



REPUBLIKA HRVATSKA
Ministarstvo pravosuđa, uprave i
digitalne transformacije



Prezentacija portala e-Građani

Dina Popović

Viši savjetnik-specijalist

Uprava za digitalno gospodarstvo

Sektor za razvoj digitalnih kompetencija

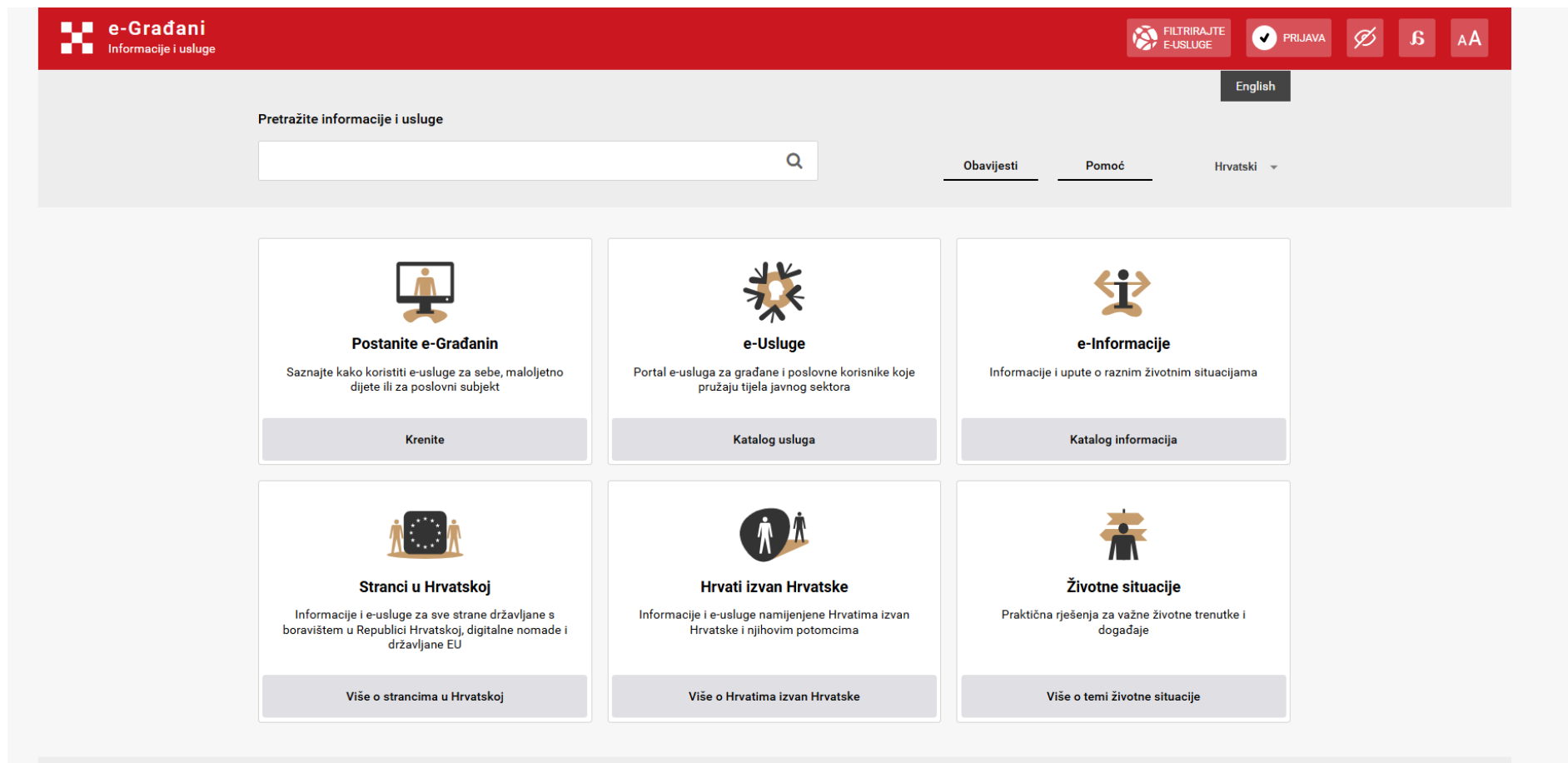
Služba za popularizaciju digitalnih kompetencija i digitalnu
pristupačnost



Kako portal [e-Građani](#) olakšava život? / neki primjeri

- digitalizacija jako olakšava život – osobito obavljanje određenih neizbježnih zadataka
- u HSUIR učlanjene su 33 udruge članice, s preko 22 000 članova
- Inkluzivni dodatak, [Zakon](#)
- Portal zdravlja jedna je od najkorisnijih digitalnih zdravstvenih usluga na portalu e-Građani zato što uvelike olakšava život u situacijama kada nam je potrebna zdravstvena usluga – od pristupa medicinskoj dokumentaciji do lakšeg naručivanja, specijalističkih pregleda, lijekova na recept, dijagnoza i terapija pa do posjeta
- pomoću e-usluge e-Matične knjige možete zatražiti i dobiti elektronički zapis o svojim podacima i podacima svog malodobnog djeteta pohranjenim u bazi podataka Državnih matica.

Portal e-Građani



Usluge za životne situacije na portalu e-Građani

- portal sadrži e-usluge za životne situacije povezane s važnim životnim događajima:
 - rođenje
 - škola
 - brak
 - umirovljenje,...
- e-Usluge i e-Informacije
- velika novost na portalu Životne situacije (20 primjera)
- chatbot na podportalu Životne situacije
- obuhvaća obitelj, obrazovanje, zapošljavanje, zdravlje, građanstvo
- jasne smjernice za građane u snalaženju u uslugama.

Portal Životne situacije

Unesite pojam



Životne situacije

> Sve životne situacije



Zdravlje

Pristup vašim osobnim zdravstvenim informacijama kao i informacijama iz područja zdravstvenog osiguranja

 Broj situacija: 3



Državljanstvo i isprave

Državljanstvo i isprave

 Broj situacija: 2



Stanovanje i okoliš

Izgradnja i obnova kuće, kupnja, prodaja i najam nekretnosti, vlasnička prava, područja od posebne državne skrbi, održivo gospodarenje otpadom

 Broj situacija: 1



Obitelj i život

Brak i izvanbračna zajednica, roditeljstvo, pomoć i savjetovanje, socijalna skrb, treća dob, smrt i nasljeđivanje, prava osoba s invaliditetom



Obrazovanje

Upisi u vrtiće, škole i fakultete



Promet i vozila

Izdavanje dokumenata potrebnih za upravljanje različitim vozilima i drugim prometnim sredstvima

Virtualni asistent



Dobro došli na stranicu virtualnog asistenta portala e-Građani! Kako vam mogu pomoći?

Unesite poruku...



Nadležna tijela za životne situacije na portalu e-Građani

- Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje
- Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike
- Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje
- Državna geodetska uprava
- Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije
- Ministarstvo zdravstva
- Ministarstvo znanosti, obrazovanja i mladih,...
 - tijela mogu vidjeti svoje tekstove u stvarnom vremenu na portalu, dok su do sada pregledavali tekstove, što je bila složenija situacija.

Početne i dodatne informacije o e- Građanima



Postanite e-Građanin

Saznajte kako koristiti e-usluge za sebe,
maloljetno dijete ili za poslovni subjekt

Krenite

Ako želite znati više: [YouTube kanal e-Građani](#)

Možete saznati o novostima na portalu, o informacijama koje su na portalu dostupne, kako se prijaviti na portal...

Važno na portalu e-Građani

- usluge i informacije po temama
- načini Prijave (vjerodajnice)
- 3 razine ulaza na portal e-Građani
(jednostavnost: značajne razina sigurnosti - mToken)
- novi Korisnički pretinac (KP).

Nadograđen / novi Korisnički pretinac 1/2

- zaprimanje poruka fizičkim osobama, omogućuje se i primanje službenih poruka zakonskim zastupnicima poslovnih subjekata. Posebno ističemo mogućnost zaprimanja poruka s pravnim učinkom, uključujući one za koje je potrebna potvrda o primitku, koje su se dosad dostavljale putem pošte kao preporučene pošiljke s povratnicom.

Nadograđen / novi Korisnički pretinac 2/2

Uvedene su sljedeće funkcionalnosti:

- omogućeno slanje e-poruka s pravnim učinkom (suglasnost za elektroničku komunikaciju uz potvrdu primitka ili kvalificirani elektronički potpis)
- mogućnost odabira subjekta za korisnike koji imaju prava djelovanja za druge subjekte (djeca i poslovni subjekti)
- omogućeno slanje e-poruka poslovnim korisnicima (odabirom subjekta iz navigacijske trake prikazuje se KP za tog korisnika)
- novi, pregledniji dizajn (više predefiniranih mapa te mogućnost kreiranja vlastitih mapa)
- detaljne opcije za pretraživanje poruka (npr. po mapama, prema kriterijima, vrstama poruka i vremenskom razdoblju)
- upravljanje adresarom (dodavanje, izmjena, brisanje i pretraživanje kontakata).

Prijava i sigurnost

- (3) visoka
 - (2) značajna
 - (1) niska.
-
- [U Katalogu usluga](#) navedene su razine sigurnosti
 - ovisno o odabiru prijave, imat ćete pristup uslugama koje su na istim i nižim razinama sigurnosti.

e-Informacije

- područja
- mogućnosti pretraživanja
- informacije
- kontakt mail / telefon.

e-Usluge

- područja
 - zdravlje
 - socijala
 - odgoj i obrazovanje
 - financije i porezi,...
- katalog usluga
- pretraživanje
- filtrirajte e-usluge
- razine sigurnosti koje su potrebne.

Usluga izdavanja potvrda za osobe s invaliditetom na portalu e-Građani

- [Civilna zaštita: Registar osoba s invaliditetom znači bolju pomoć u hitnoćama](#)
- [Potvrde iz registra osoba s invaliditetom](#)
- osobe s invaliditetom putem sustava e-Građani mogu i dopuniti svoje podatke u Registru

Unos / Ažuriranje kontakt podataka

E-mail

Mobilni telefon

Fiksni telefon

Preferirani način komunikacije *

Dodatna napomena (kontakt)

Ulica *

Kućni broj

Grad/mjesto

Dodatna napomena uz adresu - detaljniji adresni opis (kat, ulaz, i sl..)

"Podaci o skrbniku/asistentu/prevoditelju"

POHRANI

e-Usluge u ime maloljetnog djeteta

- usluge koje omogućuju roditeljima korištenje u ime malodobnog djeteta, naprimjer:
 - Moj OIB
 - e-Matične knjige
 - Portal zdravlja
 - e-Zahtjev za izdavanje putovnice
 - e-Mogućnosti osoba s invaliditetom (MOSI)
 - eHZZO.
- prijava na portal
- promjena subjekta u desnom gornjem kutu.

e-Usluge koje građani poduzetnici mogu koristiti u ime poslovnog subjekta

- prijava
- promjena subjekta
- korištenje usluge u ime tog poslovnog subjekta.

Neke važne e-usluge za životne situacije

- eHZZO
- Portal zdravlja
- Potvrde o statusu učenika preuzmite iz aplikacije e-Dnevnik
- e-Usluge MUP-a
- e-Mogućnosti osoba s invaliditetom (MOSI)
- e-Dječja kartica - Mudrica
- e-Matične knjige
- e-Usluge Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje
- Moj račun - REGOS
- ePorezna.

e-Mogućnosti osoba s invaliditetom (MOSI)

e-uslugom provjerava se status podnositelja u Registru osoba sa invaliditetom i status prebivališta u RH u Registru prebivališta. Temeljem podataka o invaliditetu i prebivalištu tražitelja prava donosi se odluka o dodijeli pravo na povlastice u prometu i kada tražitelj ostvaruje jedno od prava na povlasticu iz Zakona o povlasticama u prometu, potrebni podaci se šalju u proces izrade isprave odnosno isprava.

Funkcionalnosti e-usluge su sljedeće:

- prijava korisnika u sustav, autentifikacija i autorizacija korisnika
- pregled i administracija profila korisnika
- podnošenje zahtjeva za izdavanje:
 - ☐Europske iskaznice za osobe s invaliditetom
 - ☐Nacionalne iskaznice za osobe s invaliditetom
 - ☐Europske parkirališne karte za osobe s invaliditetom
 - ☐donošenje Rješenja o pravima
 - ☐po donesenom Rješenju slanje izrađene iskaznice na adresu prebivališta.

e-Usluge Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje

- obrasci
- mirovine (razni zahtjevi, naprimjer Zahtjev za priznavanje prava na invalidsku mirovinu)
- **doplatak za djecu** (zahtjev za ostvarivanje prava na doplatak)
- nacionalna naknada za starije osobe (zahtjev za naknadu i zahtjev za izmjenu načina isplate)
- elektronički zapis o radno pravnom statusu (**e-radna knjižica**)

e-Dnevnik za roditelje

- ocjene
- bilješke
- ispiti
- izostanci
- raspored
- **potvrde** (za razne svrhe, naprimjer ostvarivanje prava na učenčki prijevoz, smještaja u učenčkom domu,...)
- [Pravdanje izostanaka](#) - novo u e-Dnevniku (mogućnost prilaganja ispričnice)
- **Informativka** - alat koji omogućuje sigurnu i kontroliranu razmjenu poruka, bez potrebe za korištenjem privatnih brojeva ili vanjskih aplikacija poput WhatsAppa i Vibera.

Portal zdravlja

- posjeti liječniku
- komunikacija (ordinacije same određuju)
- uputnice
- naručivanje
- lijekovi
- laboratorijski nalazi
- specijalistički nalazi.

eHZZO

- elektronička usluga eHZZO usluga je za fizičke osobe, a novost je da roditeljima daje mogućnost korištenja usluge u ime malodobnog djeteta i omogućava predaju zahtjeva za izbor ili promjenu izabranog liječnika
- pregled izabranog doktora
- **izbor / promjena doktora**
- zahtjev za izdavanje Europske kartice
- realizirani recepti.

Pitanja i vaši prijedlozi za informacije i e-Usluge

- jeste li koristili usluge i informacije na portalu e-Građani?
- kako ste saznali za portal e-Građani?
- znate li da postoji velik broj usluga koje možete obavljati za maloljetnu djecu?
- što biste željeli moći obavljati online, a trenutno nije omogućeno?
- kako bi vam se olakšalo korištenje portala / snalaženje po portalu e-Građani?
- na koje probleme nailazite pri javni pozivima, natjecajima i raznim prijavama? što bi moglo biti olakšavajuće za vas?

Digitalna pristupačnost

Važnost, funkcionalnosti i dostupnost na portalu e-Građani

Što je digitalna pristupačnost?

- digitalna pristupačnost je **uključiva praksa** koja osigurava da i osobe s invaliditetom **nemaju prepreka** u pristupu digitalnom sadržaju ili interakciji s njime
- digitalne informacije i usluge su pristupačne kada ih većina ljudi može **lako opažati i razumjeti** bez obzira na vizualne, slušne, motoričke ili kognitivne poteškoće ili privremenu nesposobnost (loše osvjetljenje, buka, slomljena ruka...).

Osobe s invaliditetom

U Hrvatskoj živi **657.791** osoba s invaliditetom (podaci HZJZ RH, 09/2023)



Osobe s vidnim, slušnim, motoričkim ili kognitivnim poteškoćama se svakodnevno susreću s preprekama, **ne samo u fizičkom već i u digitalnom svijetu!**

„digitalna rampa”*

**Izvor: prof. dr. sc.
Željka Car, FER
[\[članak „Digitalna
rampa” u
smartInfoTrend
210/2019/Q1, str. 64-
67\]](#)*

Temeljno ljudsko pravo

Imamo internetsku vezu, uređaje, sadržaje i usluge, informacijski i informatički pismene građane...

Ipak, je li sve dostupno svima?

Pristup informacijskim i komunikacijskim tehnologijama definiran je kao **temeljno ljudsko pravo** u [Konvenciji Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom!](#)

Funkcionalnosti digitalne pristupačnosti na portalu e-Građani



Što mogu učiniti osobe s invaliditetom za pristupačnost javnih sadržaja i usluga? 1/3

- Kontaktirati tijelo javnog sektora, ako:
 - postoje sadržaji kojima ne možete pristupiti
 - ste primijetili neusklađeni sadržaj
 - imate upite vezane uz digitalnu pristupačnost.

Što mogu učiniti osobe s invaliditetom za pristupačnost javnih sadržaja i usluga? 2/3

- Prijaviti **Povjereniku za informiranje** (nadzornom tijelu):
 - tijela koja vam nisu odgovorila na postavljeni upit
 - tijela koja su dala nezadovoljavajući odgovora na obavijest ili zahtjev za povratne informacije o digitalnoj pristupačnosti
- Kontakt za prijavu: pristupacnost@pristupinfo.hr

Ovaj kontakt nalazi se u svim **Izjavama o pristupačnosti mrežnih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora!**

Što mogu učiniti osobe s invaliditetom za pristupačnost javnih sadržaja i usluga? 3/3

Sudjelovati u testiranju mrežnih stranica i mobilnih aplikacija!



Primjeri dobre prakse

- 6. online okrugli stol pod nazivom „Digitalna pristupačnost od zakona do prakse“
 - Dijana Vincek (Hrvatski savez gluhih i nagluhih) Muzej čokolade - prilagodba za gluhe i nagluhe
 - Priroda za sve na znakovnom - predstavljanje rezultata projekta Confirmation
 - Basna, bajka, burg - prilagodba za gluhe i nagluhe
 - Mario Ferderber (NP Plitvička jezera) - Mobilna aplikacija „Nacionalni park Plitvička jezera“
- 23. rujan važan je datum za digitalnu pristupačnost u Europi. Direktivom o pristupačnosti weba (WAD) EU je napravio prvi korak prema usklađivanju zahtjeva za pristupačnost u državama članicama
- Web Accessibility Directive, Online accessibility event.

Fokus na krajnjeg korisnika / Primjeri dobre prakse i uključivanju u rad i testiranje

- U Danskoj su u natječaj za dobavljača monitoringa uključili zahtjev za evaluaciju o dubinskom znanju o korištenju alata za pristupačnost i izazovima. Dobavljač se sastoji od osoba u spektru autizma, kao i slabovidnih osoba
- U Nizozemskoj nekoliko agencija za pristupačnost zapošljava testere s autizmom
 - www.swink.nl
 - www.cardan.com “Digitalna pristupačnost u državnim institucijama promiče jednakost prilika i uključivost za sve”
- Nekoliko europskih zemalja ima kvote za zapošljavanje osoba s invaliditetom i za javni i/ili privatni sektor, ali ne postoji jedinstveni sustav kvota na razini cijele EU; svaka zemlja provodi vlastite nacionalne propise.

Nevidljivi invaliditet

- Svaki invaliditet nije vidljiv oku i zato određene invaliditete nazivamo nevidljivim i kao primjer možemo spomenuti gluhoću, autizam, traumatske ozljede mozga, poremećaje mentalnog zdravlja, dijabetes, fibromialgiju, artritis, Alzheimerovu bolest, Crohnovu bolest, posttraumatski stresni poremećaj, epilepsiju, multiplu sklerozu i cističnu fibrozu, no postoje i brojna druga stanja
- **Digitalna pristupačnost postaje sve važnije pitanje unutar državnih institucija. U svijetu gdje je internetska komunikacija postala norma, ključno je da svi, bez obzira na invaliditet, mogu ravnopravno sudjelovati. To je posebno važno u komunikaciji između vlasti i građana. Stoga bi mrežne stranice i aplikacije državnih tijela trebale biti pristupačne svima.**

Molimo ispunite anketu!

Za potrebe poboljšanja naših usluga i radi izvještavanja o provedenim aktivnostima:

[ANKETA](#)

Važni kontakti

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

pristupacnost@mpudt.hr

Hvala na pažnji!

**Nema uspješnog
digitalnog društva ako svi
njegovi građani nisu
uključeni!**

