republike Hrvatske povjerila je Financijskoj agenciji poslove certificiranja elektroničkih potpisa za tijela državne uprave.

**Zakon o arhivskom gradivu i arhivima** (NN 105/1997., NN 64/2000., NN 65/2009.) uređuje zaštitu i uvjete korištenja, čuvanje, uporabu i obradu arhivskoga gradiva.

**Zakon o tajnosti podataka** (NN 79/2007), **Zakon o zaštiti osobnih podataka** (NN 103/2003., NN 118/2006., NN 41/2008.), **Zakon o informacijskoj sigurnosti** (NN 79/2007.) i podzakonski akti stvaraju pravni okvir za klasifikaciju podataka i postupanje s klasificiranim i neklasificiranim podacima, te zahtjevima na njihovu informacijsku sigurnost.

**Pravilnik o jedinstvenim klasifikacijskim oznakama i brojčanim oznakama stvaralaca i primalaca akata** (NN 38/88)

OIB - temeljni identifikator u komunikaciji s tijelima javne vlasti, sukladno odredbama:

Zakona o osobnom identifikacijskom broju (NN 60/08) i Pravilnika o osobnom identifikacijskom broju (NN 1/09).

**Elektronička kontaktna točka** - sukladno Zaključku Vlade iz 2016. godine
Obvezuju se tijela državne uprave da u međusobnom službenom dopisivanju kao i u službenom dopisivanju s drugim tijelima, odnosno pravnim osobama s javnim ovlastima, neupravne akte i druge materijale otpremaju putem elektroničke pošte (e-mail), a u svrhu smanjenja troškova otpreme.
S aktima primljenima putem elektroničke pošte postupa se na način propisan Uredbom o uredskom poslovanju.

Tijela se zadužuju da Ministarstvu uprave dostave svoje e-mail adrese za službeno dopisivanje (npr. pisarnica@domena.hr ) te o istoj obavijestiti Ministarstvo uprave putem online obrasca https://e-upitnik.gov.hr/index.php/211913/lang-hr..

 **Odluka o EDIP** (NN 20/2017.) - Odlukom se utvrđuju uvjeti i način preuzimanja podataka o dohocima i primicima iz evidencije o dohocima i primicima.

# Nacionalni identifikacijski i autentifikacijsku sustav - e-Građani

Zakonom o državnom informacijskoj infrastrukturi (NN 92/14) i Uredbom o organizacijskim i tehničkim standardima za povezivanje na državnu informacijsku infrastrukturu (NN 103/15) definiran je, među ostalim, i državni standard za sustav za autentifikaciju i provjeru identiteta internetskog korisnika pri pristupanju javnim informacijskim uslugama koje pružaju tijela državne uprave, te je definirana uspostava Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava – NIAS.

<https://nias.gov.hr/>

## NIAS - lista prihvaćenih vjerodajnica

Izvor: <https://gov.hr/e-gradjani/lista-prihvacenih-vjerodajnica/1667>

Status: 04.07.2017

Svaka elektronička usluga u sustavu e-Građani zahtijeva određenu sigurnosnu razinu u autentifikaciji korisnika, tako da sustav NIAS prilikom prijave na pojedinu uslugu nudi korisniku izbor samo onih vjerodajnica koje udovoljavaju minimalno traženoj razini sigurnosti.

Definirane sigurnosne razine kao i  kriteriji za ocjenu razine osiguranja kvalitete autentifikacije, preuzeti su radi interoperabilnosti iz pilot projekta EU STORK, čija je svrha uspostavljanje paneuropske prekogranične autentifikacije između država članica EU.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Izdavatelj vjerodajnice** | **Vjerodajnica za NIAS** | **Sigurnosna razina** | **Status** |
| MUP RH - Ministarstvo unutarnjih poslova | Elektronička osobna iskaznica (eOI) | 4 | Trajna |
| CARNet - Hrvatska akademska i istraživačka mreža | mToken za e-Građane | 3 | Trajna |
| FINA - Financijska agencija | e-Građani ePass  | 2 | Trajna |
| SRCE - Sveučilišni računski centar | Korisničko ime i lozinka - AAI@EduHr | 2 | Trajna |
| HZZO - Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje | Pametna kartica s certifikatom | 3 | Trajna |
| FINA - Financijska agencija | FinaSoft certifikat | 3 | Trajna |
| FINA - Financijska agencija | FinaCertRDC certifikat | 4 | Trajna |
| HPB – Hrvatska poštanska banka d.d. | HPB token / mToken | 3 | Trajna |
| HP - Hrvatska pošta d.d. | ePošta | 2 | Trajna  |
| ZABA - Zagrebačka banka d.d. | ZABA token/m-token | 3 | Trajna |
| PBZ - Privredna banka Zagreb d.d. | PBZ mToken/čitač kartice | 3 | Trajna |
| RBA - Raiffeisenbank Austria d.d. | RBA token/mtoken i CAP čitač | 3 | Trajna |
| KentBank d.d. | SMS jednokratni pin | 3 | Trajna |
| OTP banka d.d. | OTP token/mobilni token | 3 | Trajna |
| Hrvatski telekom d.d. | HT Telekom ID | 2 | Trajna |
| Erste&Steiermärkische Bank d.d. | Erste mToken/Display kartica | 3 | Trajna |
| HZMO - Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje | Korisničko ime i lozinka  | 2 | Privremena |
| REGOS - Središnji registar osiguranika | Korisničko ime i lozinka  | 2 | Privremena |
| HZZ - Hrvatski zavod za zapošljavanje | Korisničko ime i lozinka  | 2 | Privremena |

Javne e-usluge u Hrvatskoj u većoj se mjeri pružaju tvrtkama nego građanima. Građanima je potpuno dostupno 50% osnovnih javnih usluga putem Interneta (u 2010. godini), ali u usporedbi s EU-27, Hrvatska je ispod prosjeka (dostupnost usluga u državama članicama EU-27 iznosi 81%). Samo 30,8% građana komuniciralo je u 2013. godini s tijelima javne vlasti putem internetskih aplikacija (EU-27: 50%). Stupanj omogućenosti i korištenja usluga e-vlade i e-javnih usluga u Hrvatskoj trenutačno je nedovoljan (pokazatelj "online dostupnosti" za Hrvatsku u 2013. godini iznosio je 57%, dok je prosjek za EU-27 iznosio 74%) (izvor: Operativni program Konkurentnost i kohezija 2014. – 2020. <http://www.europski-fondovi.eu/sites/default/files/dokumenti/Nacrt%20OPKK.pdf>)

# Budući model internih procesa

MHB kao dionik javne uprave te uredi pri jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave kroz koje MHB obavlja propisane zadatke (javnopravna tijela = podrazumijevamo kao “A” u Administraciji npr. A2A) slijedom danih zakona, uredbi i pravilnika ne mogu prijeći u potpunosti s „papirnatog“ u e-poslovanje, no taj put treba biti tehnološki omogućen što i jest paradigma na kojoj se zasniva ovaj „Budući model“.

U literaturi se koristi naziv i „hibridni proces“ što znači da se uz „papirnati proces“ dodaje i digitalni e-proces, s težnjom obogaćivanja potonjeg sa čim više kvalitetnih podataka i metapodataka.

MHB želi omogućiti predaju zahtjeva za ostvarivanje prava i mjera Ministarstva korisnicima kroz sustav e-Građani (e-Zahtjevi).

Primjer Zahtjeva koji se mogu implementirati putem e-poslovanja:

* Zahtjev za Mjeru samozapošljavanja
* Zahtjev za stambeno zbrinjavanje
* Zahtjev za jedokratnom novčanom pomoći
* itd.

Također, unutar budućeg modela pretpostavljen je razvoj i korištenje usluga drugih TDU, a putem sučelja za online dohvat i prihvat podataka putem web servisa:

* EDIP (Evidencija dohodaka i primitaka Porezne uprave Ministarstva financija)
* Matice Ministarstva uprave
* OIB sustav
* Zavoda za mirovinsko osiguranje
* Zavoda za zdravstveno osiguranje
* MORH-a
* MUP-a

Svakako će se ostaviti mogućnost da se podaci koji se danas unose u off-line modu (datoteke u razmjeni - CD ili file transfer) i dalje mogu tako koristiti dok on-line usluga ne bude raspoloživa.

# Buduća arhitektura informacijskog sustava

U niže navedenoj tablici nalazi se popis postojećih aplikacija uz osnovne tehničke informacije:

Buduća arhitektura bazirana je na dvije osnove:

* Podatkovna = Integrirani informacijski sustav Ministarstva hrvatskih branitelja (u daljem tekstu IISMHB)
* Procesna = Sustav za upravljenje e-Zahtjevima Ministarstva (u daljem tekstu SUZ)

Tehnološka osnova je jedinstvena i moderna: svi podaci su u Oracle DB, na što se nadograđuju slojevi aplikativne podrške te sva korisnička sučelja koja se baziraju HTML standardu na kao na slici:

