

# Kompleksne digitalne usluge moraju biti jednostavne za korištenje za građane i poduzetnike

👤 Dražen Tomić (/search/?search=Dražen Tomić&search\_boolean=and&filter=autor) © 21.09.2022.

🖨️ Print (<https://www.ictbusiness.info/poslovna-rjesenja/kompleksne-digitalne-usluge-moraju-biti-jednostavne-za-koristenje-za-gradane-i-poduzetnike.phtml>)



Financijska agencija ima jednu od ključnih uloga za državnu informacijsku infrastrukturu, ističe za ICTbusiness.info Andreja Kajtaz, direktorica Fininog Sektora digitalnih rješenja i dodaje kako oni rade i održavaju neke od ključnih projekata kao sastavnih dijelova sustava e-Građani, e-Poslovanje, e-Ovlaštenja, e-Pristojbe.

Prema njezinim riječima za građane i poduzetnike kompleksne usluge moraju biti jednostavne za korištenje, jer njima nije važno što će se događati u pozadini, kako će sustavi razmjenjivati podatke, već da je digitalna usluga brza i jednostavna.

**Fina nudi na tržištu niz usluga kada je riječ o elektroničkim servisima i uslugama koje su dio digitalizacije javnog sektora. Koje su to usluge danas i kakvi su planovi za budućnost?**

Kada govorimo o digitalizaciji, ne samo javne uprave već i cjelokupnog gospodarstva, važno je istaknuti da Fina ima jednu od ključnih uloga u digitalizaciji državne informacijske infrastrukture. Kada pomislimo na prvo što nam država daje u segmentu digitalnih javnih usluga, odmah se nameće sustav e-Građani koji uključuje usluge za građane, ali i poduzetnike. Fina ne upravlja sustavom e-Građani već ključnom infrastrukturom koja se koristi za taj sustav, a to je NIAS – nacionalni identifikacijski servis odnosno sustav za prijavljivanje na platformu e-Građani i dodjelu vjerodajnica za pojedine usluge. To je infrastrukturni segment i platforma koja je neophodna za funkcioniranje takvog sustava odnosno digitalnih servisa koje pruža javna uprava. Osim građanima, platforma e-Građani je namijenjena i poslovnim korisnicima, pa smo

za njihove potrebe razvili sustav e-Poslovanje koji im olakšava komunikaciju s javnom upravom, administrativno ih rasterećuje te omogućuje e-usluge bez obzira na lokaciju poslovanja i uređaj koji se koristi.

Ovaj sustav je nadograđen podsustavom e-Ovlaštenja koji je putem modula e-Zastupanja povezan preko državne sabirnice s registrima. Putem modula e-Punomoć je osobama ovlaštenim za zastupanje omogućeno davanje prava pristupa na pojedine e-usluge drugim osobama unutar svojeg poslovnog subjekta ili drugim osobama u drugom poslovnom subjektu. Riječ je o puno složenijem sustavu nego što je to slučaj kod usluga za građane gdje jedna osoba ima kontrolu nad svime što je uz nju vezano. Važno je istaknuti kako su usluge za poduzetnike postojale i mnogo prije sustava e-Građani koji je počeo s radom 2012. godine.

### **Na sustavu e-Poslovanje radilo se dosta dugo...**

Od prošle godine je platforma e-Poslovanje postala dio cjelokupnog objedinjenog sustava poslovnih servisa. Na platformi e-Poslovanje još nije objedinjeno toliko servisa kao na sustavu e-Građani, ali tempo i dinamika postoji. Dakle, još uvijek postoje poslovni servisi koji su digitalno funkcionalni, ali se ne nalaze u sklopu sustava e-Poslovanje. Tu svakako treba naglasiti ulogu Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva koji u ime Vlade aktivno radi na tome da se svi postojeći servisi što prije objedine i integriraju sa sustavom e-Poslovanje. Cilj je da sve bude na jednom mjestu, a tek tada se može intenzivirati rad na povećanju interoperabilnosti servisa, tako da korisnik neće trebati ići na više servisa kako bi obavio svoju uslugu. Iako se radi o kompleksnim digitalnim uslugama, one moraju biti jednostavne za korištenje, jer korisnike nije briga što će se događati u pozadini odnosno kako će sustavi razmjenjivati podatke, već je važno da e-usluge budu brze i intuitivne.

Trenutno se na nivou države radi na centralnom registru koji će omogućiti dijeljenje podataka, a najbolji primjer kako to funkcionira je informacijski sustav START koji omogućuje elektroničko pokretanje poslovanja iz vlastitog doma, 24 sata dnevno, kroz jedan elektronički postupak i u roku od svega nekoliko radnih dana. Jednako tako, sustav e-Novorođenče na jednom mjestu omogućuje prijavu djeteta, upravo zahvaljujući činjenici da je sustav integriran s više servisa s kojima razmjenjuje dokumente. Stupanj povezivanja, kao što pokazuju ova dva primjera, značajno podiže stupanj digitalizacije javne uprave.

### **Uvijek se volimo uspoređivati, a svima su puna usta Estonije. Gdje se razlikujemo?**

Značajna je razlika u tome što je njihova digitalizacija javne uprave krenula od nule, odnosno od *greenfielda*. S obzirom da su kretali od početka, bilo je moguće graditi mnogo moderniji sustav digitalne javne uprave, ali i jednostavnije izgraditi svaki njegov pojedini dio. U Hrvatskoj su usluge postojale i prije, te ih se nije smjelo ugasiti već je bilo potrebno modernizirati ih i integrirati u novi sustav. Kod nas se digitalizacija radila parcijalno, svako državno tijelo je razmišljalo kako riješiti svoj problem odnosno svoju uslugu. Kao tijelo koje pomaže u digitalizaciji državne infrastrukture, morali smo stvoriti jedinstvenu platformu i sve te već stvorene usluge integrirati. Teže je krpiti ili nadograđivati sustav, nego ga krenuti graditi od nule. Da ne govorimo o tome kako su se kroz godine mijenjale tehnologije, ali i dolazila nova znanja koja se danas koriste kod izgradnje sustava. Naravno, napredovale su i potrebe korisnika za novim funkcionalnostima, tako da stalno radimo reinženjering postojećih usluga i servisa. Stoga, ne bih rekla da živimo u doba digitalne transformacije, već digitalne eksplozije. Korisnici su sve zahtjevniji, usluge sve kompleksnije, pa je stoga i cijena izgradnje novih, kao i integracija spajanje postojećih, sve skuplja.

### **Fina radi i na drugim sustavima u sklopu digitalizacije javne uprave. Koje su to usluge?**

Jedna od usluga na kojima radimo je i sustav e-Pristojbi koji je, kao i e-Poslovanje, sufinanciran od strane Europske unije kroz europski socijalni fond (ESIF). Sustav e-Pristojbe omogućio je različite opcije plaćanja pristojbi i naknada za usluge koje pružaju javnopravna tijela elektroničkim ili klasičnim putem, što se do tada obavljalo isključivo putem kupovine biljega. Prije uspostave samog sustava je bilo potrebno mnogo toga promijeniti i uskladiti, prvenstveno zakonsku regulativu. Danas imamo više od 600 POS uređaja te integrirani sustav gdje osoba koja radi u državnoj ili lokalnoj upravi na jednom mjestu bilježi plaćanje, bez obzira na način kako je plaćanje obavljeno. Sve je to trebalo povezati s Državnom riznicom, jer se promijenio način naplate prema državi. Također, putem sustava smo omogućili skupno plaćanje više pojedinih usluga, kao što je to primjerice slučaj kod izrade putovnice gdje dio ide za naknadu usluge, dio za izradu, dio za dostavu, ukoliko korisnik želi da mu se putovnica dostavi na adresu. Trenutno radimo na sustavu *prepaida* čime ćemo omogućiti kupovinu pristojbe unaprijed te prihvaćanje dokaza o plaćanju dolaskom na fizičko mjesto na kojem se ostvaruje usluga. Nama je cilj da svi koji dođu na sustav e-Građani ili e-Poslovanje mogu jednostavno dobiti uslugu i u slučaju ako ona iziskuje plaćanje te iste usluge.

### **Imate i usluge za poduzetnike. Što Fina danas nudi?**

Moram naglasiti da je Hrvatska prema DESI indeksu bolja i od prosjeka EU kada je riječ o digitalizaciji poduzeća i integraciji digitalnih tehnologija u istima. Usluge povjerenja jamče poduzećima sigurnost u digitalizaciji poslovanja, a upravo Fina jedina nudi sveobuhvatnu i personaliziranu uslugu „ključ u ruke“. Uslugom **FINA Digit.ALL** poslovnim subjektima omogućavamo potpunu digitalizaciju – od zbrinjavanja dokumenata u papirnatom obliku, njihovog pretvaranja u elektronički oblik, korištenje rješenja za sigurno elektroničko poslovanje, do personalizirane usluge izrade arhive dokumentacije u elektroničkom obliku. Niti jedna od usluga koje nudimo nije moguća bez digitalnog certifikata i zato nudimo različite oblike certifikata - od onih na uređajima pa do onih u oblaku. Osim **e-Potpisa** koji služi za digitalno potpisivanje dokumenata, Fina nudi i rješenja za digitalno potpisivanje interne dokumentacije koja se koriste unutar velikih organizacija. Riječ je o integraciji u njihove postojeće sustave. Naši najveći korisnici u ovom segmentu su banke koje naša digitalna potpisna rješenja koriste za svoje ključne poslovne procese kod zapošljavanja, internih odobrenja, odobrenja kredita itd. Svakako treba spomenuti i **FINA Vemenski žig** koji omogućava ovjeravanje digitalnih dokumenata, te služi kao dokaz da je netko potpisao i spremio dokument te da on od tada nije diran niti mijenjan. Vremenski žig koristi neovisno vrijeme koje se uzima sa satelita i ne uzima se s računala, čime se potvrđuje vrijeme nastanka potpisa. Nezaobilazni dio digitaliziranog poduzeća jest digitalni arhiv odnosno **FINA e-Arhiv** koji omogućava da se dokumenti koji sadrže digitalni potpis i vremenski žig čuvaju u sigurnom okruženju. Tada se može osigurati i način i kontrola pristupa arhiviranim podacima.

U segmentu poslovanja s tvrtkama, nezaobilazan je sustav **FINA e-Računa** koji omogućava razmjenu elektroničkih računa između poslovnih subjekata preko informacijskih posrednika i Fina sve do tijela države i državnih tvrtki koji su prema zakonu obveznici javne nabave. Razmjenu računa u sustavu javne nabave moguće je raditi preko Fina, ali i 14 drugih informacijskih posrednika. Ovdje želim istaknuti da Fina vodi centralnu platformu za Ministarstvo gospodarstva što omogućuje jednostavniji nadzor nad cijelim sustavom, bez potrebe nadgledanja svakog pojedinog informacijskog posrednika kod razmjene elektroničkih računa. Iznimno smo ponosni na činjenicu da je u kategoriji „e-Računi“ Hrvatska rezultatom u 2021. nadmašila EU prosjek . Ovo je velika potvrda da smo na pravome putu, pa dalje nastavljamo rad na uspostavi sustava koji će omogućiti dugoročno korištenje rješenja za elektroničko poslovanje.

Važno je naglasiti da je Financijska agencija prije 18 godina, još 2003., postala prvi *certificate authority* te je izdavala certifikate za elektronički potpis. Tri godine poslije Fina je počela prilagodbu sustava koja je bila nužna za uspostavljanje elektroničkog računa, no uvođenje tada nije bilo pravno moguće. Tek je ulaskom u EU stvorena mogućnost za uvođenje elektroničkog

računa, što najbolje govori o tome da je za elektroničke usluge potrebno da bude i političke volje, sredstava za njihovo nastajanje, ali i jednostavnih rješenja kako bi ih korisnici prihvatili.

Dakako da je riječ o vrlo kompleksnim sustavima jer je njihov najvažniji element sigurnost o kojoj zapravo cijelo vrijeme i pričano – digitalni potpis, digitalni identitet, digitalni certifikat, vremenski žig.

**\* Izradu projekta „Utjecaj digitalne transformacije na razvoj javnih usluga u Hrvatskoj“ sufinancirala je Agencija za elektroničke medije iz Programa poticanja novinarske izvrsnosti**