



ZAGORSKA
RAZVOJNA
AGENCIJA

STRATEGIJA DIGITALNE TRANSFORMACIJE

KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE



- NA PUTU
PREMA
DIGITALNOM



Znanjem za europsko zajedništvo 2

Ova publikacija izrađena je u okviru projekta “ZEZ 2: Znanjem za europsko zajedništvo 2” koji je financiran sredstvima Europskog fonda za regionalni razvoj.

Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost Zagorske razvojne agencije.

impresum

Članovi radne skupine:

Zagorska razvojna agencija:

Helena Matuša

Tomislav Keglević

Maja Flegar

Maja Gredičak

Krapinsko-zagorska županija:

Petra Vrančić Lež

Zvonimir Tušek

Zoran Gumbas

Alen Spiegl

Glavna urednica:

Jelena Brbora

Autori teksta:

Goran Momčilović

Ivan Kapustić

Andrijana Parić

Filip Jakopović

Ivana Novoselec

Jelena Brbora

Uredništvo:

Zagorska razvojna agencija

Izdavač:

Zagorska razvojna agencija

Dokument izrađen u razdoblju: 7/2020-12/2020

Izrazi s rodnim značenjem koji se koriste u ovoj publikaciji neutralni su i odnose se jednako na muški i ženski spol. Ova je publikacija izrađena u okviru projekta “ZEZ 2: Znanjem za europsko zajedništvo 2” koji se provodi u okviru programa Konkurentnost i Kohezija 2014.-2020., prioritetna os 10: Tehnička pomoć. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost Zagorske razvojne agencije.



Europska unija
Zajedno do fondova EU

SADRŽAJ

1. Uvod	1
1.1. Opis metodologije	2
1.2. Socioekonomski okvir	3
2. Zakonodavni i strateški okvir za digitalnu transformaciju	7
3. Primjeri uspješne digitalne transformacije	10
4. Analiza stanja	12
4.1. Analiza kounikacijske platforme s građanima	12
4.1.1. Mapa mrežne stranice	12
4.1.2. Primjeri dobre prakse	19
4.1.3. Smjernice za napredak	22
4.2. Analiza digitalnih kompetencija	23
4.2.1. Metodološki okvir za mapiranje digitalnih kompetencija	23
4.2.2. Nalazi – Krapinsko-zagorska županija	24
4.2.3. Smjernice za napredak	35
4.2.4. Nalazi – druge ustanove	35
4.2.5. Smjernice za napredak	40
4.3. Analiza poslovnih procesa	40
4.3.1. Upravni odjel za poslove Županijske skupštine	45
4.3.2. Upravni odjel za opće i zajedničke poslove	48
4.3.3. Ured župana	51
4.3.4. Služba za unutarnju reviziju	52
4.3.5. Upravni odjel za prostorno uređenje, gradnju i zaštitu okoliša	53
4.3.6. Upravni odjel za javnu nabavu i EU fondove	55
4.3.7. Upravni odjel za zdravstvo, socijalnu politiku, branitelje, civilno društvo i mlade ...	55
4.3.8. Upravni odjel za obrazovanje, kulturu, šport i tehničku kulturu	59
4.3.9. Upravni odjel za gospodarstvo, poljoprivredu, turizam, promet i komunalnu infrastrukturu	63
4.3.10. Upravni odjel za financije i proračun	68
4.3.11. Upravni odjel za opću upravu i imovinsko-pravne odnose	69
4.3.12. Horizontalni procesi	70
4.3.13. Poslovni procesi drugih ustanova	71
4.3.14. Smjernice za napredak	75
4.4. Analiza digitalne infrastrukture	75
4.4.1. Hardverska infrastruktura	76
4.4.2. Softverska infrastruktura	77
4.4.3. Širokopoljasna infrastruktura	78
4.5. Sažetak analitičkog dijela	79

5. Strateški okvir digitalne transformacije.....	81
5.1. Vizija.....	81
5.2. Specifični ciljevi.....	82
5.2.1. CILJ 1 – preporuke i opis rješenja.....	83
5.2.2. CILJ 2 – preporuke i opis rješenja.....	91
5.2.3. CILJ 3 – preporuke i opis rješenja.....	93
6. Provedba i praćenje digitalne transformacije.....	95
7. Financijska konstrukcija.....	96

1. Uvod

Krapinsko-zaorska županija je u suradnji sa Zagorskom razvojnom agencijom prepoznala, odnosno uvidjela potrebu za stvaranjem detaljne analize koja će dati upute za snalaženje u digitalnom prostoru i vremenu. Uz to, teritorijalni ustroj zemlje i nužan nastavak decentralizacije jedan je od ključnih razvojnih ciljeva Republike Hrvatske u novoj strategiji Hrvatska 2030 koji se očituje u 4. razvojnom smjeru koji potiče ravnomjeran regionalni razvoj kao “nezaobilazne sastavnice održivog i trajnog rasta, demografskog oporavka i smanjivanja socijalnih razlika”¹. Nadalje, digitalna tranzicija društva i gospodarstva te kompetentna, dostupna i učinkovita javna uprava sastavni su strateški ciljevi za stvaranje kvalitetnijeg društva 2030. godine. U tom kontekstu, cilj je županijsku i regionalnu samoupravu učiniti boljom, efikasnijom i kvalitetnijom, a sve u službi građana. Iz navedenog se jasno očitava važnost koju regionalna samouprava ima u budućem razvoju temeljenom na većem uključivanju lokalnih dionika te oslanjanje na digitalne koncepte u svrhu optimizacije i unapređenja budućeg razvoja. Ako se pogledaju ciljevi nadolazeće europske financijske perspektive 2021. - 2027., fokus na digitalno i lokalno još je jasniji - Europa upravo u implementaciji digitalnih alata i uključivanjem lokalnog razvoja vidi izlaz iz krize i pravac održivog i stabilnog rasta i razvoja. Zagorska razvojna agencija ispravno je prepoznala ove trendove u promišljanju razvoja te je, s ciljem odgovornog i pravovremenog planiranja, u suradnji sa savjetničkom tvrtkom Apsolon krenula u stvaranje osnova za digitalizaciju rada županijske uprave. Ovaj dokument, orijentiran na upravu, predstavlja nastavak i/ili početak sveobuhvatnog razmišljanja o digitalnoj transformativnoj strategiji cijele županije koja će biti ukrštena s već pripremljenim *smart city* konceptima razvoja gradova u županiji (npr. Pregrada, Zabok, Zlatar).

Osnovni zadatak postavljen pred izvoditelja bio je napraviti detaljnu analizu poslovanja županijske uprave na 4 razine:

1. Pregledati digitalnu infrastrukturu koju županija posjeduje;
2. Analizirati znanja i navike zaposlenika županije i drugih ustanova kojima je županija osnivač/suosnivač vezano uz korištenje digitalnih alata;
3. Proučiti poslovne procese unutar županije s ciljem njihove sistematizacije i optimizacije
4. Proučiti premreženost poslovnih procesa županije i ustanova kojima je županija osnivač/suosnivač

U tom kontekstu, ovaj dokument predstavlja prvu fazu i preduvjet je sustavnog ulaganja u digitalna rješenja i unapređenje poslovanja županijske uprave. Zamišljen je na način da potakne cijeli sustav i dionike na promišljanje i autorefleksiju o tome što može biti bolje i na koji način to postići, a završava s okvirnim smjernicama za daljnji razvoj poslovanja i usluga županije s finalnim ciljem poboljšanja javnog servisa za građane odnosno stvaranja efikasnijeg sustava.

Dokument započinje s opisom metodologije korištene u procesu te kratkim kontekstom trenutne situacije koji uključuje kratki prikaz trenutnog socioekonomskog okvira Krapinsko-zagorske županije, prikaz osnovnih zakonskih okvira koji uređuju poslovanje uprave te definiraju obveze, mogućnosti ali i ograničenja za digitalizaciju te primjere uspješne digitalne transformacije poslovanja unutar javnih uprava.

Drugi dio dokumenta, sadržajno i količinski najveći dio, detaljno analizira trenutno stanje unutar županijske uprave u već ranije spomenuta 3 segmenta (infrastruktura, ljudski kapaciteti, poslovni

¹ Nacionalna razvojna strategija Republike Hrvatske 2030

procesu) s fokusom na digitalno.

Prema analiziranom trenutnom stanju te primjerima dobrih praksi i standardima poslovanja, predlaže se osnovni strateški okvir za nadolazeće razdoblje s osnovnim ciljevima i vizijom razvoja, koja treba biti nit vodilja svih budućih ulaganja.

Dokument završava s osnovnim smjernicama budućeg razvoja odnosno prijedlogom rješenja i mjera kojima će se županija približiti ostvarenju vizije, odnosno unaprijediti poslovanje i biti na usluzi građanima.

Završno, s obzirom na kompleksnost problematike i potrebu uključivanja šireg kruga dionika u raspravu o unapređenju i digitalizaciji javne uprave, već i sama izrada ovog dokumenta te proces koji je obuhvatio zaposlene u županiji i drugim ustanovama, predstavlja određeni uspjeh jer je potaknuo odgovorne strukture unutar županije na promišljanje i promjenu na bolje.

1.1. Opis metodologije

Obzirom na specifičnost zadatka, za izradu ovog dokumenta korištena je metodologija koja je na sveobuhvatan način uključila sve segmente poslovanja i funkcioniranja županijske uprave. Korištene su metode inicijalnog, sekundarnog istraživanja (desk research) te primarni oblik istraživanja (intervjui i ankete). Svako od ključnih područja analize promatrano je kroz različite izvore i pristup te je svakom području dan drugačiji naglasak, a u cilju efikasnijeg i kvalitetnijeg upravljanja.

Desk research je metoda istraživanja u kojoj se koriste već dostupni, postojeći podaci te se analizira njihov sadržaj uz dopunu određenim statističkim podacima gdje je to potrebno. U tom kontekstu, proučena je dokumentacija koja je dostavljena od strane županije odnosno pronađena putem pretraživanja mrežne stranice i županijskog glasnika. Dokumentacija je obuhvaćala ne samo dokumente vezano uz organizaciju rada (poput sistematizacije radnih mjesta, knjige procesa (prema Financial Management & Control metodologiji (FMC)), već i popise baza i infrastrukture te dokumente o internom radu pojedinih upravnih odjela.

Uvid u poslovne procese i navike zaposlenika rađen je putem dubinskih polustrukturiranih intervjuja. Najprije su odrađeni intervjui s pročelnicima svih upravnih odjela u kojima je naglasak bio na sveobuhvatnosti njihova posla odnosno svim procesima koje odjel obavlja. Izrađena je svojevrsna multikriterijska analiza temeljem koje su odabrani ključni procesi unutar svakog odjela koji su se detaljnije analizirali. Kriteriji za odabir procesa promatrali su je li proces obavezan (1), koliko je zastupljen unutar jedne godine (2), koliko je uključenih odjela u njegovu provedbu (3), koja je razina digitalizacije procesa (4), subjektivna razina kvalitete procesa (5) te razina područja utjecaja procesa na poslovanje županije odnosno druge povezane procese (6). Temeljem provedene analize i dobivenih informacija o zaduženim zaposlenicima za odabrane poslovne procese, obavljen je drugi krug intervjuja s pojedinim zaposlenicima županijske uprave. Ti intervjui bili su podijeljeni u dvije razine: općenitu, u kojoj su zaposlenici mogli dati općeniti dojam oko unapređenja poslovanja županije te specifičnu, u kojoj se detaljno analizirao svaki procesni korak i aktivnost u obavljanju određenog procesa. Ukupno je odrađeno 40 intervjuja s predstavnicima svih upravnih odjela.

Analiza procesa rađena je prema BPMN (eng. Business Process Modeling and Notation) metodologiji koja je prilagođena veličini organizacije i dostupnom vremenu dionika za razgovor. Organizacije djeluju kroz povezane i ciljno orijentirane poslovne procese gdje je poslovni proces definiran kao SKUP POVEZANIH RADNIH KORAKA (aktivnosti i odluke) za koje je moguće odrediti trajanje izvedbe i potrebne resurse (inpute) kako bi se dobili željeni ishodi (isporučevine, outputi) tj. postigao cilj.

Kroz specificirane korake i radnje procesi se analiziraju i definiraju kako bi se predložilo unaprjeđenje njegovog izvođenja, kroz pojednostavljenje procesnih koraka ili korištenjem digitalnih alata.

Odvojen, a opet komplementaran proces bilo je ispitivanje digitalnih kompetencija zaposlenika županijske uprave i organizacija kojima je županija osnivač/suosnivač. Navedeno je rađeno putem anketnih upitnika, najprije incijalnog kojeg su popunjavali svi zaposlenici, a potom i specifičnog za određene zaposlenike prema hijerarhijskoj strukturi i umreženosti poslovnih procesa s procesima županije. Ukupno je istraživanjem obuhvaćeno 8 ustanova kojima je županija osnivač/suosnivač.

U konačnici, formirane su preporuke za svako pojedinačno područje analitičke podloge:

1. Smjernice za napredak u kontekstu mrežne stranice
2. Smjernice za napredak u kontekstu digitalnih kompetencija
3. Smjernice za napredak u kontekstu poslovnih procesa i mogućnosti za digitalizaciju
4. Smjernice za napredak IT infrastrukture

Kao završni element strategije formiran je strateški okvir koji sagledava transformaciju na razini dugoročnih strateških rješenja i onih rješenja koja su se pokazala temeljnim za provedbu transformacije, a koja su u skladu sa smjernica za napredak procesa.

Za cijelo vrijeme provedbe projektnog zadatka i izrade ovog dokumenta, na redovnoj osnovi (dvojtjedno) sastajala se koordinacija koja je uključivala predstavnike županije, ZARA-e i stručnjaka iz Apsolona s ciljem efikasnije i kvalitetnije provedbe zadatka. Uz osiguravanje kvalitete, na ovaj način osigurana je i participativnost sudionika procesa. Dodatni izazov uzrokovalo je vrijeme izrade dokumenta, obilježeno pandemijom korona virusa, koje je uvelike otežalo potrebnu komunikaciju među dionicima. Ipak, upotrebom digitalnih alata (prvenstveno kolaboracijskih platformi i platformi za video pozive), svi zadaci su odrađeni bez ustupaka te je proces završen u dogovorenom vremenskom trajanju.

1.2. Socioekonomski okvir

Obzirom da je namjena ovog dokumenta dati prikaz specifičnog stanja digitaliziranosti županijske uprave i povezanih procesa, analiza socioekonomskog okvira sažeta je na samo ključne pokazatelje te one koji su, razvojno gledajući, bitni za upotrebu digitalnih alata i potencijalnu potražnju za digitalnim uslugama županijske uprave.

Površinom jedna od manjih županija (1229 km²), Krapinsko-zagorska županija ima nešto veće demografsko značenje jer je gustoćom stanovnika od 108,1 stan./km² iznad republičkog prosjeka koji iznosi 75,8 stan./km² te je, uz Međimursku i Varaždinsku županiju, najgušće naseljeno područje Republike Hrvatske.

Prema zadnjem službenom popisu stanovnika broji 132.892 stanovnika, a prema projekcijama kretanja broja stanovništva koje radi Državni zavod za statistiku, krajem 2019. godine na prostoru županije bilo je 124.407 stanovnika odnosno 8.458 stanovnika manje u odnosu na 2011. godinu. Iako se to na prvi pogled ne čini kao veliki broj, treba uzeti u obzir da je taj broj približan broju stanovnika drugog po veličini grada u županiji, Zaboka. Gledajući na taj podatak iz takve perspektive, jasna je urgentnost situacije i važnost koju depopulacija stanovništva ima za razvoj županije odnosno uloga koju će ta činjenica odigrati za nadolazeće razdoblje.

Županija je administrativno podijeljena u 7 gradova, 25 općina te 422 naselja s prosječno 4.153 stanovnika po jedinici lokalne samouprave odnosno 315 stanovnika po naselju (podaci iz 2011). Prema stupnju urbaniziranosti, trećina stanovništva živi u urbanim područjima, a dvije trećine u ruralnim sredinama, iako je vidljiv trend povećanja urbanog stanovništva².

Obrazovna struktura stanovništva Krapinsko-zagorske županije analizom pokazuje najveći udio osoba sa završenom osnovnom školom i manje (52,8%). Značajan udio čine trogodišnje i četverogodišnje tehničke škole (38,4%) dok je 2,5% ljudi sa završenom gimnazijom. Fakultetski obrazovane osobe čine samo 5,8 % stanovništva. U taj broj uključeni su i magistri i doktori znanosti. Spomenuti podaci pokazuju kako je u Krapinsko-zagorskoj županiji malen broj visokoobrazovane radne snage te bi se raznim obrazovnim reformama i mjerama stimuliranja visokog obrazovanja udio takvih osoba trebalo povećati³.

Povezano s obrazovanjem, a izrazito bitno za digitalnu transformaciju županijske uprave u vidu potražnje za uslugama jesu podaci o korištenju digitalnih alata. Nažalost, aktualni podaci su još uvijek oni sa zadnjeg popisa 2011. godine, pa je upitna njihova vjerodostojnost obzirom da su u 10 godina digitalne tehnologije postale puno dostupnije i korištenije u svakodnevnom životu. Ipak, podaci pokazuju poraznu statistiku prema kojoj se primjerice čak 52% stanovnika ne služi Internetom⁴. Takvi podaci ukazuju na potrebu sveobuhvatnijeg strateškog planiranja implementacije digitalnih rješenja odnosno stavljanja velikog naglaska na edukaciju stanovništva vezano uz korištenje budućih e-usluga i digitalnu komunikaciju sa županijskom i gradskim upravama. Prema važećim nacionalnim statistikama, podaci ukazuju na nešto bolje stanje pa je tako uporaba računala i pristup Internetu na razini RH u poduzećima na 98%, a gledajući kućanstva, osobno računalo posjeduje njih 74%, dok pristup Internetu ima čak 81%^{5,6}. Značajan pokazatelj povećane potražnje za digitalnim alatima i njihovom korištenju svakako je i broj od preko 25 tisuća priključaka na širokopojasnu mrežu i gustoća od preko 18% (u 2018. godini) što dodatno govori o većoj potražnji i pomaku korištenja Interneta, kao i stopa povećanja broja priključaka od 2,7% unutar jednog kvartala (na razini RH ona je 3.0%)⁷.

	Starost	Spol	Ukupno	Obrada teksta			Tablični izračuni			Korištenje el. poštom			Korištenje internetom		
				da	ne	nepoznato	da	ne	nepoznato	da	ne	nepoznato	da	ne	nepoznato
KZŽ	Ukupno	sv.	120.418	52.183	67.526	709	43.042	76.614	762	51.580	68.139	699	57.281	62.327	810

Tablica 1: Prema indeksu razvijenosti, kao dobrom sveobuhvatnom pokazatelju, Krapinsko-zagorska županija spada u 2. kategoriju, s vrijednosti indeksa od 98,976, odnosno prva je županija koja ulazi u 2. kategoriju indeksa, što pokazuje relativnu prosječnost prema pokazateljima.

² Strategija razvoja

³ Strategija razvoja ljudskih potencijala Krapinsko-zagorske županije, 16

⁴ 12. Stanovništvo staro 10 i više godina prema informatičkoj pismenosti, starosti i spolu, popis 2011.

⁵ Statističke informacije, 2020.

⁶ Prema popisu 2011. godine na razini RH, čak 48% je izjavilo da ne koristi internet. Obzirom da je sada na razini RH ta brojka pala ispod 20%, treba zaključiti kako su i pojedinačni popisi za korištenje Interneta i digitalnih alata značajno porasli u odnosu na 2011. godinu.

⁷ HGK

Vizija županije je – “Bajka na dlanu u kojoj održivi RAZVOJ POČIVA NA LJUDIMA koji ostvaruju svoje potencijale, IDEJAMA koje se njeguju i razvijaju, OKOLIŠU koji je temelj zdravlja, USPJEŠNIM GOSPODARSTVENICIMA koji grade konkurentnost regije te TRADICIJI koja se poštuje.” Iz navedenog je vidljiv fokus koji županija stavlja na ljudske potencijale, naročito u segmentu razvoja gospodarstva i tradicijskog turizma, uz očuvanje okoliša.

Promatrajući gospodarstvo, vidljivo je kako temelj gospodarstva čini prerađivačka industrija koja ostvaruje gotovo polovinu ukupnih prihoda te zapošljava gotovo polovinu zaposlenih. Većina proizvoda prerađivačke industrije namijenjena je izvozu. Unutar prerađivačke industrije najvažnije su metaloprerađivačka industrija, proizvodnja nemetalnih mineralnih proizvoda te tekstilna industrija. Na području županije djeluje više tvrtki koje posluju u sklopu svjetskih grupacija te kontinuiranim ulaganjem u unapređenje poslovnih procesa pridonose iznimnim poslovnim rezultatima. U Krapinsko-zagorskoj županiji posluju tvrtke koje su pojedinačno najveći hrvatski izvoznici u Italiju i Austriju⁸. Gledajući specifične industrije koje su povezane s informacijsko komunikacijskim djelatnostima, prema NKD klasifikaciji, kategorije J i M, vidljivo je kako županija nije fokusirana na navedene djelatnosti obzirom da je kumulativno ukupno 331 poduzeća u tim djelatnostima (samo 87 u informacijsko komunikacijskim).

Kumulativno gledajući, u Krapinsko-zagorskoj županiji u 2019. godini, prema podacima FINA-e, sjedište je imalo 2.344 poduzetnika, kod kojih je bilo 21.742 zaposlenih, što je u odnosu na prethodnu godinu odnosno povećanje broja zaposlenih za 1.083, ili 5,2%. Ostvareni su ukupni prihodi u iznosu od 13,6 milijardi kuna (rast 8,6%), ukupni rashodi od 12,8 milijardi kuna (rast 8,7%), dobit razdoblja u iznosu od 858,5 milijuna kuna (rast 19,0%), gubitak razdoblja od 196,9 milijuna kuna (rast 75,8%) te neto dobit od 661,6 milijuna kuna (rast 8,5%). Bruto investicije u dugotrajnu materijalnu i nematerijalnu imovinu veće su za 8,9% i iznosile su nešto više od 1,0 milijardu kuna, a od toga su bruto investicije u novu dugotrajnu imovinu iznosile 442,7 milijuna kuna i bile su veće za 22,5%. Uvoz je povećan za 8,1%, a izvoz za 3,5%, s time da je trgovinski saldo pozitivan i iznosio je 1,74 milijarde kuna. Prosječna mjesečna neto obračunana plaća iznosila je 5.145 kuna, što je 5,9% više u odnosu na 2018. godinu te 11,5% manje od prosjeka na razini zaposlenih kod poduzetnika u RH u 2019. godini (5.815 kuna)⁹.

Ako se ti podaci usporede s drugim županijama, vidljivo je da poduzetnici iz Krapinsko - zagorske županije prema osnovnim pokazateljima kumulativno stoje u sredini poretka, što potvrđuje vjerodostojnost indeksa razvijenosti, uz iznimku ekonomičnosti poslovanja, gdje zauzimaju visoko 4. mjesto¹⁰.

Žup.	Naziv županije	Broj poduzetnika	Rang	Broj zaposlenih	Rang	Prosječna mjesečna neto plaća (kn)	Rang	Ukupni prihodi (kn)	Rang	Izvoz	Rang	Dobit/gubitak razd. 2018.	Dobit/gubitak razd. 2019.	Rang	Indeks 2018./17.	Ekonomič. poslovanja (%)	Rang
2	KZŽ	2.344	12	21.742	11	5.145	12	13.629.266	11	4.190.047	10	609.667	661.580	10	108,5	106,09	4
-	RH	136.260	-	969.776	-	5.815	-	796.126.335	-	151.455.118	-	31.072.397	31.281.333	-	100,7	105,24	-

Tablica 2: Osnovni financijski rezultati poslovanja poduzetnika po SVIM županijama u 2019. godini, FINA 2020.

⁸ Županije – razvojna raznolikost i gospodarski potencijali, HKG, 56

⁹ Rezultati poslovanja poduzetnika Krapinsko-zagorske županije u 2019. godini, FINA 2020.

¹⁰ Usporedba rezultata poslovanja poduzetnika u 2019. Godini po županijama, FINA 2020.

Zaključno, Krapinsko zagorska županija ima dobre razvojne potencijale, te dobre temelje za budući ubrzani razvoj, iako je do sada uvijek bila većinom prosječna prema većini pokazatelja. Podaci koji zabrinjavaju su oni vezani uz depopulaciju, dobnu i obrazovnu strukturu stanovništva na čijem unapređenju svakako treba raditi. U tom kontekstu, županiji će sigurno pomoći dobar geoprometni položaj te blizina Zagreba kao središta RH, iz kojeg može privući dio stanovništva i ponuditi alternativni, mirniji način života.

2. Zakonodavni i strateški okvir za digitalnu transformaciju

Europska komisija svake godine od 2014. godine izrađuje indeks digitalnog gospodarstva i društva (DESI - Digital Economy and Society Index) koji omogućuje ocjenu stanja digitalne spremnosti država članica Europske Unije.

DESI indeks prati razvoj digitalizacije prema pokazateljima za povezivost, ljudski kapital, upotrebu internetskih usluga, integraciju digitalne tehnologije te digitalnih javnih usluga. U protekloj godini najveći napredak ostvarile su Irska, Nizozemska, Malta i Španjolska.

Prema DESI indeksu za 2020. godinu, Hrvatska zauzima 20. mjesto među 28 zemalja članica. Najbolje rezultate Hrvatska je ostvarila u području Integracija digitalnih usluga u kojem je napredovala sa 17. na 12. mjesto i u području Ljudskog kapitala gdje je napredovala s 14. na 13. mjesto. U kategoriji Upotrebe internetskih usluga Hrvatska je blago nazadovala s 14. na 15 mjesto. Od 2015. godine kada je počelo mjerenje u okviru Indeksa digitalnog gospodarstva i društva za Hrvatsku, Hrvatska je napredovala u svim područjima, no još uvijek se u većini područja nalazi ispod prosjeka EU.

Europska unija kontinuirano pruža podršku javnim upravama u procesima digitalne transformacije te nastavno na to formira financijske instrumente i okvire za implementaciju digitalizacije, u skladu sa zakonodavnim okvirom, a u cilju ujednačenog razvoja digitalnog društva i gospodarstva.

Program Digitalna Europa 2021.-2027.

U okviru Višegodišnjeg financijskog okvira, program Digitalna Europa usmjeren je na izgradnju digitalnih kapaciteta EU-a i pružanje podrške za široku primjenu digitalnih tehnologija. Programom će se poticati ulaganja u superračunala, umjetnu inteligenciju, kibernetičku sigurnost, napredne digitalne vještine i osiguravanje široke upotrebe digitalnih tehnologija u gospodarstvu i društvu. Cilj programa je poboljšati europsku konkurentnost u globalnoj digitalnoj ekonomiji i tehnološku autonomiju kroz razvoj i izgradnju kapaciteta novih digitalnih tehnologija kako bi se podržala digitalna transformacija koja će jamčiti visoku kvalitetu javnih usluga za građane i poduzeća.

Europski okvir za interoperabilnost (EIF)

Europski okvir za interoperabilnost (EIF) je skup smjernica Europske unije za razvoj javnih usluga koji pruža podršku europskim javnim upravama u implementaciji i koordinaciji digitalizacije javnih usluga. Dvanaest temeljnih načela interoperabilnost definiranih EIF-om grupirana su u četiri kategorije:

1. načelo kojim se uspostavlja kontekst mjera EU-a u području interoperabilnosti
2. osnovna načela interoperabilnosti
3. načela koja se odnose na općenite potrebe i očekivanja korisnika
4. temeljna načela suradnje među javnim upravama

EIF definira razine interoperabilnosti koje se smatraju sastavnim elementom obrasca osmišljavanja interoperabilnosti, koji uključuje sljedeće:

- četiri razine interoperabilnosti: pravnu, organizacijsku, semantičku i tehničku
- integrirano upravljanje javnim uslugama kao transverzalna razina prvih četiri
- kontekstualnu razinu, upravljanje interoperabilnošću

Kad je riječ o aspektu upravljanja interoperabilnošću, trebale bi biti obuhvaćene sve razine: pravna, organizacijska, semantička i tehnička.

Pravna interoperabilnost

Pravna interoperabilnost znači osiguravanje mogućnosti suradnje organizacija koje djeluju u različitim pravnim okvirima. Prvi korak u omogućavanju pravne interoperabilnosti jest da se

„provjeri interoperabilnost” tako da se pregledaju postojeći propisi kako bi se utvrdile prepreke interoperabilnosti: sektorska ili geografska ograničenja pri upotrebi i pohrani podataka, različiti i nejasni modeli licencija za podatke, pretjerano ograničavajuće obveze upotrebe specifičnih digitalnih tehnologija ili načina isporuke za pružanje javnih usluga, kontradiktorni zahtjevi za iste ili slične poslovne procese, zastarjele potrebe u području sigurnosti i zaštite podataka.

Procesna/organizacijska interoperabilnost

Procesna/organizacijska interoperabilnost odnosi se na način usklađivanje poslovnih procesa, odgovornosti i očekivanja. U praksi, organizacijska interoperabilnost znači dokumentiranje i integriranje ili usklađivanje poslovnih procesa i razmijenjenih relevantnih informacija. Njome se također žele ispuniti zahtjevi korisnika tako da usluge budu dostupne, lako prepoznatljive, pristupačne i usmjerene na korisnika.

Semantička interoperabilnost

Semantička interoperabilnost osigurava očuvanje preciznog formata i značenja razmijenjenih podataka i informacija te njihovo razumijevanje tijekom razmjena između stranaka. Početna točka za poboljšanje semantičke interoperabilnosti jest poimanje podataka i informacija kao vrijednog javnog dobra. Semantička imovina čine klasifikacijski sustavi, šifarnici, XML sheme, nomenklature, pojmovnici, rječnici, XML sheme i dr.

Tehnička interoperabilnost

Tehnička interoperabilnost obuhvaća aplikacije i infrastrukturu koje povezuju sustave i usluge. Aspekti tehničke interoperabilnosti uključuju specifikacije sučelja, usluge međusobnog povezivanja, usluge integracije podataka, prikaz i razmjenu podataka i sigurne komunikacijske protokole. Česta prepreka interoperabilnosti proizlazi iz naslijeđenih sustava. Aplikacije i informacijski sustavi u javnim upravama tradicionalno su se razvijali u skladu s pristupom „odozdo prema gore”, čime se nastojalo riješiti specifične probleme što je u konačnici dovelo do fragmentiranih otoka informacijske i komunikacijske tehnologije između kojih je teže uspostaviti interoperabilnost u tehničkom sloju. Tehnička interoperabilnost može se osigurati pomoću formalnih tehničkih specifikacija.

EIRA – European Interoperability Reference Architecture

EIRA je referentna arhitektura koju je kao svojevrsni vodič razvila Europska unija, a služi usmjeravanju javnih uprava u njihovom stvaranju digitalnih usluga za tvrtke i građane i interoperabilnosti javnih usluga.

Predložak arhitekture rješenja (SAT)

SAT je specifikacija koja proširuje EIRA-u i pruža podršku developerima u određenoj domeni rješenja. Svrha SAT-a je pružiti smjernice definiranjem minimalne, ali cjelovite (pravne, organizacijske, semantičke i tehničke) arhitekture interoperabilnosti za razvoj interoperabilnog rješenja.

SPEUP – Standardni projekt elektroničkog uredskog poslovanja

Standardni projekt elektroničkog uredskog opisuje sve poslovne procese sukladno Uredbi o uredskom poslovanju (NN7/09). SPEUP specificira funkcionalne i nefunkcionalne zahtjeve kojima moraju udovoljiti software-ska rješenja za e-uredsko poslovanje. Kada javnopravno tijelo pristupi integraciji elektroničkog uredskog poslovanja koristit će generičke komponente Standardnog projekta elektroničkog uredskog poslovanja koje će biti potrebno prilagoditi vlastitom okruženju, vodeći pri tom brigu o zahtjevima za procesnu, semantičku i tehnološku interoperabilnost.

Uredba o uredskom poslovanju (NN 7/2009)

Uredba o uredskom poslovanju omogućuje građanima i tvrtkama komunikaciju i razmjenu dokumenata elektroničkim putem. Uredba definira osnovne pojmove elektroničke isprave i dokumenta te određuje postupanje s pismenima u elektroničkom obliku. Pismeno se može potpisati

elektronički korištenjem XMLDSIG formata potpisa, a vrijeme nastanka može se dodatno označiti vremenskim žigom (engl. timestamp).

Zakon o elektroničkoj ispravi (NN 150/05)

Zakon definira elektroničku ispravu i postupanje s e-ispravama. Elektronička isprava je jednoznačno povezan cjelovit skup podataka koji su elektronički oblikovani, 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. Zakon regulira upotrebu elektroničkog potpisa u Hrvatskoj, a posebna kategorija napredni elektronički potpis ima istu pravnu snagu i zamjenjuje vlastoručni potpis, odnosno vlastoručni potpis i otisak pečata. Infrastruktura javnog ključa (PKI) nužna je za ostvarenje elektroničkog potpisa i pouzdane autentifikacije korisnika.

Zakon o općem upravnom postupku (NN 47/09)

Zakon uređuje pravila na temelju kojih tijela jedinica područne (regionalne) samouprave, postupaju i rješavaju u upravnim stvarima.

U odnosu na digitalizaciju Zakon predviđa 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

Javnopravna tijela 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.

Zakon o arhivskom gradivu i arhivima (NN 61/18, NN 98/19)

Zakon uređuje zaštitu i obradu javnog dokumentarnog i arhivskog gradiva, dostupnost i korištenje gradiva u arhivima, zaštitu privatnog arhivskog gradiva, javnu arhivsku službu te nadležnosti i djelatnosti arhiva.

Zakon o tajnosti podataka (NN 79/07), Zakon o informacijskoj sigurnosti (NN 79/07)

Zakoni stvaraju pravni okvir za klasifikaciju podataka i postupanje s klasificiranim i neklasificiranim podacima te zahtjevima za njihovu informacijsku sigurnost.

3. Primjeri uspješne digitalne transformacije

Transformacija bilo koje sredine u pametnu županiju/regiju dugotrajan je proces. Inicijalna faza procesa, strateško planiranje razvoja, važan je preduvjet za uspjeh transformacije. Transformacija diljem svijeta uzrokovana je prvenstveno ulaskom digitalnih tehnologija u sve sfere života i rada, globalizacijom te sve većom urbanizacijom. Pojam digitalna transformacija objašnjen je utjecajem na gotovo svako područje života, a provodi se u dva smjera: jedan je smjer digitalizacija usluga prema građanima i poslovnim subjektima, a drugi smjer je digitalizacija internih postupaka i procesa u tijelima javne uprave. Pametna županija („smart county“) predstavlja definirano geografsko područje u kojem se visoke tehnologije, prvenstveno IKT, integriraju s područjima uprave, industrije, transporta, energije. Naglasak je stavljen na sektor informacijsko-komunikacijskih tehnologija (IKT) jer predstavlja jedno od najvećih područja obuhvaćenih natječajima financiranim sredstvima EU. Cilj pametne županije je postizanje višestrukih rezultata, a neki od njih su digitalizacija metoda i alata koje županija koristi, efikasnost, bolja mobilnost i ekonomska učinkovitost, pametan razvoj, agilnost, fleksibilnost, konkurentnost, održivost, digitalna transparentnost, veća dostupnost korisnicima, razvoj novih i optimizacija postojećih e-usluga te niz drugih.

U Krapinsko-zagorskoj županiji fokus je stavljen na digitalizaciju internih postupaka i procesa u tijelima javne uprave. Takva digitalizacija za Krapinsko-zagorsku županiju predstavlja osnovu za daljnju integraciju digitalnih tehnologija u komunikaciju s građanima, daljnji razvoj internog poslovanja te poticanje industrije u svrhu transformacije svih nepouzdanih i zastarjelih rješenja, usluga i alata u one održive, sigurne i „pametne“. Uspješnom digitalnom transformacijom postiže se stvaranje jasne vizije budućeg razvoja županije, stvaranje povoljnog poslovnog okruženja, učinkovito korištenje podataka, otpornost na promjene i održivi razvoj. Kako bi se bolje objasnilo što je transformacija u pametnu županiju i koje prednosti donosi u nastavku se nalazi pregled dvije strategije, inozemna i hrvatska.

Inozemni primjer dobre prakse

Danas pronalazimo mnogo primjera uspješnih digitalnih transformacija kao i aktualnih strategija koje doprinose konkurentnosti i većem standardu u regijama. Takve strategije se prvenstveno odnose na stanovnike odnosno na poboljšanje kvalitete njihovog života te se na takvom temelju dalje granaju na ostala bitna područja od interesa. Kao primjeri dobre prakse izdvojena je Belgija odnosno Digitalna strategija Valonije (2019.-2024.).

Valonija (3,645,243 stanovnika u siječnju 2020.) jedna je od tri regije savezne države Belgije, zajedno s Flandrijom (6,629,143 stanovnika u siječnju 2020.) i glavnim gradom Bruxellesom (1,218,255 stanovnika u siječnju 2020.).¹¹ U regiji Valonije i Wallonia-Bruxells federacije (WBF) strategijom eUprave upravlja eWallonie-Bruxelles Simplification (eWBS). eWBS djeluje kao interni savjetnik za administraciju i koordinira sve mjere digitalizacije s ciljem smanjenja složenosti i administrativnog opterećenja koji nameću korisnicima javnih usluga. Njegove akcije odvijaju se na 4 razine: savjet, proizvodnja/upravljanje, razmjena podataka i inovacije/metodologije. Digitalna Valonija postavlja okvir za sve akcije vlade Valonije u smislu digitalne transformacije. Digitalna Valonija sastoji se od tri komplementarna, nedjeljiva koncepta: strategija (definira prioritete i ciljeve javnih politika, kao i okvir podrške koji se nudi privatnim inicijativama za promicanje digitalne tehnologije), platforma (pruža usluge i podršku javnim i privatnim dionicima uključenim u provedbu digitalne strategije) i brend (ujedinjuje javne i privatne dionike i inicijative pokrenute u kontekstu digitalne strategije i osigurava njihovu vidljivost). Strategija se sastoji od pet glavnih tema koje oblikuju digitalnu ambiciju Valonije:

- Digitalni sektor - opisuje kako omogućiti tvrtkama u digitalnom sektoru rast veličine i vrijednosti stimulirajući razvoj interdisciplinarnih i specijalističkih vještina kako bi se usredotočili na najperspektivnije karike (proizvodnja, prikupljanje podataka, korištenje) i tako stvorili konkurentsku prednost.

¹⁰ Broj stanovnika po regijama u Belgiji: <https://statbel.fgov.be/en/themes/population/structure-population>

- Digitalno poslovanje - govori o važnosti oslanjanja na snažan, inovativan digitalni sektor kako bi se iskoristila dodatna vrijednost digitalne ekonomije u korist regije i svih njezinih područja djelovanja.
- Vještine i obrazovanje - imajući na umu kako su građani najvažniji resurs regije potiču ih da se aktivno uključe u digitalnu transformaciju stjecanjem tehnoloških vještina, usvajanjem bitnih poduzetničkih navika i upoznavanjem izazova i alata digitalnog građanstva ne samo kod odraslih već i kod djece naglašavajući kako svaki građanin mora postati akter digitalne transformacije.
- Javne službe - govori o važnosti otvorenih javnih usluga, koje djeluju transparentno i same po sebi su primjer digitalne transformacije. Podatke stavljaju u središte vladinih odluka, pojednostavljaju način na koji se prikupljaju i jamče im pristup. To znači oslanjanje na zajednička pravila i interdisciplinarni pristup upravljanju.
- Digitalni teritorij - Pametan i povezan s širokopojasnim mrežama, teritorij mora ponuditi neograničen pristup digitalnim inovacijama i djelovati kao pokretač industrijskog i gospodarskog razvoja.

Smjernice za napredak

Kao što je već spomenuto digitalnu transformaciju treba shvatiti kao dugoročni proces gdje uvijek ima prostora za njen napredak i poboljšanja. Sama digitalna transformacija donosi mnoge prednosti kao što su efikasnost, bolja mobilnost i ekonomska učinkovitost, pametan razvoj, agilnost, fleksibilnost, transparentnost i mnoge druge prednosti. Imajući na umu razna digitalna rješenja inozemnih i hrvatskih strategija potrebno je pronaći ona rješenja koja trenutno odgovaraju okolnostima i mogućnostima. Iz brojnih primjera digitalizacije proizlaze sljedeći zaključci za uspješnu digitalizaciju Krapinsko-zagorske županije:

- plan digitalizacije mora biti prilagođen potrebama Krapinsko-zagorske županije,
- potrebno je zadovoljiti sve preduvjete kako bi plan digitalizacije bio moguć i održiv,
- stavljanje fokusa na povećanje konkurentnosti gospodarstva i efikasnosti javne uprave oslanjajući se na temeljna načela održivog razvoja uz primjenu IKT,
- stavljanje fokusa na pametnu specijalizaciju i poslovne aplikacije pri čemu treba uzeti u obzir transparentnost i dostupnost.

4. Analiza stanja

Analiza stanja izrađena je kao analitička podloga temeljem koje se formirao strateški okvir za digitalnu transformaciju županije, a kako bi se dobio pregled trenutnog stanja digitalizacije u županiji i spremnosti za transformaciju, uzimajući u obzir sljedeća četiri elementa:

1. komunikacijsku platformu s građanima
2. digitalne kompetencije zaposlenika
3. poslovne procese
4. digitalnu infrastrukturu

Treba naglasiti kako se analiza fokusirala na interno poslovanje i funkcioniranje županijske uprave, a ne na ukupno stanje županije u segmentu digitalne infrastrukture, što se također smatra ključnim u želji da se digitalizira život i poslovanje na cijelom prostoru županije.

4.1. Analiza komunikacijske platforme s građanima

Postojeća platforma

Primarni vid komunikacije između javnosti i Županije ostvaruje se putem mrežne stranice Županije (<http://www.kzz.hr/>) koja je u ovom dokumentu detaljno analizirana. Analiza navedene stranice obuhvaća:

1. Pregled strukture i analizu svih elemenata mape mrežne stranice
2. Analizu usluga za građane
3. Pregled informativnih i komunikacijskih servisa dostupnih građanima

4.1.1. Mapa mrežne stranice

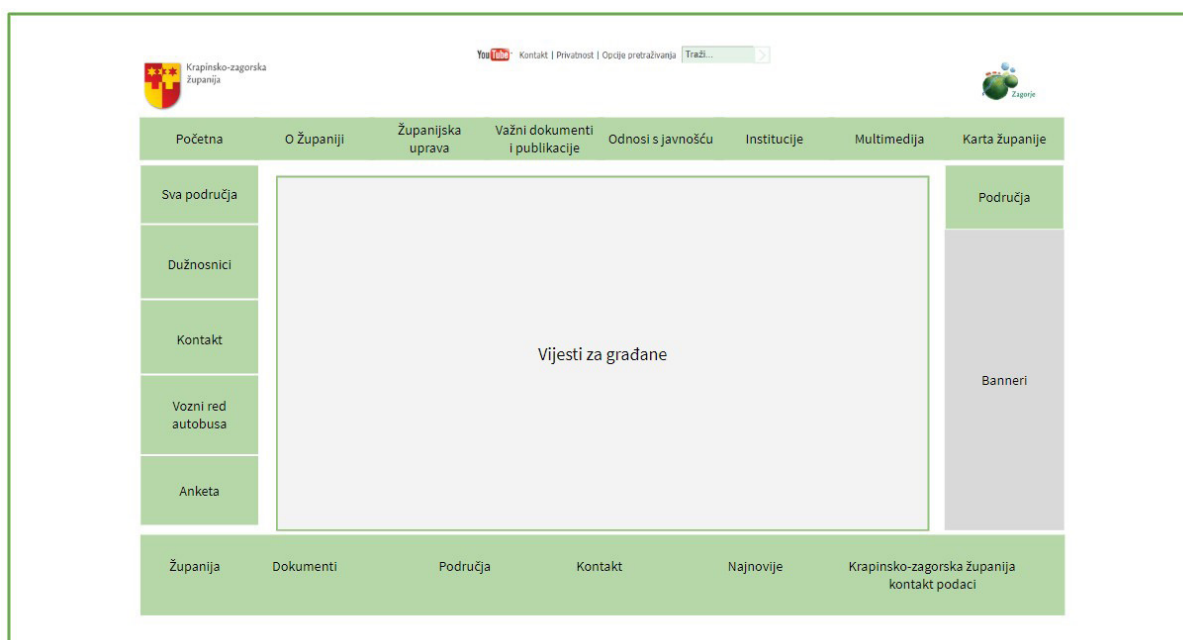
Analiza mape mrežne stranice provodi se s ciljem stjecanja uvida u sve funkcionalnosti i logičku povezanost između podstranica, njihovih elemenata, preglednosti i dostupnosti sadržaja korisnicima te njegovu relevantnost (za građane i poslovne subjekte). U niže navedenom shematskom prikazu mrežne stranice prikazano je 8 naslova podstranica od kojih svaka uključuje nekoliko zasebnih elemenata. Podstranice su: Početna, O županiji, Županijska uprava, Važni dokumenti i publikacije, Odnosi s javnošću, Institucije, Multimedija, Karta županije. Podstranice se nalaze ispod promotivnog banner-a u sklopu kojeg se nalazi službeni grb Krapinsko-zagorske županije i poveznica na Youtube kanal županije, Kontakt, Privatnost i integriranu tražilicu. Ispod popisa podstranica nalaze se vijesti iz Županije koje se mogu prikazati prema kategorijama: Izdvojeno, Najave, Otvoreni natječaji, javni pozivi i javna nabava, Akti župana i Najčitanije. Spuštanjem po sredini stranice dolazi se do video vijesti Krapinsko-zagorske županije ispod kojih se nalaze posljednje objavljene vijesti na stranici. Radi se o vijestima koje izvještavaju o aktivnostima iz djelokruga županije kao što su: infrastrukturni projekti, kulturna događanja, pozivi na savjetovanje te priopćenja županije. U podnožju stranice se nalaze kontakt adresa županije te poveznice na područja djelatnosti, službene dokumente kao i na najnovija događanja u županiji.

S lijeve strane nalaze se poveznice na područja rada županije, ispod kojih se nalaze informacije o dužnosnicima te druge kontaktne i relevantne informacije kao što je widget s vremenskom prognozom i vozni red autobusa koji se prikazuje prema naselju polaska. Zanimljiv element stranice je anketa kojom se istražuje mišljenje građana o aktualnim temama od javnog interesa, a nalazi se, također s lijeve strane mrežne stranice.

S desne strane nalaze se poveznice na područja kojima se bave upravni odjeli županije. Navedena područja su:

- Gospodarstvo,
- Poljoprivreda i šumarstvo,
- Promet i komunalna infrastruktura,
- Obrazovanje, kultura, šport i tehnička kultura,
- EU fondovi, eurointegracije, međunarodna i regionalna suradnja,
- Zdravstvo, socijalna politika, branitelji, civilno društvo, udruge i mladi,
- Prostorno uređenje, gradnja i zaštita okoliša,
- Energetska učinkovitost,
- Financije i proračun,
- Turizam,
- Ostalo.

Odabirom pojedinog područja otvaraju se vijesti povezane s pojedinim područjem, a moguće je odabrati i prikaz upravnog tijela u županiji koji je nadležan za navedeno područje. Ispod prikaza područja rada županije nalaze se banneri na aktualne programe i informacije, prikaz događanja u određenom gradu/općini prema kalendaru te banneri s poveznicama na mrežne stranice s važnim vanjskim sadržajem.



Shematski prikaz mrežne stranice Krapinsko-zagorske županije

U nastavku je dan prikaz podstranica, segmenata koji one sadrže te kratki opis sadržaja svakog od navedenih segmenata. Nakon analize svake podstranice, istaknuti su generalni zaključci vezani uz nalaze u sadržaju segmenata.

Podstranica	Segmenti podstranice	Opis
O županiji	Opći podaci i smještaj	U ovom segmentu nalaze se informacije o geografskim, ustrojstvenim i socioekonomskim podacima o županiji
	Povijest	Ovaj segment prikazuje povijest Krapinsko-zagorske županije i područja današnje Krapinsko-zagorske županije
	Gradovi i općine	U ovom segmentu nalazi se poveznica na interaktivnu kartu županije u kojoj su prikazane općine i gradovi županije. Odabirom pojedinog grada/općine otvara se stranica s podacima o gradu te je moguće odabrati prikaz svog sadržaja vezanog uz odabrani grad/općinu.
	Gospodarstvo	U navedenom segmentu nalazi se prikaz općih gospodarskih podataka županije. Uz osnovne financijske rezultate poduzetnika, ovdje se nalazi i popis deset najvećih poduzetnika KZŽ u 2017. godini.
	Poslovne zone	Segment Poslovne zone nije u funkciji.
	Poljoprivreda i šumarstvo	U ovom segmentu nalazi se prikaz općih informacija iz područja poljoprivrede i šumarstva. Podaci su navedeni u tekstualnom obliku.
	Obrazovanje, kultura, šport i tehnička kultura	Ovaj segment prikazuje podatke o obrazovnim institucijama, kulturnim institucijama i udrugama kao i udrugama iz područja tehničke kulture.
	Promet i komunalna infrastruktura	U navedenom segmentu nalaze se najvažnije informacije iz područja prometa s popisom najvažnije prometne infrastrukture te graničnih prijelaza s kartovnim prikazom.
	Zdravstvo, socijalna skrb, udruge i mladi	Ovaj segment sadrži poveznice na zdravstvene ustanove u županiji, popis socijalnih e-usluga s obrascima koje je moguće preuzeti na stranici kao i poveznice na registar udruga KZŽ te Županijski program djelovanja za mlade.
	Turizam	Segment Turizam nije u funkciji.
	Vinske turističke ceste	Segment Vinske turističke ceste nije u funkciji.
	Zaključak: Podstranica sadrži osnovne informacije o Krapinsko-zagorskoj županiji koje su strukturirane unutar nekoliko segmenata. Informacije su iznesene na sažet i jasan način, premda su u određenim slučajevima i zastarjele. Kao primjer za to možemo izdvojiti segment Gospodarstvo u kojem je zadnja promjena u sadržaju napravljena 13.09.2018. dok segment Poljoprivreda i šumarstvo sadrži već pomalo zastarjele informacije iz 2014., 2015. i 2016. godine. Sadržaj je u potpunosti statičan i ne sadrži interaktivne vizualizacije, a kao značajan nedostatak ističe se činjenica da poveznice na tri segmenta ne rade.	
Županijska uprava	Dužnosnici	Segment Dužnosnici prikazuje kratke biografije župana i njegovih zamjenika s uključenim kontakt informacijama.
	Županijska skupština	Segment Županijska skupština nudi mogućnosti odabira općenitih podataka i vijesti s Županijske skupštine, prikaz članova Županijske skupštine, poslovnik Županijske skupštine kao i popis sjednica.
	Ispostave	U ovom segmentu nalazi se popis ispostava Županije s kontaktnim informacijama i radnim vremenom.

Podstranica	Segmenti podstranice	Opis
Županijska uprava	Ustrojstvo	Pod segmentom ustrojstvo nalazi se prikaz ustrojstva Krapinsko-zagorske županije.
	Ured župana	U ovom segmentu nalazi se opis poslova koji spada pod nadležnost Ureda župana.
	Upravni odjel za poslove Županijske skupštine	U ovom segmentu nalazi se opis poslova koji spada pod nadležnost Upravnog odjela za poslove Županijske skupštine te popis djelatnika odjela i njihovih kontakt informacija.
	Upravni odjel za gospodarstvo, poljoprivredu, turizam, promet i kom. infrastrukturu	U ovom segmentu nalazi se opis poslova koji spada pod nadležnost Upravnog odjela za gospodarstvo, poljoprivredu, turizam, promet i kom. infrastrukturu te popis ispostava, djelatnika odjela i njihovih kontakt informacija.
	Upravni odjel za financije i proračun	U ovom segmentu nalazi se opis poslova koji spada pod nadležnost Upravnog odjela za financije i proračun te popis djelatnika odjela i njihovih kontakt informacija.
	Upravni odjel za javnu nabavu i EU fondove	U ovom segmentu nalazi se opis poslova koji spada pod nadležnost Upravnog odjela za javnu nabavu i EU fondove te popis djelatnika odjela i njihovih kontakt informacija.
	Upravni odjel za obrazovanje, kulturu, šport i tehničku kulturu	U ovom segmentu nalazi se opis poslova koji spada pod nadležnost Upravnog odjela za obrazovanje, kulturu, šport i tehničku kulturu te popis djelatnika odjela i njihovih kontakt informacija.
	Upravni odjel za prostorno uređenje, gradnju i zaštitu okoliša	U ovom segmentu nalazi se opis poslova koji spada pod nadležnost Upravnog odjela za uređenje, gradnju i zaštitu okoliša te popis djelatnika odjela i njihovih kontakt informacija.
	Upravni odjel za zdravstvo, socijalnu politiku, branitelje, civilno društvo i mlade	U ovom segmentu nalazi se opis poslova koji spada pod nadležnost Upravnog odjela za zdravstvo, socijalnu politiku, branitelje, civilno društvo i mlade te popis djelatnika odjela i njihovih kontakt informacija.
	Upravni odjel za opće i zajedničke poslove	U ovom segmentu nalazi se opis poslova koji spada pod nadležnost Upravnog odjela za opće i zajedničke poslove te popis djelatnika odjela i njihovih kontakt informacija.
	Upravni odjel za opću upravu i imovinsko-pravne poslove	U ovom segmentu nalazi se opis poslova koji spada pod nadležnost Upravnog odjela za opću upravu i imovinsko-pravne poslove te popis djelatnika odjela i njihovih kontakt informacija.
	Matični uredi	Navedeni segment sadrži popis matičnih ureda na području županije te njihove kontakt podatke i adrese.
	Služba za unutarnju reviziju	U ovom segmentu nalazi se popis poslova koji spada pod nadležnost Službe za unutarnju reviziju kao i popis dokumenata Službe kao što su Strateški planovi, Godišnji planovi rada i pravilnici. U segmentu se nalaze i kontakt informacije djelatnika Službe.
Etički kodeks službenika i namještenika	U ovom segmentu nalazi se poveznica na Etički kodeks službenika i namještenika Krapinsko-zagorske županije. Kodeks je dostupan za preuzimanje u pdf i word formatu.	

Županijska uprava	<p>Zaključak: Podstranica sadrži informacije o tijelima Krapinsko-zagorske županije i njenim odjelima koje su strukturirane unutar nekoliko segmenata. Informacije su iznesene pregledno i jasno dok je sadržaj prilično jednoobrazno prezentiran bez interaktivnih elemenata i vizualizacija. U nekoliko segmenata dostupni su za preuzimanje i dokumenti koji nisu odgovarajuće istaknuti nego su sakriveni količinom teksta na stranici. S druge strane, pohvalno je što se navedene dokumente može preuzeti u nekoliko formata. Sadržaj podstranice nije prilagođen korisnicima, odnosno uslugama koje pružaju pojedini odjeli i načinima na koje korisnici mogu ostvariti svoja prava. U skladu s time nema ni dostupnih obrazaca koji su namijenjeni korisnicima i dostupni za preuzimanje kao ni ostalih, naprednijih e-usluga namijenjenih građanima.</p>	
Važni dokumenti i publikacije	<p>U ovom odjeljku nalaze se segmenti u kojima su sadržani važni dokumenti i publikacije Krapinsko-zagorske županije. Dokumenti su dostupni za preuzimanje uglavnom u pdf obliku, a nekolicina dokumenata poput registara i baze podataka je dostupno u excel obliku. Navedeni dokumenti su: <i>Službeni glasnik, Strategija razvoja Krapinsko - zagorske županije, Master plan razvoja turizma, Master plan prometnog sustava, Strategija razvoja ljudskih potencijala, Strategija ruralnog razvoja Krapinsko-zagorske županije, Strategija upravljanja rizicima Krapinsko - zagorske županije, Strategija razvoja civilnog društva 2016.-2020., Strategija upravljanja imovinom, Programi i planovi energetske učinkovitosti, Registri i baze podataka (ASSET lista), Registar ugovora, Izvješća o radu i druga izvješća, Statut županije, Poslovnik Županijske skupštine, Proračun, Podaci o dodijeljenim potporama, donacijama i sponzorstvima, Prostorni plan, Županijski program djelovanja za mlade, Program zaštite zraka, ozonskog sloja i ublažavanja klimatskih promjena, Procjena rizika od velikih nesreća, Knjiga standarda, Brošura „Hodočasnički turizam“.</i></p> <p>Zaključak: Podstranica Važni dokumenti i publikacije je neorganizirana te ne sadrži jedinstven standard prisutan u svim segmentima. Neki segmenti su ovdje uvršteni bez da se smisleno uklapaju u cjelinu (primjerice ovdje su sadržani i registri ugovora, strateški planovi kao i turističke brošure te knjige standarda koje bi zapravo trebale biti namijenjene internoj uporabi). Nužna je jasnija kategorizacija sadržaja. Također, nedostaje strukture u prezentaciji sadržaja pa tako određeni segmenti sadržavaju članak koji čitatelju/korisniku objašnjava što je to što preuzima, dok se u drugima nalazi isključivo poveznica za preuzimanje. Poželjna struktura za prezentaciju sadržaja bila bi naslovna fotografija dokumenta koji se preuzima ispod koje se nalazi kratak opis dokumenta koji se preuzima, a zatim poveznica za preuzimanje samog dokumenta s naznačenim formatom preuzimanja.</p>	
Odnosi s javnošću	Newsletter	U ovom segmentu korisnici se mogu prijaviti za primanje newslettera pomoću web obrasca u koji ispunjavaju svoju e-mail adresu.
	Pravo na pristup informacijama	U ovom se segmentu nalaze kontakt podaci službenika za informiranje u Krapinsko-zagorskoj županiji te načini na koje se zahtjev može podnijeti.
	Savjetovanje sa zainteresiranom javnošću	Segment savjetovanja sa zainteresiranom javnošću sadrži popis svih akata koji su bili u javnom savjetovanju, a za preuzimanje u pdf obliku je dostupan i Kodeks savjetovanja sa zainteresiranom javnošću u postupcima donošenja općih akata.
	Online prijave na natječaje	Odabirom ovog segmenta otvara se stranica putem koje je moguće ostvariti prijave na natječaje, ali se na stranici nalazi samo četiri objavljena poziva od kojih je zadnji iz 2016. godine što upućuje na nefunkcionalnost ovog segmenta. Nisu dostupne niti korisničke upute već je u slučaju nemogućnosti registracije ili problema u korištenju stranice potrebno poslati mail županiji na navedenu adresu.

Podstranica	Segmenti podstranice	Opis
	Elektronička kontaktna točka	U navedenom segmentu nalazi se e-mail adresa pisarnice KZŽ koja služi kao elektronička kontaktna točka u poslovanju županije s drugim pravnim subjektima koji posjeduju javne ovlasti.
	Pitajte nas	U ovom segmentu nalazi se kontakt-forma u koju korisnici upisuju podatke i pitanja te odabiru područje na koje se ona odnose.
	Službenik za zaštitu podataka	Segment Službenik za zaštitu podataka nije u funkciji.
	Osoba za nepravilnosti	U navedenom segmentu nalaze se kontakt podaci osobe zadužene za kontrolu nepravilnosti kao i opis dužnosti.
	Zaključak: Podstranica za odnose s javnošću, kao i ostale podstranice, nudi previše informacija koje su segmentirane i raspršene. To korisnicima izrazito otežava snalaženje na stranici te im je teško identificirati rubriku u kojoj se nalaze potrebne informacije. Uz navedeno, jedan od deset segmenata (Službenik za zaštitu osobnih podataka) nije u funkciji već je dostupan u drugom segmentu.	
Institucije	Navedena podstranica vodi korisnika na vanjske mrežne stranice odabrane institucije navedene u padajućem izborniku. Institucije koje se nalaze u padajućem izborniku su: Zagorska razvojna agencija, Poduzetnički centar KZŽ, Zavod za prostorno uređenje, Turistička zajednica, Javna ustanova za upravljanje zaštićenim prirodnim vrijednostima, Regionalna energetska agencija, Energetski centar Bračak, Županijska uprava za ceste, Krapinsko-zagorski aerodrom, Ministarstvo unutarnjih poslova, Hrvatski zavod za zapošljavanje područna služba Krapina, Zavod za hitnu medicinu, Porezna uprava, Hrvatska gospodarska komora - Županijska komora Krapina, Obrtnička komora, Integrirani promet zagrebačkog područja.	
Multimedija	Fotografije - događanja	Pod navedenim segmentom nalaze se vijesti koje su povezane s određenim događanjem. Otvaranjem vijesti moguće je pročitati članak i pogledati fotogaleriju povezanu s člankom.
	Fotografije - Županija	U ovom segmentu nalaze se fotografije znamenitosti u Krapinsko-zagorskoj Županiji.
	Fotografije - karta naselja	U navedenom segmentu se nalazi interaktivna karta naselja u KZŽ, ali se preko čitave karte pojavljuju natpisi <i>for development purposes only</i> . Odabirom pojedinog naselja otvara se fotogalerija svih fotografija koje se odnose na navedeno naselje te zemljopisna dužina i širina. Također je moguće odabrati poveznicu kako stići? Nakon čega se otvara google karta s uputama za dolazak do tražene lokacije.
	Fotografije za radnu površinu računala	Ovaj segment sadrži Fotografije namijenjen radnoj površini računala s motivima KZŽ. Sve fotografije su u 1080p ili Full HD formatu (1920 x 1080).
	Video članci	Navedeni segment sadrži poveznice na video članke koji su objavljeni u području djelovanja županije (obrazovni programi, poticaji i sl.).
	Youtube kanal	Odabirom ovog segmenta otvara se stranica sa službeni Youtube kanal Županije u novoj kartici preglednika.

Podstranica	Segmenti podstranice	Opis
Multimedija	Mobilna aplikacija - Visit Zagorje	U ovom segmentu nalazi se opis mobilne aplikacije Visit Zagorje s poveznicama za preuzimanje iste na App storeu i Google Play Storeu.
	Mobilna aplikacija - Gastro Zagorje	U ovom segmentu nalazi se QR kod za preuzimanje navedene aplikacije.
	Mobilna aplikacija - Agroturizam Zagorje	U ovom segmentu nalazi se QR kod za preuzimanje navedene aplikacije.
	Zagorje Uskrsna igra	U ovom segmentu nalazi se opis mobilne aplikacije Zagorje Uskrsna igra s rezultatima nagradne igre iz 2016. godine te poveznicama za preuzimanje na App storeu i Google Play Storeu.
	Zagorje Božićna igra	U ovom segmentu nalazi se opis mobilne aplikacije Zagorje Božićna igra s rezultatima nagradne igre iz 2016. godine te poveznicama za preuzimanje na App storeu i Google Play Storeu.
	Zaključak: Podstranica multimedije sadrži fotogalerije, kartu naselja, video članke, poveznicu na Youtube kanal koja se već nalazi u zaglavlju stranice, kao i mobilne aplikacije i igre koje su istaknute u bannerima. Kao pozitivno se može istaknuti postojanje ovakvih interaktivnih i modernih sadržaja koji stvaraju dodanu vrijednost mrežne stranice, dok se kao negativno ističe nepreglednost sadržaja, njegova segmentiranost i nedovoljno često osvježavanje informacija što stvara dojam zastarjelosti te irelevantnosti sadržaja.	

Nakon provedene detaljne analize mrežnih stranica Krapinsko-zagorske županije, može se zaključiti sljedeće:

Pozitivne strane

- Mrežne stranice Krapinsko-zagorske županije izrazito su bogate sadržajem o samoj županiji, novostima i događanjima u županiji, nizom dokumenata, bogatom multimedijском zbirkom s video člancima, fotogalerijama i mobilnim aplikacijama te informacijama koje su namijenjene građanima, mladima, poduzetnicima i drugim specifičnim skupinama.
- Prilagođenost mrežne stranice korištenju na mobilnim uređajima je na zadovoljavajućoj razini. Cjelokupan sadržaj lako se pretražuje i odabire na mobilnim uređajima.
- Tražilica mrežne stranice Krapinsko-zagorske županije je izrazito detaljna te je moguće odabrati niz filtera za pretraživanja prema tipu objave i području objave. Navedeno građanima olakšava pretraživanje brojnog sadržaja i poboljšava korisničko iskustvo.
- Otvoreni proračun je pozitivan primjer smjera u kojem se mrežna stranica županije treba kretati. Radi se o inicijativi koja pruža primjer značajnog napretka u području transparentnosti poslovanja županije te digitalizaciji.
- Ankete dostupne na stranici kao i elektroničke kontakt forme (na primjer u rubrici Pitajte nas) su zanimljive kao interaktivni elementi stranice te se putem njih može otvoriti poslovanje županije korisnicima i uključiti građane u donošenje odluka.
- Stranica je usklađena sa smjernicama o digitalnoj pristupačnosti osobama s invaliditetom.

Negativne strane

- Osnovna struktura stranice je vrlo zbunjujuća za korisnike s obzirom da je stranica podijeljena prema unutarnjem ustrojstvu Županije, a ne prema potrebama korisnika. Korisniku se, dolaskom na stranicu, nudi niz opcija i informacija koje su uglavnom vrlo slične ili čak iste te se ponavljaju na više mjesta bez jasnih razloga. Potrebno je napraviti jasniju distinkciju između različitih sadržaja te ih bolje grupirati kako bi se izbjeglo preopterećivanje korisnika informacijama radi kojih se teško snalaziti na stranici i pronaći odgovarajući sadržaj.
- Mrežna stranica Krapinsko-zagorske županije grafički je neprivlačna zbog pomanjkanja intuitivnog dizajna prilagođenog korisnicima. Cjelokupni sadržaj je grupiran na sredinu stranice s obiljem praznog, neiskorištenog prostora s lijeve i desne strane. Takva zbijenost sadržaja otežava pronalazak relevantnih informacija.
- Činjenica da je dio sadržaja u rubrici Novosti na naslovnoj stranici pisan velikim tiskanim slovima dok je ostatak pisan samo s velikim početnim slovom i ostalim malim slovima ukazuje na nedostatak standarda u stvaranju sadržaja, a na mjestima vodi i do toga da tekst izlazi iz okvira i “prelijeva” se na sljedeći okvir. Navedena praksa je vidljiva i kroz cijelu stranicu te ne postoji jasan standard prezentacije sadržaja.
- Određeni segmenti unutar podstranica nisu u funkciji, odnosno poveznice vode na sadržaj koji ne postoji. Već je i ova činjenica dovoljno indikativna te je jasno izražena potreba za regrupiranjem sadržaja i eliminiranjem nepotrebnih segmenata.
- Mrežna stranica funkcionira više kao informativni servis namijenjen informiranju građana o aktualnim zbivanjima u županiji nego kao interaktivni servis županije za pružanje usluga građanima. Evidentan je nedostatak orijentiranosti na potrebe korisnika i načine na koje korisnici mogu ostvariti svoja prava.

S obzirom na sve navedeno možemo zaključiti da mrežna stranica Krapinsko-zagorske županije nudi mnoštvo informacija i sadržaja za korisnike, ali usprkos tome ima nekoliko značajnih nedostataka koji se redizajnom mogu eliminirati. Kako bi se stranica prilagodila korisnicima potrebno je sadržaj prezentirati na jednostavniji i pregledniji način. To se može ostvariti kroz redefiniranje postojećih segmenata, stvaranje novih sadržaja koji su namijenjeni isključivo pružanju javnih usluga građanima, kao i uvođenjem dodatnog interaktivnog sadržaja na stranicu (primjerice, putem vizualizacija, interaktivnih karata) što će doprinijeti atraktivnosti stranice i participaciji korisnika. Kao oslonac za redizajn nove mrežne stranice treba iskoristiti postojeće pozitivne aspekte kao što su multimedijalni sadržaji i otvoreni proračun koje pritom treba proširiti i obogatiti dodatnim uslugama za građane dok je negativne aspekte potrebno redefinirati i redizajnirati. Pritom se ne smije smetnuti s uma primjena jedinstvenog standarda za cijelu stranicu koja trenutno izostaje.

4.1.2. Primjeri dobre prakse

Kako bi se stvorio bolji okvir za identificiranje nužnih promjena u dizajnu mrežne stranice te bolje planiranje potrebnog sadržaja mrežne stranice, u ovom dijelu su navedeni primjeri dobre prakse, odnosno na temelju konkretnih primjera je objašnjeno u kojem smjeru je poželjno razvijati mrežne stranice Krapinsko-zagorske županije i iz kojih razloga. Kao primjeri dobre prakse izdvojeni su jedan primjer hrvatske županije te jedan primjer iz inozemstva. U sklopu detaljne analize hrvatskih internetskih stranica promatrane su isključivo stranice županija zbog činjenice da zbog istih javnih ovlasti pružaju slične usluge te je njihovim korisnicima potreban sličan sadržaj. Kao osnovne kriterije za odabir primjera dobre prakse u Hrvatskoj odabrani su kriteriji dizajna (grafička privlačnost, primjena standarda kroz cijelu stranicu te jednostavnost) te funkcionalnosti koje su dostupne korisnicima (e-usluge, interaktivni sadržaji, raznolikost sadržaja). Nakon detaljnog istraživanja te analize dizajna

i funkcionalnosti mrežnih stranica hrvatskih županija, kao pozitivan primjer koji se privlačnim dizajnom i funkcionalnostima koje su prilagođene korisnicima izdvaja od ostalih odabrana je stranica Zagrebačke županije (<https://www.zagrebacka-zupanija.hr/>). S ciljem proširenja analitičkog okvira te provođenja kvalitetnije komparacije mrežnih stranica, razmotreni su i dobri primjeri iz međunarodnog okruženja. U obzir su uzete mrežne stranice iz država članica EU sa slično organiziranim upravnim sustavima, odnosno država koje u svojem sastavu imaju tijela koja su ovlastima i ustrojem slična županijama zbog činjenice da pružaju slične usluge te je njihovim korisnicima potreban sličan sadržaj. Kao osnovne kriterije za odabir primjera dobre prakse u inozemstvu ponovno su odabrani kriteriji dizajna (grafička privlačnost, primjena standarda kroz cijelu stranicu te jednostavnost) te funkcionalnosti koje su dostupne korisnicima (e-usluge, interaktivni sadržaji, raznolikost sadržaja) dok je kao dodatan kriterij poslužila površina samih regija/provincija. Od analiziranih mrežnih stranica kao inozemni primjer za analizu odabrana je stranica nizozemske provincije Limburg (<https://www.limburg.nl/>).

Kao primjer dobre prakse hrvatskih županija izdvojen je primjer Zagrebačke županije. Riječ je o mrežnoj stranici koja je nedavno redizajnirana te se radi o grafičkom sučelju koje može poslužiti kao primjer iz sljedećih razloga:

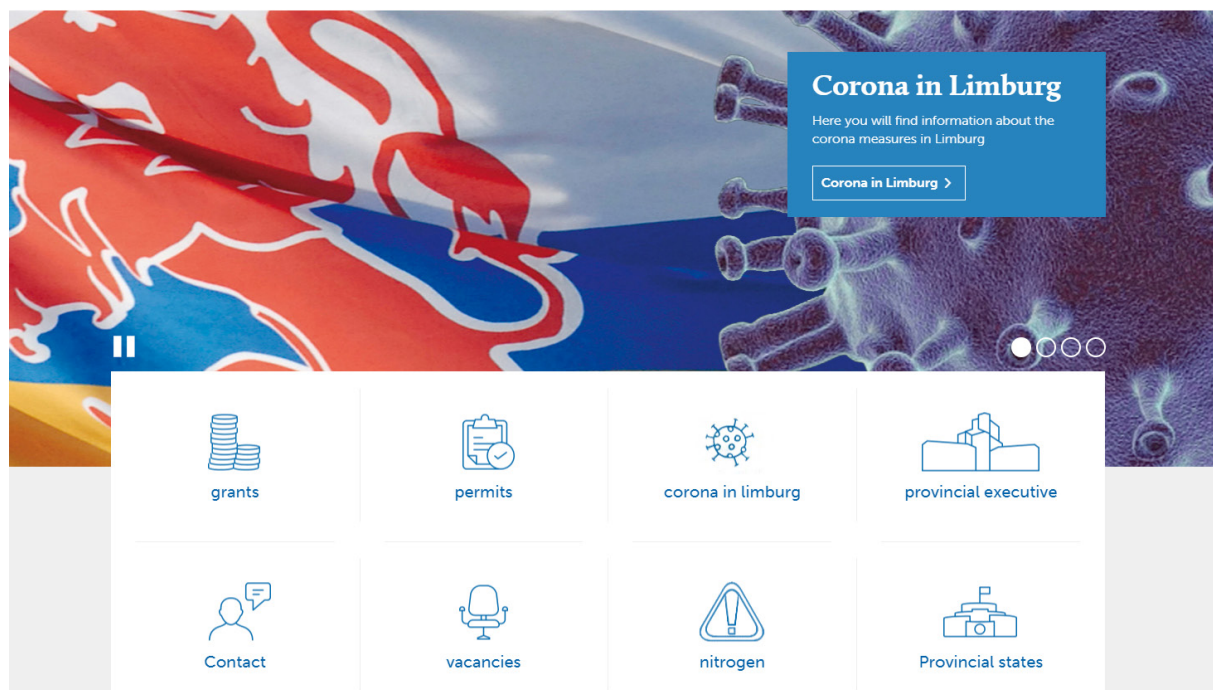
- Naslovna stranica Zagrebačke županije vrlo je dobro organizirana. Privlačnim i jednostavnim dizajnom sva su područja jasno odvojena bojama, a sve rubrike moguće je proširiti na jednostavan i intuitivan način. Prva rubrika koja se otvara na stranici su vijesti, nakon čega slijede rubrike Najave, Natječaji, Galerija, Javna savjetovanja te tematski interaktivni WebGIS preglednici (preglednici poslovnih zona, lovišta, turističkih destinacija i sl.). Na dnu stranice nalaze se korisne poveznice na relevantni sadržaj kao što su e-Prijave na natječaje, Poduzetnički portal, otvoreni proračun i niz drugih.
- Osim jednostavnošću i preglednošću dizajna, stranica Zagrebačke županije izdvaja se od ostalih po raznolikosti sadržaja koji je vrlo jasno sistematiziran te je čak i korisnicima koji se ne snalaze najbolje na računalima jasno u kojoj rubrici što mogu naći.
- Ono što, kao i u slučaju Krapinsko-zagorske županije nedostaje na mrežnim stranicama Zagrebačke županije su e-usluge za građane. Premda je putem stranice moguće ostvariti e-Prijavu na natječaje, ostale usluge su dostupne samo na nivou obrazaca dostupnih za preuzimanje. Navedeni obrasci su zato vrlo jasno i pregledno grupirani te se odabirom određenog upravnog odjela otvaraju dostupni obrasci za koje je odjel nadležan.
- Zanimljiva za primjetiti je i činjenica da se osim poveznice na Youtube kanal, na stranici nalazi i poveznica na Facebook stranicu županije kao dodatan alat za komunikaciju s građanima. Ovakav primjer otvaranja Županije prema javnosti je pohvalan te se svakako može primijeniti u Krapinsko-zagorskoj županiji uz minimalna ulaganja.



Prikaz naslovne stranice Zagrebačke županije

Kao međunarodni primjer dobre prakse izdvojen je primjer nizozemske provincije Limburg. Navedena stranica je izdvojena kao primjer zbog izrazito dobre konceptualne podjele stranice koja je prilagođena korisnicima. Niže su izdvojeni neki od primjera takve uspješne podjele stranice:

- Možemo navesti da se radi o izuzetno preglednoj stranici čije sastavnice su jasno navedene. Naslovna stranica je posložena prilično minimalistički te služi kao početni okvir iz kojeg građani odabiru željeni sadržaj između ponuđenih opcija. Drugim riječima, umjesto da im se nameće cjelokupni sadržaj čim dođu na stranicu, korisnicima se nudi okvir pomoću kojeg oni sami kroje svoje korisničko iskustvo putem odabira sadržaja koji njima odgovara.
- Mrežna stranica provincije Limburg je izrazito interaktivna te je čitav sadržaj prilagođen korisnicima. Na stranici je moguće pristupiti nizu registara, digitalnih infografika kao i poveznici koja vodi na zaseban portal otvorenih podataka provincije. E-usluge su korisnicima dostupne putem mrežne stranice na način da se obrasci koji su dostupni putem stranice ispunjavaju u interaktivnoj formi i zatim verificiraju standardiziranim digitalnim potpisom koji je prihvaćen na razini čitave Nizozemske.
- Nadalje, kao pozitivan primjer možemo izdvojiti i niz uputa za ispunjavanje obrazaca te upute za sam tijekom postupaka za korisnike. Davanjem detaljnih uputa za korisnike putem mrežne stranice izbjegava se preopterećenost djelatnika upravnih odjela te se na taj način rješava veći dio upita građana.
- Zanimljiv element mrežne stranice Limburga je i integrirani google prevoditelj na stranici koji odabirom jednog od niza ponuđenih jezika prevodi sadržaj stranice na taj jezik. Budući da je Nizozemska multikulturalna država ova funkcionalnost je sigurno potrebna za njene građane, ali zasigurno se može primijeniti i u Krapinsko-zagorskoj županiji, pogotovo u kontekstu privlačenja stranih turista i poduzetnika u županiju.



Prikaz naslovne stranice Provincije Limburg

4.1.3. Smjernice za napredak

Nastavno na zaključke izvedene iz analize stranice te analizu primjera dobre prakse, izdvojene su sljedeće preporuke za unaprjeđenje mrežnih stranica Krapinsko-zagorske županije:

- Mrežne stranice Krapinsko-zagorske županije potrebno je redizajnirati te redefinirati sadržaj koji će one nuditi korisnicima. Prilikom redizajna nužno je razmotriti potrebe postojećih korisnika, ali i smjer razvoja e-usluga i sadržaja kojim Županija želi krenuti te u skladu s time planirati nove stranice.
- Korisničko iskustvo boravka na stranici potrebno je prilagoditi vrsti korisnika te već na naslovnoj stranici stvoriti filter na temelju kojeg korisnici odabiru sadržaj. Neke od mogućih kategorija bile bi: Tu živim / Tu radim / Za turiste / Za gospodarstvenike. Praktičan primjer za takvu vrstu korisničkog iskustva su mrežne stranice grada Samobora (<https://www.samobor.hr/>).
- Postojeće usluge je potrebno grupirati po životnim situacijama kako bi se korisnicima pojednostavilo dolaženje do informacija i poboljšala prilagođenost stranice korisnicima, a ne segmentirati stranicu prema internoj organizaciji županije (npr. prema odjelima i sl.).
- Preporučuje se implementirati GIS kao jedan od modela prikaza sadržaja, pogotovo s obzirom na činjenicu da se radi o platformi koju je s vremenom moguće nadograđivati novim "slojevima" podataka te time dati višu razinu informacije.
- Kako bi se djelatnicima i administratorima olakšao unos sadržaja na stranicu, a korisnicima poboljšalo iskustvo boravka na istoj, nužno je razviti jedinstveni standard i format teksta i grafičkih prikaza te ga primjenjivati sustavno. Kako bi se to osiguralo, potrebno je educirati zaposlenike o standardima unošenja te grafičkog prikaza sadržaja.
- Postojeće kategorije nužno je grupirati i pojednostaviti kako bi se izbjegla segmentiranost informacija.
- Potrebno je redovito provjeravati ispravnost poveznica i sadržaja, kao i njegove relevantnosti i ažurnosti.

- Predlaže se izrada (digitalnih) vodiča za korištenje svih usluga i ispunjavanje pojedinih obrazaca kako bi se rasteretili djelatnici, ali i poboljšala otvorenost Županije te povećala dostupnost usluga korisnicima.
- Preporuča se poboljšati interaktivnost stranice putem vizualizacija, različitih grafikona, veće dostupnosti otvorenih podataka i slično.
- Poticati participaciju građana putem niza alata kao što su ankete koje se bave građanima bliskim temama, chat botovi te koristiti analitiku kretanja korisnika po mrežnoj stranici kako bi se poboljšalo korisničko iskustvo.
- Stranicu kontinuirano usklađivati sa zahtjevima za pristupačnost mrežnih stranica

4.2. Analiza digitalnih kompetencija

4.2.1. Metodološki okvir za mapiranje digitalnih kompetencija

Digitalna transformacija Krapinsko-zagorske županije podrazumijeva uvođenje digitalnih tehnologija u sva područja upravljanja u nadležnosti županije, međutim, digitalna transformacija se ne svodi samo na usvajanje tehnologije nego i na promjenu elemenata u funkcioniranju organizacije, a razvoj ljudskih resursa jedan je od temeljnih preuvjeta uspješne transformacije.

Prema Okviru Europske komisije za digitalne kompetencije 2.0. digitalne kompetencije općenito obuhvaćaju sljedeća područja:

1. Informacijska i podatkovna pismenost: sposobnost artikulacije potrebe za informacijama, lociranja i prikupljanja digitalnih podataka, informacija i sadržaja. Mogućnost procjene relevantnosti izvora i sadržaja koje izvor nudi. Sposobnost pohranjivanja, upravljanja i organizacije digitalnih podataka, informacija i sadržaja.

2. Komunikacija i suradnja: Sposobnost interakcije, komunikacije i suradnje uz pomoć digitalnih tehnologija uz svijest o kulturnoj i generacijskoj raznolikosti. Sudjelovanje u društvu kroz javne i privatne digitalne servise i participativno građanstvo. Upravljanje vlastitim digitalnim identitetom i reputacijom.

3. Razvoj digitalnih sadržaja: Razvoj i uređivanje digitalnih sadržaja. Mogućnost unaprjeđenja i integracije informacija i sadržaja u postojeći korpus spoznaja uz razumijevanja autorskih prava i načina čuvanja intelektualnog vlasništva. Mogućnost davanja razumljivih uputa kompjuterskim sustavima.

4. Sigurnost: Znati zaštititi uređaje, sadržaj, osobne podatke i privatnost u digitalnoj okolini. Štiti fizičko i psihičko zdravlje, i biti svjestan digitalnih tehnologija koje mogu doprinijeti društvenoj dobrobiti i uključivanju. Biti svjestan učinaka digitalnih tehnologija i njihove primjene na okoliš.

5. Rješavanje problema: Identificirati potrebe i probleme, riješiti konceptualne probleme i problematične situacije u digitalnoj okolini. Koristiti digitalne alate za inoviranje procesa i proizvoda. Biti u toku s digitalnom evolucijom.

Svrha analize je razumijevanje potreba i apsorpcijskog kapaciteta za promjene zaposlenika i njihovih mogućnosti za transformaciju. Analiza je nužna i radi izrade plana edukacija i dodatnog usavršavanja djelatnika Krapinsko-zagorske županije, koje će korespondirati s tehnološkim integracijama.

Ključna pitanja istraživanja digitalnih kompetencija u okviru izrade strategije digitalne transformacije:

1. Koliko su zaposlenici informatički i podatkovno pismeni?
2. Koliko su zaposlenici upoznati i zadovoljni s postojećim digitalnim rješenjima (internim i za građane)?
3. Koliko su zaposlenici spremni za promjene? Koje poteškoće u radu detektiraju, a rješenje povezuju s mogućnostima digitalizacije?

U svrhu obrade predmetne teme napravljen je online upitnik samoevaluacije za sve zaposlenike Krapinsko-zagorske županije i one zaposlenike koji surađuju s Županijom, a zaposleni su u drugoj ustanovi.

Analiza digitalnih kompetencija i spremnosti obradila se na dvije hijerarhijske razine:

1. Rukovodeći službenici
2. Službenici

Faze istraživanja:

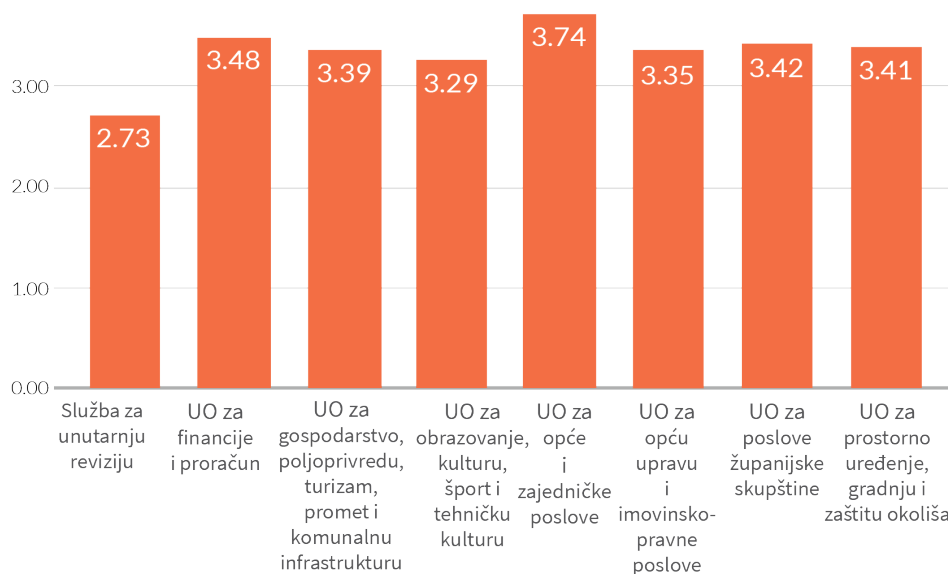
- I. faza (kvantitativna) - Provedba online upitnika putem Google Forms servisa
- II. faza (kvalitativna) - Provedba intervjua ciljanog sadržaja s ključnim zaposlenicima KZZ

4.2.2. Nalazi - Krapinsko-zagorska županija

U kategoriji poznavanje osnovnih digitalnih alata i informatičke pismenosti 63 djelatnika Krapinsko-zagorske županije odgovorilo je na 11 pitanja koja služe za procjenu osnovne informatičke pismenosti djelatnika, ali i učestalost korištenja raznolikih alata i razumijevanje istih. Ukoliko uspoređujemo prosječne ocjene operativnih djelatnika s onima rukovoditelja treba napomenuti kako su se rukovoditelji u većini pitanja (8 od 11 pitanja) izjasnili kao kompetentniji od operativnih djelatnika. Tako su se u pitanjima koje se odnose na upotrebu i razumijevanje Operativnih sustava, osnovnih programskih rješenja za obradu podataka i prezentiranje sadržaja, alatima za kolaboraciju i korištenju cloud computing rješenja rukovoditelji redom osjećali kompetentnije dok su lošije ocjenjivali umješnost u upravljanju audiovizualnim sadržajima, te korištenju društvenih mreža u svrhe poslovne komunikacije.

Zanimljivo je da se, po prosječnim ocjenama svih djelatnika koji su sudjelovali u istraživanju, kao područje u kojem se djelatnici osjećaju najmanje kompetentnima istaknuli korištenje Cloud computing rješenja kao što su GDrive i GSuite, Microsoft Office 365, s prosječnom ocjenom od 2.59, dok su se kao najkompetentniji s prosječnom ocjenom od 4.38 osjećali u korištenju pretraživača interneta.

Djelatnici Upravnog odjela za obrazovanje, kulturu, šport i tehničku kulturu su istaknuti kao najmanje kompetentni u ovoj kategoriji budući da su svoje Poznavanje osnovnih digitalnih alata i informatičku pismenost u prosjeku ocijenili s 3.29 dok su se kao najkompetentniji istaknuli djelatnici Upravnog odjela za opće i zajedničke poslove s prosječnom ocjenom od 3.74. Usprkos tome, valja napomenuti kako je vrlo mala razlika odjela s najmanjom te odjela s najvišom ocjenom što ukazuje na činjenicu da su svi odjeli podjednako kompetentni u ovom području, kao što je vidljivo iz niže navedenog prikaza.

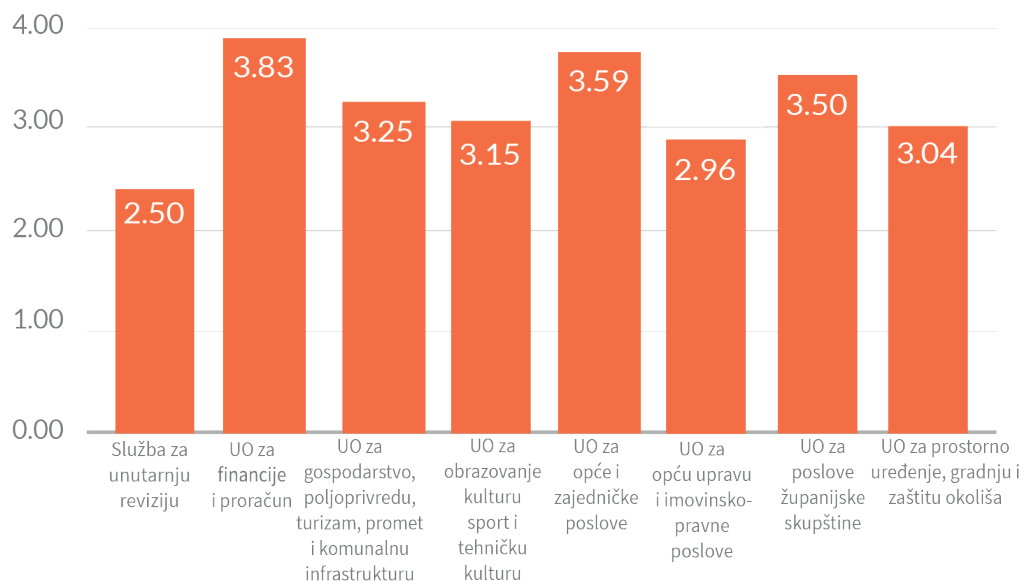


Prosječne ocjene Upravnih odjela u kategoriji Poznavanje osnovnih digitalnih alata i informatička pismenost svih upravnih odjela

II. Šire vještine i znanja za uspješno poslovanje u digitalnom okruženju

1. Sigurnost i zaštita osobnih podataka na internetu
2. Zaštita intelektualnog vlasništva, provjera izvora i citiranje na internetu
3. Sposobnost inoviranja procesa i usluga, agilnost i otvorenost prema novim oblicima rada i razmišljanja
4. Poznavanje tehnoloških i poslovnih inovacija relevantnih za rad i funkcioniranje Krapinsko-zagorske županije

U kategoriji Šire vještine i znanja za uspješno poslovanje u digitalnom okruženju djelatnici su ocjenjivali vlastito poznavanje sigurnosnih protokola za zaštitu podataka i intelektualnog vlasništva na internetu, sposobnost inoviranja i poznavanje poslovnih inovacija relevantnih za rad i funkcioniranje županije. Analiza odgovora 63 djelatnika iz 8 odjela pokazala je sljedeće rezultate. Djelatnici Krapinsko-zagorske županije se najmanje kompetentnima osjećaju u području zaštite intelektualnog vlasništva, provjere izvora te citiranja na internetu s prosječnom ocjenom od 2.97. Kao područje u kojem se osjećaju najkompetentnije u kategoriji Šire vještine i znanja za uspješno poslovanje u digitalnom okruženju djelatnici Krapinsko-zagorske županije su istaknuli Sposobnost inoviranja procesa i usluga, agilnost i otvorenost prema novim oblicima rada i razmišljanja s prosječnom ocjenom od 3.51. Odjeli koji su se po pitanju ocjena istaknuli u ovoj kategoriji su, kao odjel s najvišom prosječnom ocjenom od 3.83, Upravni odjel za financije i proračun te, kao odjel s najnižom prosječnom ocjenom od 2.96 Upravni odjel za opću upravu i imovinsko-pravne poslove.



Prosječne ocjene Upravnih odjela u kategoriji Šire vještine i znanja za uspješno poslovanje u digitalnom okruženju

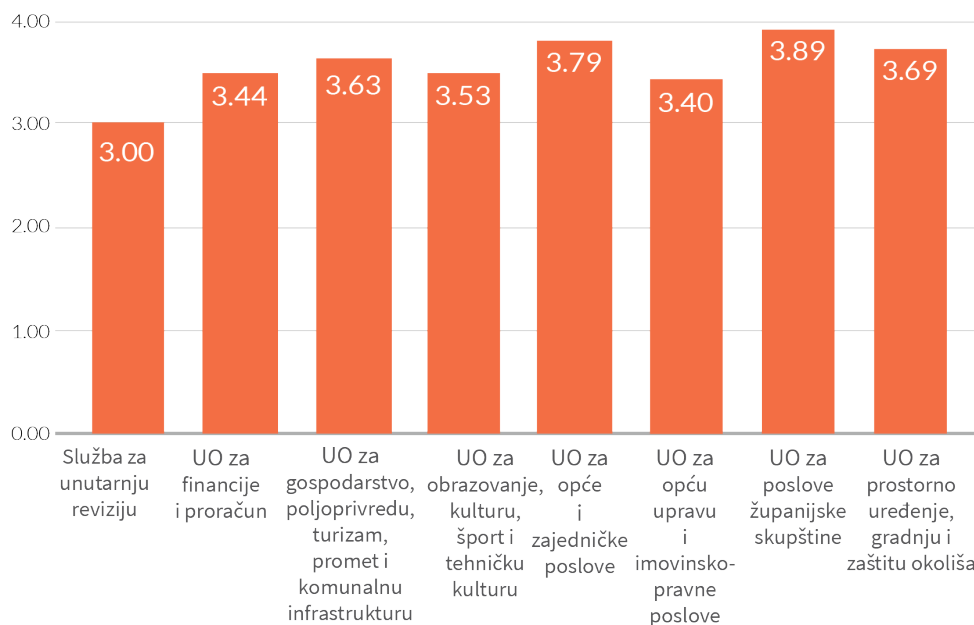
Upravni odjel za financije i proračun se istaknuo kao najbolje ocijenjeni odjel u ovoj kategoriji s prosječnom ocjenom od 3.83, a kao odjel koji je na sva 4 pitanja u ovoj kategoriji ostvario najslabiju ocjenu je Upravni odjel za opću upravu i imovinsko-pravne poslove s prosječnom ocjenom od 2.96. Ukoliko se uspoređuju prosječne ocjene rukovodećih te operativnih djelatnika može se zaključiti kako su u područjima sigurnosti i zaštite osobnih podataka na internetu te zaštite intelektualnog vlasništva, provjeri izvora i citiranju na internetu rukovodeći djelatnici manje kompetentni budući da su u području sigurnosti i zaštite osobnih podataka na internetu ostvarili prosječnu ocjenu od 3.25 u odnosu na 3.43 koliko su u prosjeku ostvarili operativni djelatnici, a u području zaštite intelektualnog vlasništva, provjeri izvora i citiranju na internetu su prosječno ostvarili 2.75 u odnosu na prosječnu ocjenu od 3.28 koliko su ostvarili operativni djelatnici.

III. Digitalne platforme i usluge KZŽ

1. Sustav upravljanja dokumentima u KZŽ
2. Alati za internu komunikaciju u KZŽ
3. E-Usluge KZŽ

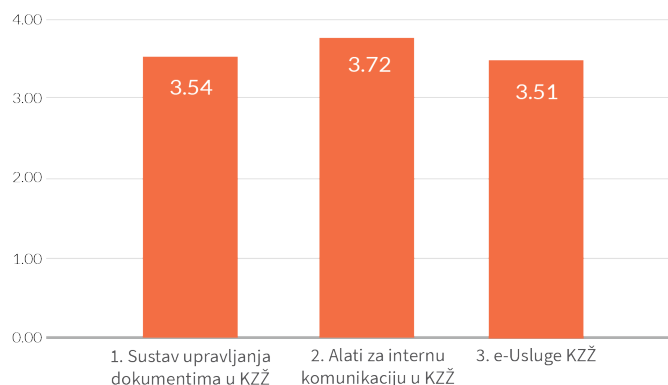
U kategoriji Digitalne platforme i usluge KZŽ prikupljena su 63 odgovora djelatnika Krapinsko-zagorske županije na 3 pitanja koja su namijenjena ocjenjivanju razine poznavanja internih komunikacijskih sustava i alata Krapinsko-zagorske županije, sustava upravljanja dokumentima te postojećih e-usluga Krapinsko-zagorske županije.

Odjel koji se po prosječnim ocjenama na sva tri pitanja istaknuo kao najbolji u poznavanju digitalnih platformi i usluga Županije je Upravni odjel za poslove županijske skupštine s prosječnom ocjenom na tri pitanja u kategoriji od 3.89. Kao odjel koji je imao najniže prosječne ocjene na tri postavljena pitanja u kategoriji se istaknula Služba za unutarnju reviziju s prosječnom ocjenom od 3.00.



Prosječne ocjene Upravnih odjela u kategoriji Šire vještine i znanja za uspješno poslovanje u digitalnom okruženju

Kao područje u kojem se djelatnici osjećaju najkompetentniji u ovoj kategoriji izdvojeno je poznavanje alata za internu komunikaciju s prosječnom ocjenom od 3.79, dok je, s druge strane, kao područje koje djelatnici u prosjeku najmanje poznaju s prosječnom ocjenom od 3.51 - poznavanje e-usluga Krapinsko-zagorske županije.



Prosječne ocjene svih djelatnika na postavljena pitanja u kategoriji Digitalne platforme i usluge KZŽ

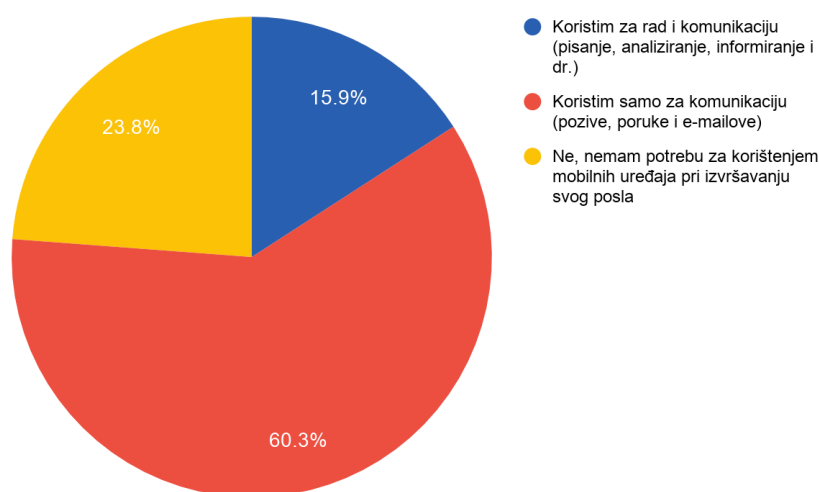
Zanimljiv podatak je činjenica da je rukovoditelj Upravnog odjela za opće i zajedničke poslove, s prosječnom ocjenom od 2.0 na tri postavljena pitanja, najlošije ocijenjeni rukovoditelj u ovoj kategoriji, pri čemu su operativni djelatnici istog odjela u ovoj kategoriji ocijenjeni kao najbolji s prosječnom ocjenom od 4,05.

IV. Specifična znanja i vještine

U ovoj kategoriji djelatnici Krapinsko-zagorske županije trebali su navesti koje specifične vještine i znanja posjeduju u području digitalnih kompetencija, a nužna su za njihov posao. Od 11 prikupljenih odgovora dva odgovora su bila negativna, odnosno djelatnici su se izjasnili da ne posjeduju specifična znanja nužna za obavljanje posla, odnosno da za njihovo radno mjesto nisu potrebna specifična znanja. Ostali odgovori odnosili su se većinom na rad u sustavima koji se koriste na nacionalnoj razini kao što je sustav e-Dozvola, e-Obrt, e-Pristojbe, FINA (naplata), video konferencije Ministarstva uprave, te e-Vjenčanja i e-Novorođenče. U jednom odgovoru kao specifična znanja istaknuta je komunikacija pomoću digitalnih alata, stvaranje i mijenjanje sadržaja te sigurnost i briga o osobnim podacima dok su u drugome odgovoru navedeni Microsoft Office programi kao što su Word, Excel, Powerpoint, ali i interne aplikacije Krapinsko-zagorske županije poput aplikacije LC-uredsko poslovanje te aplikacije Registar ugovora, Akti Župana, Narudžbenice i Autobusni prijevoz. Možemo zaključiti kako se djelatnici u pogledu specifičnih znanja najviše ističu ovisno o opisu posla, odnosno da je njihovo znanje vrlo ovisno o poslu kojim se bave te ga ne nadopunjuju vanjskim edukacijama.

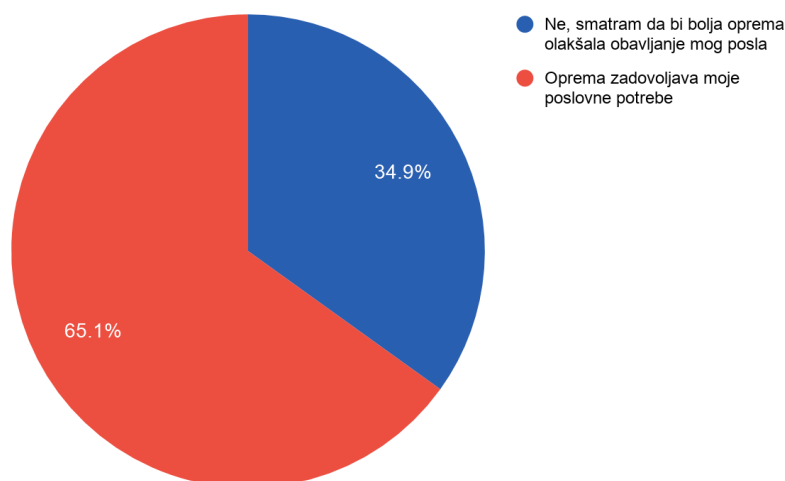
V. Primjena digitalnih rješenja

Većina djelatnika koristi mobilne uređaje u poslovne svrhe, ali je ta upotreba ograničena uglavnom samo na komunikaciju za što se izjasnilo 60,7% djelatnika Županije. Čak 23,6% djelatnika smatra kako nema potrebu za korištenjem mobilnih uređaja za obavljanje svog posla dok samo 14,8% djelatnika koristi mobilne uređaje i za rad i za komunikaciju.



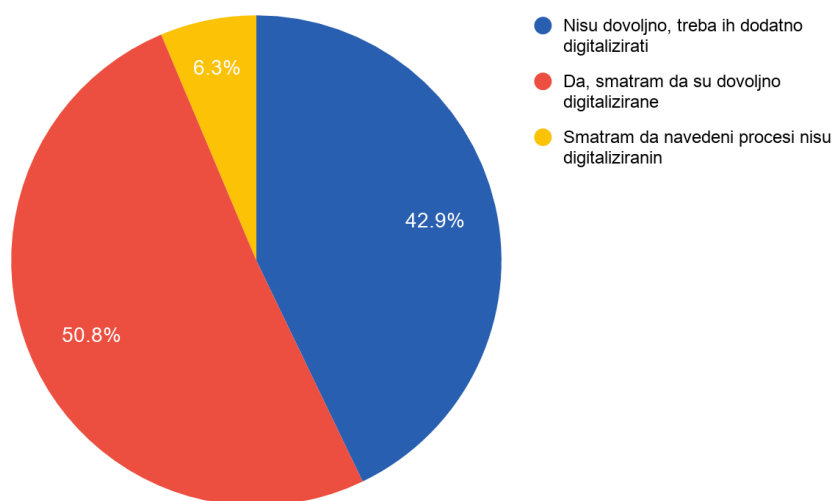
Zastupljenost odgovora svih djelatnika na pitanje: Koristite li mobilne uređaje za obavljanje svog posla? (npr. pametni telefon ili tablet)

63,9% svih djelatnika smatra da je računalna oprema koju koriste adekvatna za obavljanje njihovog posla, dok 36,1% djelatnika smatra kako bi im bolja oprema olakšala obavljanje posla.



Zastupljenost odgovora svih djelatnika na pitanje: *Smatrate li da je računalna oprema koju koristite adekvatna za obavljanje vašeg posla? (npr. računalo, softveri)*

Kad je u pitanju digitalizacija svakodnevnih aktivnosti, 52,5% svih djelatnika Krapinsko-zagorske županije smatra kako su njihove aktivnosti dovoljno digitalizirane dok se 41% zalaže za dodatnu digitalizaciju, a 6,6% smatra kako njihove aktivnosti nisu uopće digitalizirane. Omjeri se ne mijenjaju značajno niti ukoliko promatramo odgovore po odjelima ili uspoređujemo rukovodeće službenike i operativne službenike Županije.

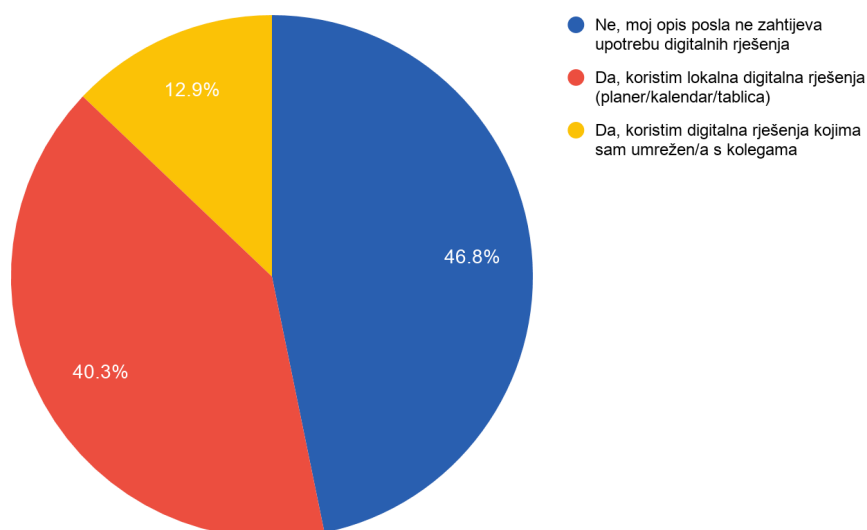


Zastupljenost odgovora svih djelatnika na pitanje: *Smatrate li da su vaše svakodnevne aktivnosti dovoljno digitalizirane? (npr. ispunjavanje obrazaca, praćenje aktivnosti, plan rada)*

Imajući u vidu da preko polovice svih djelatnika smatra kako su procesi i aktivnosti dovoljno digitalizirani, zanimljivo je da su skoro svi djelatnici na pitanje da navedu poslovne procese u kojima sudjeluju, a da se trebaju ili mogu digitalizirati odgovorila s konkretnim prijedlozima. Najčešći odgovor bio je da je potrebno digitalizirati komunikaciju, kako internu (unutar samih odjela i županijskih tijela) tako i vanjsku (prema korisnicima i Ministarstvima). Nakon digitalizacije komunikacije najčešći odgovor djelatnika bio je da je potrebno digitalizirati upravljanje dokumentima, nakon čega je uslijedilo praćenje rada i digitalizacija arhivskih podataka. Premda su odgovori djelatnika s konkretnim prijedlozima proturječni tvrdnji da je njihov posao dovoljno digitaliziran, možemo zaključiti kako skoro svi djelatnici imaju jasnu sliku toga koji aspekti njihovog posla nisu dovoljno digitalizirani te koja konkretna poboljšanja bi im donijela značajna unaprjeđenja u odvijanju procesa

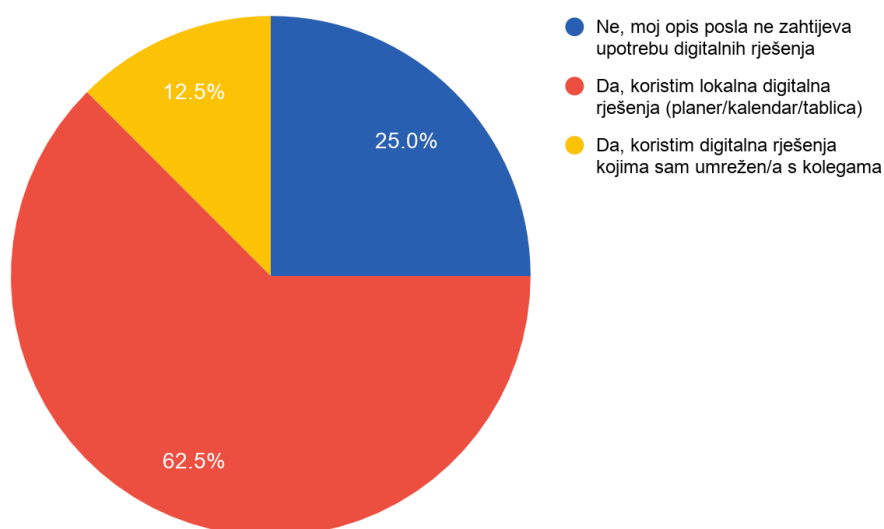
kao što su upravljanje dokumentima i praćenje rada.

Proučavajući odgovore djelatnika na pitanje koriste li digitalna rješenja za vremensko planiranje, planiranje resursa i praćenje vlastitih i/ili timskih aktivnosti možemo zaključiti kako ih preko polovice (51,6%) koristi određena digitalna rješenja za planiranje resursa. Zanimljivo je kako svega 13,3% djelatnika koristi rješenja kojima su umreženi s kolegama. To ukazuje na priličnu podijeljenost posla, a direktno se nadovezuje na prethodno pitanje u kojem su se djelatnici izjasnili kako je potrebno digitalizirati praćenje rada. Gotovo polovica djelatnika (48,3%) smatra kako njihov opis posla ne zahtijeva upotrebu digitalnih rješenja.



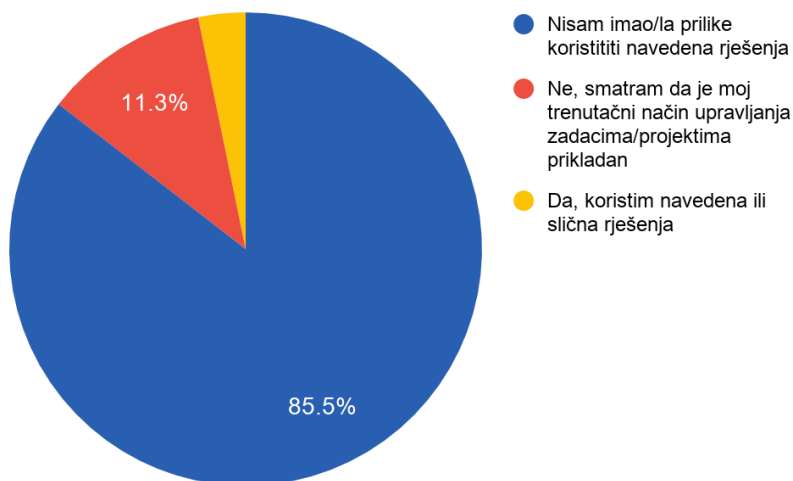
Zastupljenost odgovora svih službenika na pitanje “Koristite li digitalna rješenja za vremensko planiranje, planiranje resursa i praćenje vlastitih i/ili timskih aktivnosti?”

Ukoliko analiziramo odgovore rukovodećih službenika javlja se zanimljiva pojava. Naime, usprkos tome što 75% rukovodećih službenika koristi digitalna rješenja od čega 12,5% koristi rješenja kojima su umreženi s drugim kolegama, čak četvrtina rukovoditelja koja je odgovorila na pitanje smatra kako njihov opis posla ne zahtijeva upotrebu digitalnih rješenja.



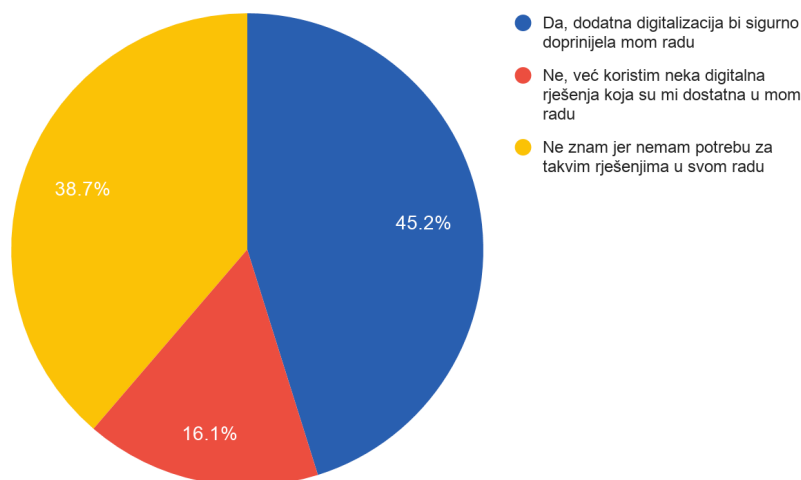
Zastupljenost odgovora rukovodećih službenika na pitanje “Koristite li digitalna rješenja za vremensko planiranje, planiranje resursa i praćenje vlastitih i/ili timskih aktivnosti?”

Uzrok ovoj pojavi moguće je pronaći u idućem postavljenom pitanju “Smatrate li da bi neka od digitalnih rješenja za upravljanje zadacima i/ili projektima mogla unaprijediti vaše svakodnevne poslovne aktivnosti (npr. Trello, Asana, Jira, Slack)?” Na to pitanje je velika većina svih djelatnika (85% njih) odgovorila da nisu imali prilike koristiti takva rješenja. Zanimljivo je za napomenuti da su na navedeno pitanje svi rukovodeći službenici odgovorili kako nisu imali prilike koristiti navedena rješenja.



Odgovori svih djelatnika na pitanje “Smatrate li da bi neka od digitalnih rješenja za upravljanje zadacima i/ili projektima mogla unaprijediti vaše svakodnevne poslovne aktivnosti (npr. Trello, Asana, Jira, Slack)?”

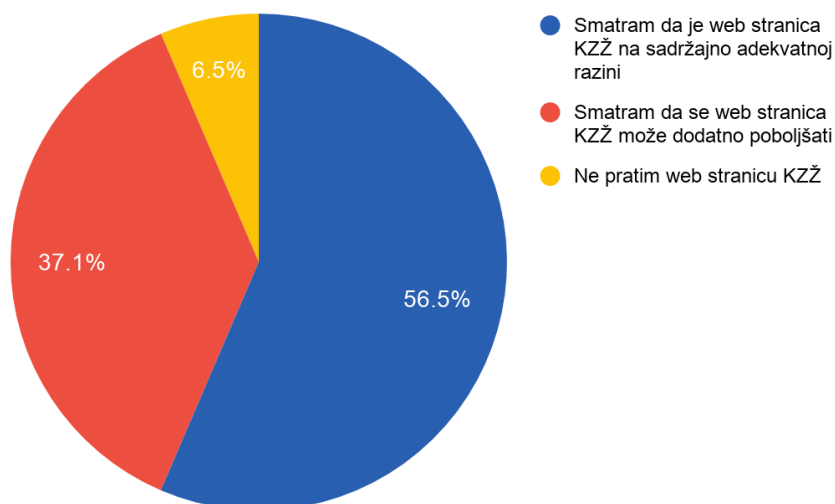
Na pitanje “Smatrate li da bi dodatna tehnološka rješenja pomogla u obavljanju vašeg posla? (npr. sustavi za upravljanje resursima, zadacima i procesima)” gotovo polovica djelatnika (43,3%) odgovorila je afirmativno, odnosno kako smatra da bi dodatna digitalizacija sigurno doprinijela njihovom radu. 16,7% djelatnika smatra kako već koriste dostatna digitalna rješenja dok 40% djelatnika ne zna bi li im dodatna tehnološka rješenja pomogla u obavljanju posla. Ukoliko analiziramo odgovore rukovoditelja od kojih 87,5% posto smatra kako bi im digitalizacija pomogla u radu dok 12,5% smatra kako nema potrebu za takvim rješenjima u radu. Drugim riječima, možemo zaključiti kako većina rukovodećih službenika podržava digitalizaciju njihovih poslova odnosno budući da samo jedna osoba na rukovodećim pozicijama smatra kako ne bi imala koristi od daljnje digitalizacije svog posla.



Zastupljenost odgovora svih službenika na pitanje “Smatrate li da bi dodatna tehnološka rješenja pomogla u obavljanju vašeg posla? (npr. sustavi za upravljanje resursima, zadacima i procesima)”

Mrežna stranica Krapinsko-zagorske županije

Većina djelatnika (56,7%) koji su sudjelovali u istraživanju smatra da je web stranica Krapinsko-zagorske županije na sadržajno adekvatnoj razini. 36,7% djelatnika smatra kako se mrežna stranice Županije može dodatno poboljšati dok svega 6,7% djelatnika ne prati mrežnu stranicu Krapinsko-zagorske županije.

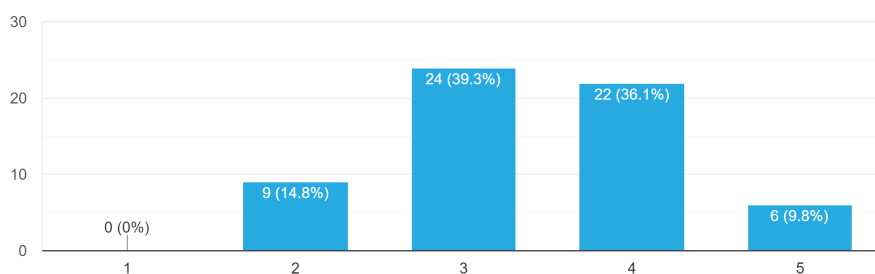


Zastupljenost odgovora svih službenika na pitanje "Smatrate li da je web stranica Krapinsko-zagorske županije sadržajno korisna?"

Otvorenost promjenama u poslovanju - rukovodeći službenici

Većina djelatnika Krapinsko-zagorske županije smatra kako su djelatnici na višim, rukovodećim pozicijama odlučni pri uvođenju novih promjena. Sličan odgovor bio je i kad je postavljeno pitanje "Više rukovodeće pozicije KZŽ daju dobar primjer ostalim zaposlenicima kada su u pitanju razvoj i učenje". Najviše djelatnika odgovorilo je sa srednjom ocjenom tri, odnosno izjasnili su da se niti slažu niti ne slažu s iznesenom tvrdnjom. Možemo zaključiti kako nema izraženog nezadovoljstva većine službenika s načinom provođenja inovacija od strane rukovodećih u Krapinsko-zagorskoj županiji.

Više rukovodeće pozicije KZŽ odlučne su pri uvođenju značajnih promjena u poslovanju županije
61 odgovor



Zastupljenost odgovora svih službenika na tvrdnju "Više rukovodeće pozicije KZŽ odlučne su pri uvođenju značajnih promjena u poslovanju županije"

Otvorenost promjenama u poslovanju - rukovodeći službenici

Ukoliko promatramo odgovore djelatnika na sljedeći set pitanja:

1. Operativni službenici KZŽ otvoreni su za implementaciju inovacija u načinu rada	3.57
2. Operativni službenici KZŽ se ne boje griješiti pri obavljanju svoga posla	3.05
3. Operativni službenici KZŽ željni su učenja i stjecanja novih kompetencija	3.51
4. Operativni službenici KZŽ otvoreni su novim radnim praksama i metodama	3.48
5. Želja za novim poslovnim znanjima prisutna je kod operativnih djelatnika KZŽ	3.56
6. Operativni djelatnici KZŽ ne boje se činiti pogreške u obavljanju svoga posla	2.98

Možemo zaključiti kako i operativni i rukovodeći službenici smatraju kako su operativni službenici otvoreni za implementaciju inovacija u načinu rada, željni su učenja te posjeduju želju za novim poslovnim znanjima. Značajne razlike se javljaju kad usporedimo odgovore operativnih djelatnika s odgovorima rukovoditelja na pitanja 12. i 14. koja se tiču prisutnosti straha od pogrešaka kod operativnih djelatnika. Većina rukovodećih službenika smatra kako se operativni djelatnici boje griješiti pri obavljanju posla te se većinom ne slažu s iznesenim tvrdnjama dok su sami operativni djelatnici uglavnom ocijenili srednjom ocjenom, odnosno da se niti slažu niti ne slažu s navedenom tvrdnjom. Možemo zaključiti kako je strah od pogreške prisutan kod operativnih djelatnika, a s obzirom na činjenicu da su nezadovoljstvo tom činjenicom uglavnom izrazili rukovoditelji potrebno je provesti edukacije koje bi ojačale kompetencije djelatnika potrebne za obavljanje posla kako bi se smanjio strah od pogreške.

Stupanj digitalizacije

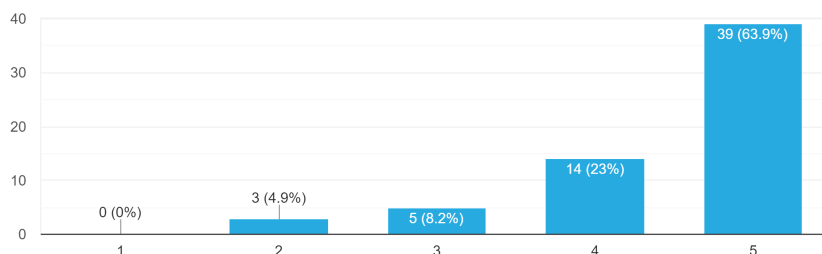
Promatrajući odgovore svih djelatnika na tri sljedeća pitanja:

1. Digitalizacija je važna za javnu upravu RH
2. Digitalizacija je važna za Krapinsko-zagorsku županiju
3. Krapinsko-zagorska županija dovoljno je digitalizirana

Možemo zaključiti kako se skoro svi djelatnici slažu s važnosti digitalizacije te prepoznaju njezinu važnost za obavljanje svojih poslova. Unatoč tome što su ranije izrazili zadovoljstvo stupnjem digitaliziranosti svojih poslova, zanimljivo je za primijetiti kako većina djelatnika nije izrazila potpuno slaganje s tvrdnjom da je Krapinsko-zagorska županija dovoljno digitalizirana. Većina rukovodećih djelatnika županije se pritom izrazila prilično negativno, odnosno izrazila je neslaganje s time da je županija dovoljno digitalizirana. To upućuje na ukorijenjenu želju za promjenama i poboljšanjima u rukovodećoj strukturi dok se obrnuto može navesti za operativne službenike.

Digitalizacija je važna za Krapinsko-zagorsku županiju

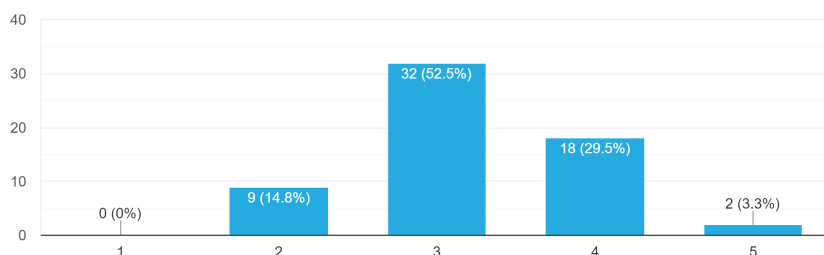
61 odgovor



Zastupljenost odgovora svih službenika na tvrdnju "Digitalizacija je važna za Krapinsko-zagorsku županiju"

Krapinsko-zagorska županija dovoljno je digitalizirana

61 odgovor



Zastupljenost odgovora svih službenika na tvrdnju "Krapinsko-zagorska županija dovoljno je digitalizirana"

Zaključak o digitalnim kompetencijama zaposlenika KZŽ

1. Zaključci na razini svih djelatnika

- Kategorija u kojoj su djelatnici Krapinsko-zagorske županije prikupili najbolje prosječne ocjene je kategorija Digitalne platforme i usluge KZŽ s prosječnom ocjenom od 3.59 što je i logično s obzirom na činjenicu da se radi o digitalnim alatima kojima se djelatnici Županije koriste na tjednoj bazi.
- Kategorija koja je ostvarila najlošiju prosječnu ocjenu (3.19) ukoliko se promatra svi odgovori djelatnika je kategorija Šire vještine i znanja za uspješno poslovanje u digitalnom okruženju u kojoj se ocjenjivalo poznavanje sigurnosti i zaštite osobnih podataka na internetu, intelektualnog vlasništva te inovativnost i otvorenost djelatnika prema tehnološkim i poslovnim inovacijama. Sukladno tome, potrebno je unaprijediti spremnost djelatnika u svim kompetencijama ove kategorije, a pogotovo u području zaštite intelektualnog vlasništva, provjere informacija i citiranja na internetu te poznavanju tehnoloških i poslovnih inovacija relevantnih za rad i funkcioniranje drugih odjela.
- Nema izraženog nezadovoljstva većine službenika s načinom provođenja inovacija od strane rukovodećih u Krapinsko-zagorskoj županiji te većina djelatnika smatra kako rukovodeći djelatnici odlučno provode inovacije.
- Većina djelatnika smatra kako bi dodatna tehnološka rješenja unaprijedila njihov rad, a to se pogotovo odnosi na rukovodeće službenike.
- Usprkos tome što veći broj djelatnika koristi digitalna rješenja u radu, vrlo mali broj njih u svom radu koristi rješenja kojima su umreženi s kolegama.
- Većina djelatnika kao konkretna područja u kojima vide prostor za daljnju digitalizaciju navela je digitalizaciju komunikacije te digitalizaciju upravljanja dokumentima.

2. Zaključci u odnosu na rezultate rukovodećih i operativnih djelatnika

- U kategoriji Digitalne platforme i usluge KZŽ s prosječnom ocjenom od 3.88 rukovoditelji su se osjećali najkompetentnije dok su se u kategoriji Šire vještine i znanja za uspješno poslovanje u digitalnom okruženju s ocjenom od 3.16 osjećali najmanje kompetentno.
- Strah od pogreške prisutniji je kod operativnih djelatnika nego kod rukovodećih djelatnika. Na ovo pogotovo treba obratiti pažnju prilikom implementacije novih rješenja u poslovanje te pritom dobro upoznati operativce s istima.
- Rukovodeći djelatnici više nego operativni djelatnici smatraju da je potrebno daljnje digitalizirati poslovanje Županije.

4.2.3. Smjernice za napredak

Digitalna transformacija Krapinsko-zagorske županije ne ovisi samo o implementaciji digitalnih rješenja, već je nužno osvijestiti da su djelatnici ti koji će zapravo koristiti uvedena rješenja. Stoga je nužno educirati sve djelatnike o prednostima i načinima korištenja digitalnih rješenja, kako onih postojećih, tako i novih. U skladu s identificiranim potrebama niže su navedene specifične smjernice koje će konkretno pomoći djelatnicima pri boljem korištenju digitalnih rješenja, ali i oblikovanju pozitivnog stava prema promjenama i usvajanju digitalnih rješenja.

- Djelatnicima Županije nužne su edukacije iz područja cloud computinga i upravljanja audiovizualnim sadržajima te korištenju društvenih mreža u svrhe poslovne komunikacije.
- Područje cloud computinga te korištenje cloud rješenja u kolaboraciji pri izradi dokumenata se pokazalo kao značajan nedostatak djelatnika Županije koji se ne osjećaju dovoljno vičnima korištenju navedenih rješenja. Edukacije održane nakon uspješnih implementacija alata značajno bi unaprijedile vještine djelatnika i kvalitetu njihovog rada.
- Područje u kojem su djelatnici izrazili najveću razinu poznavanja je korištenje digitalnih rješenja Županije. Usprkos tome, potrebno je provesti edukacije među rukovodećim djelatnicima o korištenju svih dostupnih resursa budući da je prisutna značajna razlika u prosječnim ocjenama rukovoditelja upravnih odjela.
- Većina djelatnika koristi digitalna rješenja isključivo lokalno, a nisu adekvatano upoznati niti s najnovijim trendovima u načinima obavljanja poslova i praćenja rada i napretka na projektima. To je moguće poboljšati provedbom edukacije na temu digitalizacije i održavanjem međudjelnih radionica na temu promjena u organizaciji i poboljšanja poslovnih procesa. Navedeno bi također osnažilo kulturu poticanja promjene, stvorilo veće povjerenje i poboljšalo komunikaciju između operativnih djelatnika i rukovodećih djelatnika.

Kao jedna od smjernica i alata za napredak u kontekstu digitalnih kompetencija predlaže se matrica koja se temelji na gore citiranom Okviru Europske komisije za digitalne kompetencije 2.0., koja je detaljno razrađena kako bi odgovarala specifičnim potrebama Krapinsko-zagorske županije, kao i bila dostatnim temeljem za ocjenu i praćenje napredovanja zaposlenika u odnosu na digitalne vještine. Matrica digitalnih kompetencija zamišljena je kao temelj za sustav ocjene i praćenja razvoja digitalnih kompetencija za poslovni proces "Upravljanje ljudskim potencijalima".

Poznavanje osnovnih digitalnih alata i informatička pismenost:

1. Operativni sustavi i korisnička sučelja: Windows, iOS, Android – razumijevanje načina na koji funkcioniraju različiti operativni sustavi i sposobnost snalaženja u sustavima, prelaska, pohranjivanja i obrade podataka, upravljanja i organizacije sadržaja u njima.
2. Osnovna programska rješenja u uredskom poslovanju – razumijevanje i upravljanje alatima za obradu teksta (npr. Word, Google Docs, Pages), baza i obrade podataka (npr. Excel, Numbers, Sheets), prezentacije (npr. Powerpoint, Slides, Keynotes), upravljanje mailovima i kalendarima (Outlook, Gmail, Mail...).
3. Pretraživači interneta (Google Chrome, Microsoft Explorer...)
4. Alati za komunikaciju i kolaboraciju (Slack, Skype, Asana, Trello, Whatsapp, Viber i sl.)
5. Cloud computing (GDrive i GSuite, Microsoft Office 365 itd.)
6. Upravljanje audiovizualnim sadržajima (alati za izradu i obradu zvuka, videa i fotografije; Youtube, Vimeo i druge platforme za dijeljenje audiovizualnih sadržaja)
7. Društvene mreže i njihova primjena u poslovnoj komunikaciji (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn itd.)

4.2.4 Nalazi - druge ustanove

U sklopu analize digitalne spremnosti Krapinsko-zagorske županije provedena je i analiza spremnosti ustanova koja izravno surađuju sa Županijom. Djelatnici drugih ustanova su odgovarali na ista pitanja kao i djelatnici Županije, uz dodatna pitanja u kojima su zamoljeni da predlože rješenja za

unaprjeđenjem suradnje između Županije i vlastite ustanove te pitanja koja se odnose na postojeća digitalna rješenja za suradnju. Od 18 ustanova koje surađuju sa Županijom, u anketnom upitniku je sudjelovalo osam niže navedenih institucija. Kako bi osigurali relevantnost ankete za izradu preporuka, u anketi su sudjelovali isključivo djelatnici koji su izravno uključeni u suradnju sa Županijom. U niže navedenoj tablici nalazi se popis institucija.

Ustanova	Broj zaposlenika koji su uključeni u suradnju
Integrirani promet zagrebačkog područja Zagreb d.o.o.	1
Zagorska razvojna agencija	17
Javna ustanova za upravljanje zaštićenim dijelovima prirode Krapinsko-zagorske Županije	1
Ljekarna Krapinsko-zagorske Županije	3
Regionalna energetska agencija Sjeverozapadne Hrvatske	5
Zavod za javno zdravstvo Krapinsko-zagorske županije	3
Zavod za prostorno uređenje Krapinsko-zagorske županije	3
Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Stubičke Toplice	3

1. Integrirani promet zagrebačkog područja Zagreb d.o.o.

Ispitanici u ustanovi Integrirani promet zagrebačkog područja Zagreb d.o.o. zaduženi za suradnju sa Županijom izrazili su zadovoljstvo vlastitom digitalnom infrastrukturom te informatičkom pismenošću u vlastitoj organizaciji ocijenivši s ocjenom 4 obje stavke. Poslovi na kojima navedena institucija surađuje s Krapinsko-zagorskom županijom su primarno priprema i provedba projekta Integriranog prijevoza putnika na području Grada Zagreba, Zagrebačke županije i Krapinsko - zagorske županije.

Nalazi istraživanja

Djelatnici ustanove Integrirani promet zagrebačkog područja Zagreb d.o.o. su uglavnom prosječno ocijenili vlastita poznavanje osnovnih digitalnih alata i informatička pismenost, osim alata namijenjenih upravljanju audiovizualnim sadržajima što su ocijenili s ocjenom 2. Nadalje, u području Šire vještine i znanja za uspješno poslovanje u digitalnom okruženju, djelatnici su ostvarili relativno niske ocjene poglavito zbog nepoznavanja sigurnosti i zaštite osobnih podataka na internetu te zaštite intelektualnog vlasništva u čemu su također ocijenili vlastito poznavanje s ocjenom dovoljno. U području Digitalna rješenja KZŽ ispitanici ustanove su izrazili nezadovoljstvo e-uslugama, kako onima Županije tako i same ustanove Integrirani promet zagrebačkog područja Zagreb d.o.o.

Usprkos izraženim nezadovoljstvom e-uslugama nisu izričito izrazili potrebu za poboljšanjem dok su izrazili potrebu za unaprjeđenjem mrežnih stranica Županije. Ispitanici ustanove Integrirani promet zagrebačkog područja Zagreb d.o.o. smatraju kako su njihove poslovne aktivnosti dovoljno digitalizirane te kako je i sama Županija dovoljno digitalizirana. U skladu s time, nisu vidjeli prostora za poboljšanjem i digitalizacijom u području suradnje.

2. Zagorska razvojna agencija

Zagorska razvojna agencija (ZARA) blisko surađuje s Krapinsko-zagorskom županijom uglavnom na poslovima pripreme i provedbe EU projekata, strateškom planiranju, prikupljanju i analizi podataka, brendiranju Županije, organizaciji događanja te međunarodnom predstavljanju Županije. U skladu sa značajnim opsegom poslova na kojima surađuju sa Županijom, broj djelatnika koji surađuju je

značajan te se hijerarhijski kreće od razine ravnatelja te zamjenika ravnatelja do voditelja odjela i savjetnika. Djelatnici ZARA-e su s ocjenom 2 ocijenili stanje informatičke pismenosti u vlastitoj organizaciji dok su jednom ocjenom više valorizirali stanje digitalne infrastrukture.

Nalazi istraživanja

Djelatnici ZARA-e su uglavnom vrlo dobrom ocjenom ocijenili vlastito poznavanje osnovnih digitalnih alata i informatička pismenost dok su s nešto nižom ocjenom valorizirali poznavanje rada u Cloudu te upravljanje audiovizualnim sadržajem. Šire vještine i znanja za uspješno poslovanje u digitalnom okruženju su prilično razvijene kod djelatnika ZARA-e ukoliko je suditi prema nalazima ankete s prosječnom ocjenom vrlo dobrog poznavanja alata za zaštitu osobnih podataka i intelektualnih prava. S druge strane, Poznavanje tehnoloških i poslovnih inovacija relevantnih za rad i funkcioniranje drugih odjela s prosječnom ocjenom je najlošije ocijenjena kategorija u istom području.

U području Digitalna rješenja KZŽ - ZARA u kojem se proučava zadovoljstvo kvalitetom postojećih rješenja za suradnju i infrastrukturnom podržanosti iste, djelatnici ZARA-e su uglavnom prosječno zadovoljni postojećim rješenjima dok se kao područja u kojem vide najviše mjesta za poboljšanje izdvajaju e-usluge ZARA-e, ali i one Županije.

Da su djelatnici Zagorske razvojne agencije uglavnom vični korištenju digitalnih rješenja moguće je iščitati iz nalaza ankete. 82,4% ispitanika izrazilo je zadovoljstvo postojećom opremom, dok ih preko polovice zagovara daljnju digitalizaciju procesa u ZARA-i. Usprkos tome što vide daljnji prostor za napredak, većina ispitanika već koristi rješenja za suradnju i za upravljanje zadacima, a kao područje u kojem je moguć najveći napredak u suradnji sa Županijom izdvajaju se: upravljanje komunikacijom, upravljanje dokumentacijom te praćenje rada. Djelatnici ZARA-e uglavnom su istaknuli i prostor za poboljšanjem mrežne stranice Županije, a zanimljivo je da je 82,6% djelatnika ocijenilo kako bi digitalizacija procesa u Županiji sigurno doprinijela njihovom posla.

3. Javna ustanova za upravljanje zaštićenim dijelovima prirode Krapinsko-zagorske Županije

Financijsko poslovanje, planiranje, pravni poslovi i javna nabava su procesi na kojima Javna ustanova za upravljanje zaštićenim dijelovima prirode KZŽ surađuje sa Županijom u okviru kojih je potrebna koordinacija stručnih suradnika na projektu te ravnatelja s djelatnicima Županije. Ispitanici su ocjenom 4 ocijenili zadovoljstvo postojećom infrastrukturom u vlastitoj organizaciji, a istom ocjenom ocijenili su i digitalnu pismenost.

Nalazi istraživanja

Ispitanici u Javnoj ustanovi za upravljanje zaštićenim dijelovima prirode Krapinsko-zagorske Županije su Poznavanje osnovnih digitalnih alata i informatičku pismenost ocijenili odličnim, isto kao i područje Šire vještine i znanja za uspješno poslovanje u digitalnom okruženju te korištenje digitalnih rješenja između Županije i Javne ustanove za upravljanje zaštićenim dijelovima prirode KZŽ. Jedina dva aspekta koja su ocijenjena s ocjenom dobar od strane ispitanika su zadovoljstvo trenutnim stanjem digitalizacije što upućuje na njihovu inklinaciju prema daljnjem uvođenju digitalnih rješenja.

4. Ljekarna Krapinsko-zagorske Županije

Djelatnici Ljekarne Krapinsko-zagorske Županije koji najčešće surađuju sa Županijom su uglavnom rukovodeći djelatnici kao što su ravnatelj i zamjenik ravnatelja te djelatnici računovodstva. Slanje izvješća o radu i suradnja na planiranju su sukladno tome, najčešće teme suradnje.

Nalazi istraživanja

Unutar teme Poznavanje osnovnih digitalnih alata i informatička pismenost djelatnici su uglavnom vrlo dobro ocjenjivali vlastito poznavanje alata, uz iznimku poznavanja Cloud computinga (korištenje GSuite, Microsoft Office 365 alata) te upravljanje audiovizualnim sadržajima koje su ocijenili dobrim. Nadalje, ispitani djelatnici Ljekarni uglavnom smatraju da posjeduju vrlo dobre šire vještine i znanja za uspješno poslovanje u digitalnom okruženju, a dobrim ocjenjuju postojeća digitalna rješenja KZZ - Ljekarna Krapinsko-zagorske županije. U navedenom području moguće je izdvojiti temu e-usluga kao pitanje koje je najniže ocijenjeno u području.

Ispitani djelatnici Ljekarni Krapinsko-zagorske županije zadovoljni su trenutnom kvalitetom opreme za koju smatraju da odgovara njihovim poslovnim potrebama, a mjesta za napredak vide u daljnjoj digitalizaciji internih rješenja za poslovanje te poboljšanju mrežnih stranica Ljekarne. U skladu s navedenim, djelatnici Ljekarne, prepoznaju važnost digitalizacije te smatraju da je ista izrazito važna za javnu upravu, ali i Županiju. Kao područja koja žele digitalizirati, a odnose se na suradnju sa Županijom, ispitanici su istaknuli uvođenje digitalnih komunikacijskih alata te alata za upravljanje dokumentacijom. Nadalje, predložili su i digitalizaciju slanja izvješća prema Županiji te ukidanje slanja papirnatih kopija.

5. Zavod za javno zdravstvo Krapinsko-zagorske županije

Zavod za javno zdravstvo Krapinsko-zagorske županije surađuje s Krapinsko-zagorskom županijom uglavnom prilikom dostave godišnjeg programa rada, financijskog plana, izvješća o radu, izvješća o financijskom poslovanju, plan nabave, monitoring voda. Budući da se uglavnom radi o procesima koji su zakonski obvezni te ih je ZJZZKZZ, kao proračunski korisnik dužan provoditi, djelatnici koji uglavnom surađuju sa Županijom su ravnatelj te voditelji odjela.

Nalazi istraživanja

Ispitanici su u području Poznavanje osnovnih digitalnih alata i informatička pismenost iskazali prilično neujednačeno poznavanje raznih digitalnih alata što ukazuje na potrebu za sustavnim ujednačavanjem i provedbom edukacije. Pitanje u kojem su se djelatnici izjasnili kao najmanje kompetentni je područje cloud computinga i upravljanje audiovizualnim sadržajima. Nejednakosti u razini kompetencija, djelatnici su izrazili i u području Šire vještine i znanja za uspješno poslovanje u digitalnom okruženju u kojemu je prisutna značajna razlika između osobe koja se izrazila kao najkompetentnija i one najmanje kompetentne u svim pitanjima. Nadalje, navedeni nesrazmjer između kompetencija je izražen u svim odgovorima ispitanika, osim onih koji se odnose na važnost digitalizacije za javnu upravu RH te samu Županiju i Zavod.

6. Regionalna energetska agencija Sjeverozapadne Hrvatske

Procesi Regionalne energetske agencije Sjeverozapadne Hrvatske (REGEA) na kojima njeni djelatnici surađuju s djelatnicima Županije uglavnom se odnose na poslove vezane uz EU fondove i energetske učinkovitost. Navedeni procesi su: izrada prijave na dostupne EU i nacionalne javne pozive vezano za energetske učinkovitost i obnovljive izvore energije, tehničke analize - potrošnja energenata, potencijali lokacija za ugradnju obnovljivih izvora energije, tehničke podloge za dokumentacije za nadmetanje; projektni zadaci za projektiranje energetske obnove zgrada javne namjene; upravljanje i administracija projektima energetske obnove zgrada javne namjene; sudjelovanje na tjednim koordinacijama na gradilištu; izrada strateških dokumenata - godišnji i trogodišnji planovi energetske učinkovitosti; informiranje i savjetovanje građana i ostalih zainteresiranih subjekata (općine, gradovi, organizacije civilnog društva, tijela državne uprave i sl.) Djelatnici REGEA-e stanje digitalne infrastrukture u vlastitoj organizaciji ocijenili su s najvišom ocjenom 5, a isto tako su ocijenili

i digitalnu pismenost.

Nalazi istraživanja

Djelatnici REGEA-e su vlastite kompetencije u područjima Poznavanja osnovnih digitalnih alata i informatičke pismenosti te Šire vještine i znanja za uspješno poslovanje u digitalnom okruženju ocijenili uglavnom s vrlo dobrim ocjenama. Ukoliko se promatra zadovoljstvo djelatnika REGEA-e korištenjem Digitalnih rješenja između Županije i REGEA-e, moguće je zaključiti kako su djelatnici uglavnom nezadovoljni stanjem e-usluga Županije, dok su zadovoljni sustavom upravljanja dokumentima i alatima za internu komunikaciju. S obzirom na već iskazano zadovoljstvo digitalnom infrastrukturom, ne čudi da su djelatnici REGEA-e vrlo dobro ocijenili važnost digitalizacije u REGEA-i, Županiji i RH. Kao jedna od niže ocijenjenih pitanja u području, moguće je izdvojiti zadovoljstvo djelatnika REGEA-e otvorenosću djelatnika KZZ prema inovacijama u kojem je najčešća ocjena 3. Prijedlozi za poboljšanje suradnje putem digitalizacije procesa djelatnici REGEA-e uglavnom vide u uvođenju alata za kolaboraciju u cloudu, poboljšanje sustava za upravljanje dokumentacijom te uvođenju boljih sustava za komunikaciju i praćenje rada.

7. Zavod za prostorno uređenje Krapinsko-zagorske županije

Djelatnici Zavoda za prostorno uređenje Krapinsko-zagorske županije prilikom provedbe istraživanja izrazili su zadovoljstvo informatičkom pismenošću djelatnika u vlastitoj organizaciji koju su ocijenili s ocjenom 4, dok su infrastrukturi dodijelili srednju ocjenu 3. Kao procese u kojima najčešće surađuju sa Županijom, djelatnici Zavoda naveli su izradu dokumenata kao što su Program rada Zavoda, Financijski plan Zavoda, Izvješće o stanju u prostoru KZZ, Prostorni plan KZZ te kreiranje i vođenje baza podataka o pojedinim sastavnicama prostora.

Nalazi istraživanja

Poznavanje osnovnih digitalnih alata i informatička pismenost ispitanici Zavoda prosječno su ocijenili s vrlo dobrom ocjenom, a kao područje koje im je najmanje poznato ocijenili su upravljanje audiovizualnim sadržajima. Djelatnici Zavoda smatraju da posjeduju odgovarajuće Šire vještine i znanja za uspješno poslovanje u digitalnom okruženju, budući da su i to područje ocijenili s prosječnom ocjenom 4. Djelatnici Zavoda smatraju kako je njihova postojeća oprema potpuno odgovarajuća poslovnim potrebama dok za same aktivnosti smatraju kako se mogu dodatno digitalizirati. Jedan od procesa je i suradnja sa Županijom za čiju digitalizaciju ispitanici predlažu digitalizaciju sustava upravljanja dokumentima. Usprkos tome što smatraju kako se njihovi procesi mogu dodatno digitalizirati, djelatnici su uglavnom odgovorili kako su zadovoljni postojećim rješenjima koja su im dostatna u radu.

8. Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Stubičke Toplice

Djelatnici Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Stubičke Toplice koji su sudjelovali u istraživanju naveli su kako najčešće sa Županijom surađuju na procesima izvještavanja o financijskom poslovanju na mjesečnoj razini te dobivanja suglasnosti za sklapanje ugovora o javnoj nabavi. Djelatnici koji najčešće surađuju sa Županijom su ravnatelj i zamjenik ravnatelja, voditelj odjela za pravne kadrovske i opće poslove te voditelj odjela za računovodstveno-financijske poslove. Zadovoljstvo digitalnom pismenošću u vlastitoj organizaciji, djelatnici Specijalne bolnice ocijenili su s prosječnom ocjenom 3 dok su stanje digitalne infrastrukture ocijenili s ocjenom 4.

Nalazi istraživanja

Ispitani djelatnici Specijalne bolnice za medicinsku rehabilitaciju Stubičke Toplice nešto su slabije od djelatnika ostalih institucija ocijenili vlastita poznavanja u području Poznavanje osnovnih digitalnih

alata i informatička pismenost, a pogotovo ukoliko se radi o komunikacijskim i kolaboracijskim alatima, cloud computingu te korištenju tehnologije u poslovnim procesima. Šire vještine i znanja za uspješno poslovanje u digitalnom okruženju djelatnici su u prosjeku ocijenili dobrom ocjenom, no zanimljivo je što su se ocjene prilično razlikovale. Sposobnost inoviranja procesa i usluga, agilnost i otvorenost prema novim oblicima rada i razmišljanja te Poznavanje tehnoloških i poslovnih inovacija relevantnih za rad uglavnom su se pokazali kao kategorije u kojima je potrebno poboljšanje u navedenom području. Preporuke za digitalizacijom suradnje između Županije i Specijalne bolnice, ispitanici su uglavnom naveli u područjima poboljšanja komunikacije te razmjeni podataka. Usprkos tome što prepoznaju važnost digitalizacije javne uprave, želju za novim poslovnim znanjima u vlastitoj organizaciji uglavnom ocjenjuju ocjenom 2, što ukazuje na potrebu za poticanjem i edukacijom iz primjene novih tehnologija.

4.2.5. Smjernice za napredak

Djelatnici ustanova koje surađuju sa Županijom uglavnom imaju različite potrebe te se s obzirom na vlastitu struku, uglavnom koriste različitim digitalnim alatima i to u različitim stupnjevima poznavanja. Nakon provedene analize odgovora djelatnika ustanova zaduženih za suradnju s Krapinsko-zagorskom županijom moguće je identificirati nekoliko područja u kojima je potrebno poboljšanje:

- Područje u kojem su skoro sve ustanove pokazale određene nedostatke su korištenje alata za komunikaciju i kolaboraciju. Samim time, potrebno je edukacije djelatnika usmjeriti prema informiranju o svim dostupnim alatima i osigurati edukacije za korištenje istih.
- Cloud computing se također pokazao kao svojevrsni nedostatak kod većine djelatnika ustanova te je potrebno educirati djelatnike o prednostima korištenja istog te samim načinima korištenja i pohranjivanja dokumenata u cloud.
- Djelatnike ustanova je potrebno educirati i u korištenju audiovizualnih alata i upravljanju audiovizualnim sadržajem. Osim što je riječ o korisnim alatima koji mogu pomoći u radu, navedeni alati korisni su i za promociju samih ustanova putem sadržaja koji je moguće objaviti na mrežnim stranicama te društvenim mrežama.
- Potreba koja se nameće analizom odgovora ispitanika je svakako potreba za poboljšanjem sustava za komunikaciju te razmjenu i upravljanje dokumentima između samih ustanova i Županije. Usprkos relativnom zadovoljstvu ispitanika postojećim sustavima, većina njih je kao konkretne prijedloge za poboljšanje izdvojila upravo navedena rješenja.

4.3. Analiza poslovnih procesa

Popis procesa Krapinsko-zagorske županije prethodno je napravljen 2016. godine u sklopu postavljanja sustava unutarnjih kontrola FMC (Financial Management and Control). FMC bi trebao omogućavati izvršenje svih poslovnih procesa i praćenje kvalitete te rekonstrukciju pojedinačnih aktivnosti. U prethodnom mapiranju procesa, od 11 upravnih odjela koliko ih je danas, dva su postala dijelom poslovanja županije nakon što su preuzeti poslovi državne uprave tj. UO za opću upravu i imovinsko-pravno poslove, dok je UO za javnu nabavu i EU fondove osnovan tek 2018. godine, a Služba za unutarnju reviziju nije bio uključen u mapiranje u sklopu FMC-a.

Analiza poslovnih procesa napravljena je u kontekstu provedbe digitalne transformacije i mogućnosti za digitalizaciju u odnosu na detektirane bolne točke procesa.

Od ukupno 89 procesa detektiranih 2016. godine, revizijom procesa ustanovilo se da ih trenutno ima 167, što je povećanje od 88% odnosno, u prosjeku se broj procesa po odjelu povećao za 7 procesa.

Detektirana su i tri procesa zajednička većem dijelu upravnih tijela, a odnose se na:

1. Izveštavanje - interno i eksterno
2. Suradnja sa Zagorskom razvojnom agencijom - EU projekti
3. Naknadna kontrola

Prilikom analize procesa, kako je navedeno u metodologiji, detektirani su oni procesi koji ukazuju na mogućnost optimizacije bilo u vidu eksplicitnog interveniranja u same procesne korake ili su reprezentativni u odnosu na sve procese županije i prostor za intervenciju u vidu digitalizacije, stoga se u nastavku nalazi knjiga procesa te analiza 27 procesa koji su omogućili reprezentativan uvid u potrebe i mogućnosti za poboljšanjem poslovanja županije.

KNJIGA PROCESA 2020	
1	URED ŽUPANA
1.1.	Donošenje i izvršavanje akata Župana
1.2.	Ostvarivanje i realizacija pokroviteljstava
1.3.	Predstavljanje i komunikacija rada županijske uprave - odnosi s javnošću
1.4.	Provođenje promotivnih aktivnosti
1.5.	Organizacija i provođenje ceremonijalnih protokola i drugih primanja
2	UO ZA POSLOVE ŽUPANIJSKE SKUPŠTINE
2.1.	Uređivanje i izdavanje službenog glasila
2.2.	Vođenje registra akata (Zbirka isprava i Registar normativnih akata)predstavničkog i izvršnog tijela županije
2.3.	Ostvarivanje prava na pristup informacijama
2.4.	Vođenje predstavki i pritužbi građana i pravnih osoba
2.5.	Ostvarivanje prava zaštite osobnih podataka
2.6.	Savjetovanje pri donošenju pravnih akata
3	UO GOSPODARSTVO, POLJOPRIVREDU, TURIZAM, PROMET I KOMUNALNU INFRASTRUKTURU
3.1.	GOSPODARSTVO
3.1.1.	Raspisivanje natječaja za unapređenje konkurentnosti (subvencije kredita)
3.1.2.	Organizacija i provedba programa energetske učinkovitosti i OIE s REGEA-om
3.1.3.	Provođenje programa turističke promidžbe s turističkom zajednicom
3.1.4.	Provedba programa poticanja poduzetništva u suradnji s poduzetničkim centrom i tehnološkim inkubatorom
3.1.5.	Promocija proizvoda KZŽ i organizacija sajмова
3.1.6.	Upis i vođenje obrta, statusnih i ostalih promjena obrta u obrtni registar
3.1.7.	Utvrđivanje propisanih minimalnih uvjeta u ugostiteljskim objektima i seljačkom domaćinstvu u kojem se pružaju ugostiteljske usluge, razvrstavanje i kategorizaciju ugostiteljskih objekata i objekata u kojima se pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu
3.1.8.	Utvrđivanje ispunjavanja minimalnih tehničkih uvjeta i drugih propisanih uvjeta za prodajne objekte, opremu i sredstva za obavljanje djelatnosti trgovine
3.1.9.	Izdavanje odobrenja i iskaznice za rad turističkih vodiča, izdavanje odobrenja za pružanje turističkih usluga u seljačkom gospodarstvu te ostalim oblicima turističke ponude te izdavanje odobrenja za pružanje ostalih turističkih usluga;

3.2.	POLJOPRIVREDA
3.2.1.	Raspisivanje i provedba natječaja za ruralni razvoj
3.2.2.	Provedba edukacija za korisnike mjera ruralnog razvoja
3.2.3.	Promocija proizvoda KZŽ i organizacija sajмова
3.2.4.	Uspostava i jačanje proizvođačkih grupa i proizvođačkih organizacija
3.2.5.	Raspodjela sredstava ostvarenih od lovozakupnine
3.2.6.	Revitalizacija i valorizacija prirodno i krajobrazno vrijednih područja
3.3.	PROMET I KOMUNALNA INFRASTRUKTURA
3.3.1.	Razvojna pomoć JLPS
3.3.2.	Praćenje aktivnosti u razvoju prometa i prometne infrastrukture
3.3.3.	Sufinanciranje uređenja autobusnih stajališta na županijskim i lokalnim cestama
3.3.4.	Suradnja s aerodromom Zabok
3.3.5.	Povećanje sigurnosti u prometu
3.3.6.	Obavljanje prijevoza u javnom prometu
3.3.7.	Obavljanje javnog linijskog prijevoza putnika
3.3.8.	Vođenje registra posebnog županijskog linijskog prijevoza
3.3.9.	Razvoj komunalne infrastrukture
3.3.10.	Poticanje razvitka vodoopskrbnog sustava i sustava odvodnje
3.3.11.	Sanacija klizišta
3.3.12.	Pomoć JLS-ima u slučaju elementarne nepogode i prirodnih katastrofa
3.3.13.	Evidencija komunalne naknade i doprinosa i naknade za priključenje za JLS na području KZŽ
3.3.14.	Rješavanje upravnog postupka izdavanja licencije za obavljanje djelatnosti unutarnjeg javnog cestovnog prijevoza i za obavljanje autotaksi prijevoza
3.3.15.	Rješavanje upravnog postupka izdavanja licencije za obavljanje kolodvorskih usluga, licencije za obavljanje agencijske djelatnosti u cestovnom prometu, te izdavanje potvrda o prijevozu za vlastite potrebe
3.3.16.	Rješavanje upravnog postupka utvrđivanja ispunjavanja minimalnih uvjeta za parkirališni prostor
3.3.17.	Vođenje registra prijevoznika u unutarnjem javnom cestovnom prijevozu
3.3.18.	Izdavanje posebnih uvjeta za građenje i rekonstrukciju županijskih i lokalnih cesta
3.3.19.	Izdavanje objava za povlaštenu i besplatnu vožnju i povlašteni prijevoz osobama s invaliditetom, te pratitelju
3.4.1.	Pružanje pravne pomoć u izradi akata te izrađivanje nacрта akata
3.4.2.	Praćenje i sudjelovanje u sudskim i drugim postupcima u kojima Županija ima interes i surađuje s angažiranim odvjetnicima i drugim vanjskim suradnicima i odgovarajućim upravnim i sudskim tijelima
3.4.3.	Vođenje drugostupanjskog upravnog postupka
4	UO ZA FINACIJE I PRORAČUN
4.1.	Proces obračuna i isplate plaće
4.2.	Proces blagajničkog poslovanja
4.3.	Proces plaćanja
4.4.	Proces evidentiranja i upravljanja imovinom
4.5.	Proces knjiženja

4.6.	Proces izrade financijskih i statističkih izvješća te praćenje izvršenja proračuna
4.7.	Proces izrade financijskog plana (proračuna)
4.8.	Proces održavanja financijskog upravljanja i kontrole
4.9.	Obrada zahtjeva za doznaku sredstava
4.10.	Vođenje registra imovine
5	UO ZA OBRAZOVANJE, KULTURU, ŠPORT I TEHNIČKU KULTURU
5.1.	Izrada planskih dokumenata
5.2.	Organizacija druge prijevozne linije
5.3.	Raspodjela decentraliziranih i vlastitih sredstava za materijalno financijske rashode
5.4.	Suorganizacija dodatnih aktivnosti sa školskim ustanovama
5.5.	Subvencioniranje zaposlenika u srednjim školama
5.6.	Subvencioniranje učenika u osnovnim školama
5.7.	Natječaji za stipendije
5.8.	Financiranje natjecanja
5.9.	Utvrđivanje psiho-fizičkog stanja djeteta
5.10.	Utvrđivanje primjerenog programa obrazovanja za učenike s teškoćama u razvoju
5.11.	Organizacija i provedba upisa u 1. razred osnovne škole
5.12.	Organizacija i provedba upisa u 1. razred srednje škole za učenike s teškoćama u razvoju
5.13.	Priznavanje prava na potporu pomoćnika u nastavi kroz stručnog komunikacijskog posrednika
5.14.	Sufinanciranje izdavačke djelatnosti i medija
5.15.	Donošenje programa kulturnog razvitka
5.16.	Zaštita i financiranje spomenika kulturne baštine
5.17.	Financiranje javnih potreba u kulturi, sportu i tehničkoj kulturi
5.18.	Financiranje aktivnosti od posebnog značaja - izravna dodjela
5.19.	Vođenje registra sportskih djelatnosti
5.20.	Realizacija investicijskih i kapitalnih ulaganja u izgradnji, adaptaciji i sanaciji objekata u službi obrazovanja
6	UO ZA PROSTORNO UREĐENJE, GRADNJU I ZAŠTITU OKOLIŠA
6.1.	Prenamjena poljoprivrednog zemljišta
6.2.	Procjena nekretnina
6.3.	Donošenje akata iz prostornog uređenja i gradnje
6.4.	Izrada, izmjena i donošenja prostornog plana KZZ
6.5.	Izdavanje rješenja za čistu sječu
6.6.	Vođenje registra za onečišćavanje okoliša i božićna drvca
6.7.	Donošenje akata iz područja zaštite okoliša i prirode
6.8.	Uredsko poslovanje i analitički poslovi
7	UO ZA ZDRAVSTVO, SOCIJALNU POLITIKU, BRANITELJE, CIVILNO DRUŠTVO I MLADE
7.1.	Raspodjela i kontrola financijskog i drugog poslovanja zdravstvenih ustanova čiji je osnivač KZZ
7.2.	Organizacija mrtvozorničke djelatnosti
7.3.	Rješavanje prava na zdravstveno osiguranje koje se ne ostvaruje po drugoj osnovi
7.4.	Koncesije javne zdravstvene službe
7.5.	Osiguravanje pokrivenosti hitne medicinske službe
7.6.	Vođenje evidencije o pravima iz socijalne skrbi

7.7.	Raspodjela i kontrola trošenja sredstava za materijalne i financijske rashode centara za socijalnu skrb
7.8.	Rješavanje prava na jednokratnu novčanu pomoć za treće i svako daljnje novorođeno dijete
7.9.	Rješavanje prava na jednokratnu novčanu pomoć samcima i obiteljima zbog trenutačno teških životnih prilika
7.10.	Izdavanje rješenje o pravu na naknadu za troškove ogrjeva
7.11.	Utvrđivanje minimalnih uvjeta za početak pružanja socijalnih usluga za starije osobe
7.12.	Provedba programa za žrtve nasilja- financiranje savjetovališta i sigurne kuće
7.13.	Provedba programa za starije
7.14.	Provedba programa usmjerenih djeci i mladima
7.15.	Priprema, provedba i praćenje natječaja za organizacije civilnog društva i izravna dodjela
7.16.	Financiranje obilježavanja obljetnice domovinskog rata
7.17.	Sudjelovanje u radu, administrativna i stručna podrška radu savjetodavnih i radnih tijela
7.18.	Odobranje stalnog prikupljanja humanitarne pomoći i pojedinih humanitarnih akcija
7.19.	Rješavanje pravnog položaja, statusa i drugih pitanja hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji, hrvatskih ratnih vojnih invalida iz Domovinskog rata, članova obitelji smrtno stradalog ili nestalog hrvatskog branitelja iz Domovinskog rata, stradalih pirotehničara i članova njihovih obitelji
7.20.	Zaštita civilnih žrtava Domovinskog rata
7.21.	Obračun i isplata novčanih sredstava hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata, sukladno posebnim propisima
7.22.	Vođenje evidencija hrvatskih branitelja (Evidencija HRVI)
7.23.	Zaštita vojnih i civilnih invalida Drugog svjetskog rata, statusa mirnodopskih vojnih invalida, ratnih vojnih invalida
7.24.	Ovjera knjige evidencije o liječničkim receptima izdanim za lijekove što sadrže opojne droge ili psihotropne tvari
7.25.	Pružanje pravne pomoći žrtvama seksualnog nasilja za vrijeme oružane agresije na Republiku Hrvatsku u Domovinskom ratu
7.26.	Provedba obnove, davanje potpore za popravak i potporu za opremanje ratom oštećenih ili uništenih objekata
7.27.	Rješavanje statusnih prava izbjeglica, prognanika i povratnika i provođenje postupka stambenog zbrinjavanja
8	UO ZA OPĆE I ZAJEDNIČKE POSLOVE
8.1.	Informacijska sigurnost
8.2.	Civilna zaštita, zaštita od požara i vatrogastvo
8.3.	Upravljanje imovinom
8.4.	Upravljanje ljudskim potencijalima
8.5.	Zaštita na radu
8.6.	Uredsko poslovanje
8.7.	Pomoćno-tehnički poslovi
8.8.	Informacijsko-komunikacijska podrška poslovanju
9	UO ZA JAVNU NABAVU I EU FONDOVE
9.1.	Priprema pravilnika o jednostavnoj nabavi
9.2.	Provedba postupka objedinjene nabave (plin, struja, prijevoz za osnovne škole)
9.3.	Provedba postupka interne nabave

9.4.	Međunarodno umrežavanje, promocija i formiranje javnih politika
10	UO ZA OPĆU UPRAVU I IMOVINSKO-PRAVNE POSLOVE
10.1.	Vođenje matice građana
10.2.	Vođenje registra birača
10.3.	Poslovi vezano uz udruge osnovane na području županije
10.4.	Poslovi vezano uz zaklade osnovane na području županije
10.5.	Odobrovanje korištenja i pružanje besplatne pravne pomoći te vođenje propisanih evidencija
10.6.	Određivanje brojčanih oznaka stvaralaca i primalaca akata na području Županije
10.7.	Poslovi vezano uz zadruge osnovane na području županije
10.8.	Postupak u vezi s pripremnim radnjama za izvlaštenje i postupak izvlaštenja nekretnina
10.9.	Utvrđivanje prava na naknadu za imovinu oduzetu za vrijeme jugoslavenske komunističke vladavine i izdavanje propisanih uvjerenja
11	SLUŽBA ZA UNUTARNJU REVIZIJU
11.1.	Donošenje plana aktivnosti - planiranje
11.2.	Provođenje revizije
11.3.	Prikupljanje i obrada podataka - interno i eksterno izvještavanje
11.4.	Mišljenja, savjetovanja i konzultacije
12	HORIZONTALNI PROCESI
11.1.	Izvještavanje - interno i eksterno
11.2.	Suradnja sa Zagorskom razvojnom agencijom - EU projekti
11.3.	Provedba naknadne kontrole

4.3.1. Upravni odjel za poslove Županijske skupštine

Upravni odjel za poslove Županijske skupštine obavlja normativno-pravne, organizacijske, administrativno-tehničke i druge stručne i tehničke poslove neposredno vezane uz rad Županijske skupštine, koji se odnose na: stručnu i tehničku pripremu i organiziranje sjednica Županijske skupštine i njezinih radnih tijela, praćenje rada sjednica, izradu zapisnika i akata sa sjednica te praćenje njihova izvršenja; pružanje pravne i druge stručne pomoći članovima Županijske skupštine i njihovim klubovima u obavljanju njihovih dužnosti; izradu nacrtu akata iz nadležnosti Županijske skupštine, pravno-tehničku obradu akata pripremljenih za sjednice Županijske skupštine, proučavanje i davanje stručnih mišljenja o pitanjima koja razmatraju tijela Županije ili su vezana na njihov rad i postupanje; pružanje stručne pomoći upravnim tijelima Županije u pripremi nacrtu akata iz njihovog djelokruga; ostvarivanje prava na pristup informacijama; zaštitu podataka; uređivanje službenog glasila Županije; ustanovljenje i dodjelu javnih priznanja; provedbu propisa, planskih dokumenata i općih akata Županije u okviru djelokruga rada; izradu nacrtu općih i drugih akata iz djelokruga rada te; druge poslove utvrđene posebnim zakonom, drugim propisom, aktom Županijske skupštine i župana.

Prema sistematizaciji radnih mjesta u Upravnom odjelu trebalo bi biti zaposleno 7 djelatnika, uključujući i pročelnicu koja je zadužena za vođenje i upravljanje. Broj zaposlenih je u trenutku pisanja ovog izvješća odgovarao sistematizaciji radnih mjesta, a u sklopu provođenja analize poslovnih procesa nije ustanovljena nesukladnost te je ustanovljeno da postojeći broj djelatnika na odgovarajući način može obavljati traženi opseg posla.

Procesi

Tijekom provedene analize identificirano je 7 važećih procesa koji se nalaze pod nadležnosti Upravnog odjela za poslove Županijske skupštine. Od 7 procesa, 1 proces je horizontalan i bit će obrađen zasebno, a temeljem multikriterijske analize prioriteta za optimizacijom procesa detektirana su 4 procesa upravnog odjela za kojima se pokazala potreba detaljne analize procesnih koraka, niže naznačeni:

1. Uređivanje i izdavanje službenog glasila
 2. Vođenje registra akata (Zbirka isprava i Registar normativnih akata) predstavničkog i izvršnog tijela Županije
 3. Ostvarivanje prava na pristup informacijama
 4. Vođenje predstavki i pritužbi građana i pravnih osoba
 5. Ostvarivanje prava zaštite osobnih podataka
 6. Savjetovanje pri donošenju pravnih akata
 7. Izvještavanje - interno i eksterno
- **Uređivanje i izdavanje službenog glasila**

Svrha procesa je objava službenih javnih informacija Krapinsko-zagorske županije. Proces uređivanja i izdavanja službenog glasila Krapinsko-zagorske Županije je od izrazite važnosti za funkcioniranje Županije, svih jedinica lokalne i područne samouprave te svih javnih ustanova na području Županije. U Glasniku se objavljuju službeni akti te isti tek objavom tiskanom izdanju Glasnika stupaju na snagu.

Ulaz: zaprimanje akta koji je potrebno objaviti u Službenom glasniku

Opis koraka: Nakon zaprimanja akta koji je potrebno objaviti isti se prosljeđuje djelatnicama zaduženima za vođenje Glasnika nakon čega ga one ulažu u predviđeno izdanje i raspoređuju prema zadanom rasporedu u predviđeno izdanje Glasnika. Nakon toga akt se pregledava te se šalje u tiskaru za pripremu tiska. Tiskara u tom trenutku traži dostavu fizičkog primjerka akta od samog donositelja (jedinica lokalne (samo)uprave ili javna institucija) te se nakon toga pristupa usklađivanju sadržaja. Moguće je da u samom aktu nastanu izmjene nakon što se isti dostavi županiji. U tom slučaju, fizički primjerak koji se dostavi Glasniku neće odgovarati tekstu koji se planira uvrstiti u izdanje Službenog glasnika te je potrebno izvršiti usklađivanje. Radi se o procesu koji iziskuje detaljnu provjeru i komunikaciju s donositeljem akta koja se najčešće odvija putem e-maila ili telefonski. Nakon obavljenog usklađivanja i finalizacije izdanja radi se grafički prijelom i izdanje se tiska. Također se radi i elektroničko izdanje koje se objavljuje na mrežnim stranicama Županije. Ukoliko su u Službenom glasniku objavljena godišnja izvješća iz nadležnosti rada Županije, fizički primjerak Službenog glasnika šalje se poštom u nacionalni dokumentacijski centar.

Izlaz: objava broja Službenog glasnika

Bolne točke procesa: Bolne točke procesa i aktivnosti procesa koje zahtijevaju najveći utrošak vremena su upravo proces usklađivanja i trostrana komunikacija između djelatnika Županije, Glasnika i donositelja akata. Samo usklađivanje je vrlo temeljit posao i potrebno je značajno znanje te koncentracija djelatnika kako se pogrešna verzija akta ne bi objavila. Uzroci usklađivanja su također nešto što se ne smije previdjeti prilikom optimizacije i digitalizacije procesa. Ukoliko se ostvari željena digitalizacija i optimizacija procesa, potrebno je uspostaviti jasno pisano postupanje i isto dostaviti svim stranama kako bi se zakašnjele i nepravilne dostave akata (primjerice, akti bez uključenih svih priloga i sl.) svele na minimum te kako bi sam Službeni glasnik bio što kvalitetniji. Službeno glasilo Krapinsko-zagorske županije izlazi prema potrebi te je u 2019. godini izdano 70 brojeva. Navedeni broj izdanja ukazuje na značajno opterećenje djelatnika uključenih u proces izdavanja Glasnika s obzirom da je identificirani angažman i vrijeme potrebno za izdavanje jednog izdanja glasnika tjedan dana što ukazuje na povećano opterećenje djelatnika. Smanjenje radnog opterećenja ne pomaže niti potrebno dvostruko kontroliranje akata i eventualno usklađivanje različitih verzija akata dostavljenih od strane tijela zbog kojeg proces traje duže nego što je potrebno.

- **Vođenje registra akata (Zbirka isprava i Registar normativnih akata) predstavničkog i izvršnog tijela Županije**

Svrha procesa je vođenje evidencije akata sukladno zakonskim propisima.

Ulaz: Donošenje akta

Opis koraka: Vođenje registra akata, bez obzira na to radi li se o vođenju Zbirke isprava ili Registra normativnih akata je proces koji se odvija na unaprijed zadan način i nadovezuje na prethodne procese donošenja akata te dostavu akata samom UO za poslove županijske skupštine. Radi se o procesu koji kao ulaz ima donošenje određenog akta, čiji se izvornik nakon toga mora evidentirati u Registru normativnih akata/Zbirci isprava, dostaviti na objavu u službeno glasilo te voditi evidenciju o istome putem takozvanog Popisa akata koji se čuva u elektroničkom obliku (excel tablica) od 2009. godine. Nadalje, popis akata krajem svake godine se uvezuje u tiskari Službeni glasnik d.o.o.

Izlaz: Izrađeni Popis akata

Bolne točke procesa: Kao i u prethodnim procesima, proces Vođenja registra akata se koristi minimalnim digitalnim alatima. Osim što je navedene registre potrebno voditi u fizičkom obliku, sami registri i proces njihove izrade prilično je nedigitaliziran. Digitalni alati kojima se djelatnici koriste su ili e-mail ili excel tablice spremljene na računalima lokalno kod djelatnika te se iste ne dijele s ostalim djelatnicima kojima su potrebne. Nadalje, prilikom izrade Zbirke isprava djelatnici se koriste i bilježnicama kojima, kao i u slučaju lokalno pohranjenih excel tablica, zapravo samo oni imaju pristup što kao značajan rizik ima netransparentnost procesa i u slučaju izostanka djelatnika, nedostupnost podataka.

- **Ostvarivanje prava na pristup informacijama**

Svrha procesa je osiguravanje provedbe Zakona o pravu na pristup informacijama. Proces Ostvarivanje prava na pristup informacijama je postupak ispunjavanja zakonodavne obveze Županije sukladno Zakonu o pravu na pristup informacijama (NN 25/13, 85/15). Navedeni zakon uređuje pravo na pristup informacijama i ponovnu uporabu informacija koje posjeduju tijela javne vlasti, propisuje načela, ograničenja, postupak i način ostvarivanja i olakšavanja pristupa i ponovne uporabe informacija, djelokrug, način rada i uvjete za imenovanje i razrješenje Povjerenika za informiranje, te inspekcijski nadzor nad provedbom Zakona. Također, u samom procesu ostvarivanja prava na pristup informacijama kao jedan od potpornih procesa moguće je izdvojiti Savjetovanje sa zainteresiranom javnošću, također jedna od zakonodavnih obveza.

Ulaz: Zahtjev korisnika za pravom na pristup informacijama

Opis koraka: Ostvarivanje prava na pristup informacijama je podneseni zahtjev korisnika za pravom na pristup informacijama. Zahtjev je moguće zaprimiti putem e-mail adrese, fizičkim podnošenjem zahtjeva u Županiju, putem telefona ili usmeno premda većina zahtjeva pristiže putem e-maila. U tom trenutku službenica za informiranje upisuje zahtjev u upisnik koji se vodi u obliku MS Word dokumenta spremljenog lokalno na računalo službenice. Zatim se odvija postupanje po zahtjevu. Službenica prouči predmetni zahtjev, sastavi dopis s potrebnim informacijama za dostavu te ga prosljeđuje na rješavanje nadležnom Upravnom odjelu koji u propisanom roku mora dostaviti tražene informacije. Ukoliko su u dokumentaciji koja sadrži tražene informacije uključene osobne informacije, potrebno je postupati sukladno GDPR-u i osobne informacije zacrniti kako bi se zaštitili osobni podaci i identitet osoba uključenih u zahtjev. Nakon dostave informacija, službenica sastavlja dopis ili rješenje (čime navedeni postupak postaje upravni postupak te se mora voditi prema Zakonu o upravnom postupku) te ga dostavlja stranci. Ukoliko zahtjev stvara troškove dostave i stvarne materijalne troškove veće od 50 kuna, od podnositelja zahtjeva traži se plaćanje traženih troškova prije dostave dokumentacije, a po zaprimljenoj uplati i potvrdi plaćanja vrši se dostava zahtjeva.

Izlaz: Dostava zahtjeva korisniku

Bolne točke procesa: Tijekom analize identificiran je niz bolnih točaka procesa zbog čega je evidentno da se isti ne odvija na optimalan način. Prije svega, ne postoji svijest svih djelatnika Županije o važnosti ovog procesa kao procesa koji je obvezan Zakonom te postoji mogućnost da njegovim neizvršavanjem Županija može biti u prekršaju. Isto tako, navedena svijest o važnosti procesa se evidentira u nekoliko slučajeva prilikom kojih zahtjevi za pravom na pristup informacijama dostavljeni izravno Upravnim odjelima nisu dostavljeni službenici već su Upravni odjeli samostalno postupali po

njima i dostavili informacije bez provjere sa službenicom. Zacrnjivanje se trenutačno odvija na način da se napravi kopija dokumenta, što znači skeniranje i printanje dokumenta, zatim se po kopiranom dokumentu prolazi i osobne informacije zacrnjuju crnim markerom. Navedeni postupak je često potrebno nekoliko puta ponoviti kako bi se osobni podaci u potpunosti izbrisali. Navedeno upućuje ne samo na evidentan nedostatak svijesti o procesu već i na nedostatak interne komunikacije u Županiji. Nadalje, ne postoji jasna pisana procedura o obvezama svih uključenih dionika u proces, a nekorištenje digitalnih alata prilikom zaštite osobnih podataka troši nepotrebno mnogo vremena te svakako nepotrebno opterećuje djelatnike i stvara dodatan vremenski pritisak.

- **Vođenje predstavki i pritužbi građana i pravnih osoba**

Svrha procesa je vođenje predstavki i pritužbi građana i pravnih osoba.

Ulaz: predstavka ili pritužba građana i pravnih osoba

Opis koraka: Koraci procesa su prilično izravni, a ovisno o samom predmetu pritužbe, postoje različiti rokovi u kojima se pritužbe rješavaju. Nakon zaprimanja pritužbe, odgovornom upravnom odjelu dostavlja se pritužba na očitovanje. Nadležni upravni odjel sastavlja očitovanje o pritužbi i/ili predstavki te isti dostavlja službenici za informiranje. Nakon toga se sastavlja dopis namijenjen osobi koja je podnijela pritužbu te se isti šalje poštanskim putem ili elektroničkom poštom.

Izlaz: Odgovor na predstavku ili pritužbu građana i pravnih osoba

Bolne točke procesa: Nedigitaliziranost rješenja koja se koriste prilikom interne komunikacije i suradnje u rješavanju predstavki i pritužbi građana i pravnih osoba stvaraju nepotrebno opterećenje na djelatnike te usporavaju odvijanje procesa, a samim time potencijalno mogu stvoriti dojam netransparentnosti i tromosti u komunikaciji s građanima.

4.3.2. Upravni odjel za opće i zajedničke poslove

Upravni odjel za opće i zajedničke poslove obavlja normativno-pravne, informacijsko-dokumentacijske, organizacijsko-tehničke i pomoćno-tehničke poslove za potrebe županijskih tijela te stručne poslove koji se odnose na službeničke i radne odnose službenika i namještenika u upravnim tijelima te radne odnose i statusna prava dužnosnika Županije; vođenje odgovarajućih evidencija, poduzimanje mjera za stručno osposobljavanje i usavršavanje službenika i namještenika te ostale poslove upravljanja ljudskim resursima; stručne i administrativno-tehničke poslove za potrebe Službeničkog suda u Krapinsko-zagorskoj županiji; organiziranje zaštite na radu i zaštite od požara za potrebe upravnih tijela Županije; vođenje brige o održavanju i korištenju službenih vozila, prijevoz župana, zamjenika župana i službenika; osiguravanje uvjeta radi pravodobno i nesmetano obavljanje poslova iz djelokruga svih upravnih tijela Županije, kao što je organiziranje poslova čišćenja prostora te telefonsko i neposredno usmjeravanje stranaka; organiziranje investicijskog i tekućeg održavanja službenih prostora; uspostavljanje i održavanje informatičkih sustava i službenih mrežnih stranica Županije, planiranje potreba, nabavu i održavanje informatičke i telekomunikacijske opreme te programskih rješenja; predlaganje i provođenje mjera i postupaka informacijske sigurnosti; uredsko poslovanje, pismohranu i suradnju s nadležnim državnim arhivom; planiranje potreba, nabavu i distribuciju uredskog materijala; civilnu zaštitu, zaštitu od požara, vatrogastvo, obranu i procjenu šteta od prirodnih nepogoda; administrativno-tehničke i stručne poslove za radna tijela Županije iz djelokruga rada; provedbu propisa, planskih dokumenata i općih akata Županije u okviru djelokruga rada; izradu nacрта općih i drugih akata iz djelokruga rada i; druge poslove utvrđene posebnim zakonom, drugim propisom, aktom Županijske skupštine i župana. Upravni odjel za opće i zajedničke poslove za obavljanje poslova pod svojom nadležnosti također ima ustanovljene ispostave u Donjoj Stubici, Klanjcu, Pregradi, Zlataru i Zaboku.

Sukladno sistematizaciji, u upravnom odjelu bi trebalo biti 24 zaposlena uključujući i pročelnicu te djelatnike u ispostavama. Trenutno su 23 zaposlene osobe u odjelu od čega je jedna službenica zaposlena na pola radnog vremena u Upravnom odjelu za opće i zajedničke poslove, dok drugu polovicu obavlja u drugom upravnom odjelu. Broj zaposlenih ne odgovara trenutnom radnom opterećenju, odnosno velik broj djelatnika je značajno preopterećen i radi priličan broj prekovremenih

sati. Situacija je uzrokovana novim zaduženjima vezanima uz preuzimanje poslova od Ureda državne uprave početkom godine, ali i nedostatkom odgovarajućih digitalnih rješenja, educiranosti djelatnika te nedostatkom pisanih procedura u postupanju. Također, zabrinjavajuća je činjenica da je, osim u Ispostavi u Zaboku i Ispostavi u Zlataru gdje od nedavno radi 1,5 izvršitelj, u ostalim ispostavama samo jedan izvršitelj što znači da, u slučaju izostanka djelatnika zbog bolesti ili godišnjeg odmora, iste nema tko zamijeniti te u tom slučaju postoji mogućnost nedostupnosti usluga građanima.

Procesi

Tijekom provedene analize identificirano je 9 važećih procesa koji se nalaze pod nadležnosti Upravnog odjela za opće i zajedničke poslove. Od 9 procesa, a temeljem multikriterijske analize prioriteta za optimizacijom procesa detektirana su 3 procesa upravnog odjela za kojima se pokazala potreba detaljne analize procesnih koraka, niže naznačeni:

1. Informacijska sigurnost
2. Civilna zaštita, zaštita od požara i vatrogastvo
3. Upravljanje imovinom
4. Upravljanje ljudskim potencijalima
5. Zaštita na radu
6. Uredsko poslovanje
7. Pomoćno-tehnički poslovi
8. Informacijsko-komunikacijska podrška poslovanju
9. Procjena šteta od prirodnih nepogoda

• Upravljanje imovinom

Svrha procesa je učinkovito vođenje evidencije i raspodjela te upravljanje imovinom.

Ulaz: Potreba za ekonomičnim i reguliranim sustavom upravljanja imovinom u vlasništvu Županije te one kojom se Županija koristi.

Opis koraka: Proces upravljanja imovinom se sastoji od nekoliko značajnih podprocesa: procesa nabave nove imovine te upravljanja imovinom i evidentiranja iste. Podproces nabave se odvija na način da se nakon identificiranih potreba za nabavom na godišnjoj razini, izrađuje plan nabave te se planiraju sektorske nabave i održavanja. Nakon toga se provodi postupak nabave koje svaki upravni odjel vodi za vlastite nabave do 75.000 kuna, dok u slučaju nabava većih od tog iznosa postupak nabave provodi Upravni odjel za javnu nabavu i EU fondove. U slučaju nabave procijenjene vrijednosti od 20.000 do 70.000 kuna prikupljaju se tri ponude, od kojih se najbolja po zadanim kriteriji odabire, a u slučaju veće nabave se provodi postupak javne nabave. Nakon provođenja postupka nabave, izrađuje se narudžbenica ili ugovor za nabavu roba, radova ili usluga. Nakon poslanih narudžbenica, šalje se roba Županiji, provjerava se i uspoređuje s otpremnicom te se ista odobrava za zaprimanje. Nakon što se roba zaprimi distribuira se upravnim odjelima kojima je namijenjena te se od dobavljača zaprima eRačun. Ukoliko se radi o informatičkoj opremi koju je potrebno instalirati djelatnici zaduženi za informatiku u Upravnom odjelu za opće i zajedničke poslove to čine. Osim nabave nove opreme, u proces upravljanja imovinom je uključeno i vođenje evidencije o istoj, pa se tako u upravnom odjelu vode evidencije o potrošnji goriva i redovnom servisiranju vozila koju vode vozači, koji prijavljuju svoje potrebe i troškove djelatnicima UO zaduženima za vođenje evidencije o voznom parku, zatim vođenje interne evidencije o korištenju mobilnih uređaja, tableta kao i druge računalne opreme. Trenutno se ne vode konkretne evidencije o izvršenim održavanjima nekretnina te isti podproces nije usustavljen kao niz određenih radnji već se isti mijenja od slučaja do slučaja.

Izlaz: Kvalitetno i ekonomično upravljanje svom imovinom u vlasništvu Županije te one kojom se Županija koristi.

Bolne točke procesa: U kontekstu procesa upravljanja imovinom, evidentan je nedostatak korištenja digitalnih rješenja što se pogotovo odnosi na nedostatak centraliziranih baza podataka dostupnih udaljenim putem i sustave za evidentiranje napretka u održavanju i upozoravanje na nadolazeće rokove za produženje postojećih rokova i sl. Nadalje, ne postoji centralizirana evidencija o trošenju resursa kao što su gorivo i slični potrošni materijali što znači da se niti u tom aspektu ne može izvršiti

kontrola u slučaju određenih nepredviđenih okolnosti. Također, trenutno ne postoji evidencija o održavanju zgrada u vlasništvu Županije što znači da je planiranje održavanja i troškova usmjerenih istome reaktivno umjesto da bude plansko i usmjereno transparentnosti.

- **Upravljanje ljudskim potencijalima**

Svrha procesa je briga o djelatnicima te kvalitetno upravljanje koje dovodi do bolje iskorištenosti kapaciteta svih zaposlenih, boljih i kvalitetnijih javnih usluga te smanjenja stresa do kojeg može doći uslijed preopterećenosti i neadekvatne organizacije.

Ulaz: Potreba za razvojem i unaprjeđenjem ljudskih potencijala

Opis koraka: Prije zapošljavanja djelatnika u svim upravnim odjelima se identificiraju potrebe za zapošljavanjem te se izrađuje Plan prijma u službu koji se donosi na godišnjoj razini. Nakon izrade plana, raspisuje se natječaj za prijem u službu službenika i namještenika na neodređeno vrijeme i vježbenika te se isti objavljuje u Narodnim novinama, pri Hrvatskom zavodu za zapošljavanje i mrežnoj stranici Krapinsko-zagorske županije. U postupku zapošljavanja potrebno je detaljno poznavanje svih zakonskih obveza i rokova u kojima se postupak mora odvijati. Za prijem u službu na određeno vrijeme, provodi se postupak oglasa, koji se ne objavljuje u Narodnim novinama, a u ostalom dijelu je gotovo identičan postupku javnog natječaja. Tijekom procesa zapošljavanja organizira se pismeno testiranje kandidata sukladno budućim dužnostima te testiranje informatičkih vještina svih kandidata. Testove sukladno dužnostima izrađuje imenovano povjerenstvo za provedbu javnog natječaja. Povjerenstvo u pravilu čine službenik upravnog tijela u koje se prima novi djelatnik, službenik zadužen za informatiku te službenik Upravnog odjela za opće i zajedničke poslove. Po odabiru, kandidati prilažu potvrdu o zdravstvenoj sposobnosti za obavljanje poslova te se donosi rješenje o prijmu u službu i obavještava ostale kandidate o negativnom ishodu njihove prijave. Po prijmu u službu, novi djelatnik dužan je položiti sve zakonom propisane ispite, certifikate i sl., ovisno o radnom mjestu (primjerice osposobljavanje za rad na siguran način, zaštita od požara te državni stručni ispit). Evidencija o prisustvu na radnom mjestu djelatnika se vodi u svakom upravnom odjelu pojedinačno u obliku excel tablice koja se krajem mjeseca dostavlja računovodstvu za potrebe obračuna plaća, a zatim i usklađuje s tablicom koja je potrebna za obračun plaća. Edukacije koje djelatnici prolaze trenutno nisu procesno isplanirane te ne uključuju sustavan nadzor nad provođenjem istih i poticanje djelatnika na usavršavanje.

Izlaz: Kvalitetna organizacija poslova i kadrovi kompetentni obavljati sve propisane dužnosti

Bolne točke procesa: Navedeni proces prilično je široko postavljen te uključuje značajan niz potprocesa i procesnih koraka. Ono što je svakako bolna točka koja se proteže kroz sve odjele je nedigitalizirano vođenje evidencije o radnom vremenu. Točnije, evidencije se vode za svaki odjel pojedinačno te je za njih zadužena jedna osoba u odjelu. Radno vrijeme je prethodno bilo bilježeno na osnovu kartica kojima su se djelatnici registrirali pri dolasku na posao i odlasku s posla, ali to rješenje se nije iz više razloga primjenjivalo te je procijenjeno neučinkovitim. Postojanje modula za ljudske potencijale unutar postojeće aplikacije za uredsko poslovanje se tek nedavno počeo koristiti, a u određenom broju slučajeva niti ne odgovara potrebama Županije. Kao bolnu točku i nešto što se svakako u što skorijem roku mora ispraviti moguće je navesti i stihijski pristup zapošljavanju koji ne planira buduće potrebe već se orijentira isključivo na trenutne potrebe zanemarujući ograničenja postojeće organizacije poslova. Nedostatak u upravljanju ljudskim resursima svakako je i izostanak plana edukacije djelatnika što dovodi do djelatnika koji nisu kompetentni služiti se novim digitalnim alatima, loše raspodjele radnog opterećenja zbog dvostrukog obavljanja istih poslova, a u konačnici i do nakupljanja nezadovoljstva djelatnika.

- **Uredsko poslovanje**

Svrha procesa je praćenje i upravljanje dokumentacijom.

Proces uredskog poslovanja je proces koji se horizontalno odvija u svim Upravnim odjelima Županije kao i u svim ispostavama, dok je njegov vlasnik, odnosno odjel zadužen za optimizaciju istog Upravni odjel za opće i zajedničke poslove. Samo uredsko poslovanje može se odvijati na niz različitih varijanti ovisno o prirodi samog zahtjeva, a sukladno tome i ishodi procesa mogu varirati. Čitav proces mora biti usklađen s Uredbom o uredskom poslovanju (NN 7/09) kao i čitavim zakonodavnim okvirom koji

određuje prava i obveze djelatnika Županije kao i aktivnosti te procesne korake tijekom odvijanja procesa.

Ulaz: Zaprimanje akata

Opis koraka: Proces uredskog poslovanja kao ulaznu stavku ima zaprimanje akata. Zaprimanje akata se odvija na način da djelatnici zaduženi za zaprimanje zaprimaju pošiljke osobno dostavljene u pisarnicu nakon čega stavljaju prijemni štambilj i datum, potvrđuju prijem, te ispisuju ulazne e-račune. Zaprimljeni akti potom se evidentiraju u potrebne upisnike i razvrstavaju ovisno o tome radi li se o upravnom ili neupravnom postupku te kojem odjelu su akti namijenjeni. Nakon dodjeljivanja predmeta referentima na postupanje isti vode predmete i rješavaju ih na zakonom propisane načine. Nakon završenog predmeta, akti povezani s predmetom se dostavljaju u pisarnicu odakle se otpremaju te dostavljaju strankama na predviđeni način (dostava poštom, osobno preuzimanje stranaka). Spis se zatim razvodi te se određuju rokovi čuvanja nakon čega se isti arhivira te zavodi u potrebne evidencije pismohrane. U slučajevima kad je spise potrebno izlučiti isto se odrađuje na propisani način.

Izlaz: Otprema i arhiviranje akta u sustavu uredskog poslovanja

Bolne točke procesa: Proces uredskog poslovanja trenutno se odvija na zadovoljavajuć način te se postupa po njemu u okviru zakonskih obveza. Ono što se može izdvojiti kao bolna točka je nedigitaliziranost procesa usprkos postojanju digitalne aplikacija Uredsko poslovanje koja je u upotrebi. Kako bi se proces uredskog poslovanja temeljito promijenio i poboljšao, potrebno je digitalizirati što veći broj ulaznih stavaka, odnosno omogućiti da se akti zaprimaju u digitalnom obliku kako bi službenici po njima mogli postupati i rješavati ih u digitalnom obliku. Trenutna dualnost sustava u kojem se dokumenti zaprimaju poštom i na slične načine bez omogućenih ulaznih digitalnih dokumenata osiguranih u vidu e-usluga znači da se svaki akt mora isprintati u fizičkom obliku kako bi se po istome postupalo. Nadalje, nedostatak rješenja za digitalno potpisivanje djelatnika također je problematično budući da su bez digitalnih certifikata za potpisivanje razine sigurnosti 4 u upravnim postupcima djelatnici još uvijek prisiljeni fizički potpisivati akte što opet usporava sam postupak rješavanja predmeta, otežava posao djelatnicima te narušava kvalitetu dostave usluge. Također, izvještaji koji se izvoze iz aplikacije po dužnosti na kraju godine integriraju u samom ispisu prostor za podatke koji nisu ispunjeni pa to značajno povećava broj isprintanih stranica i zauzima više mjesta od nužnog prilikom arhiviranja. Ukoliko se po samom predmetu koji je arhiviran nakon arhiviranja dodatno radilo, isto se nadopunjuje izravno u knjigu.

Rad djelatnika dodatno usporava redundantnost koraka koja se stvara zbog nekompatibilnosti aplikacije LC uredsko poslovanje s ostalim aplikacijama koje su službenici Županije zakonski obvezni koristiti. Isti podaci trenutno se višekratno unose u različite sustave između kojih nije uspostavljena čak niti mogućnost automatskog prijenosa sadržaja zbog čega djelatnici prvo moraju upisivati podatke u jednu aplikaciju, a potom se taj isti predmet još jednom unese u LC uredsko poslovanje kako bi se, na kraju godine, mogao evidentirati u propisanim upisnicima.

Navedeni proces ima implikacije za cijelu županijsku upravu, obzirom da djelatnici same vode predmet unutar sustava i prilikom novih stavki u predmetu. Zaposlenicima je često taj administrativni teret nepotreban, pa ga niti ne navode u sustavu, već to naprave pro forme prilikom pripreme predmeta za predaju u pismohranu.

4.3.3. Ured župana

Ured obavlja normativno-pravne, organizacijske, administrativno-tehničke i druge stručne i tehničke poslove neposredno vezane uz rad župana i zamjenika župana, koji se odnose na pružanje pravne i druge stručne pomoći županu i zamjenicima župana u obavljanju njihovih dužnosti; odnose s javnošću i protokol, organiziranje konferencija za medije, priopćenja i prezentacija aktivnosti tijela Županije u medijima, kao i unapređenje odnosa s javnošću općenito; suradnju s predstavnicima medija i medijskim kućama; promidžbu Županije, organizaciju i provođenje manifestacija od značaja za Županiju; implementaciju brandinga Županije; usklađivanje i unapređenje komunikacije župana i zamjenika župana s pročelnicima upravnih tijela Županije u cilju bolje informiranosti te pravovremenog

obavljanja poslova i zadataka; ostvarivanje suradnje župana s državnim tijelima, jedinicama lokalne samouprave, pravnim osobama i građanima; provedbu propisa, planskih dokumenata i općih akata Županije u okviru djelokruga rada; izradu nacрта općih i drugih akata iz djelokruga rada, predstavke i pritužbe građana i pravnih osoba i; druge poslove utvrđene posebnim zakonom, drugim propisom, aktom Županijske skupštine i župana.

Sukladno sistematizaciji radnih mjesta u Uredu župana trebalo bi biti zaposleno pet osobe na puno radno vrijeme uključujući i pročelnika koji je nadležan za upravljanje radom čitavog odjela. Trenutno stanje ne odgovara sistematizaciji radnih mjesta s obzirom na činjenicu da Ured župana nema svog pročelnika već tu funkciju obavlja vršiteljica dužnosti pa je u odjelu trenutno 4 zaposlenih. Nadalje, sama sistematizacija ima manjak predviđenog broja djelatnika u odnosu na predviđeni opseg poslova koji bi Ured župana trebao obavljati. Navedeni manjak djelatnika u tom slučaju prelijeva se na ostale upravne odjele zbog toga što oni preuzimaju i obavljaju dio poslova koje djelatnici Ureda župana ne stignu, a primarno se to odnosi na suradnju pri izradi nacрта akata i propisa, rješavanje predstavki i pritužbi građana i pravnih osoba te pružanje pravne pomoći.

Procesi

Tijekom provedene analize identificirano je 7 važećih procesa koji se nalaze pod nadležnosti Ureda župana. Od 7 procesa, 2 procesa su horizontalna i biti će obrađena zasebno, a temeljem multikriterijske analize prioriteta za optimizacijom procesa nisu detektirani procesi upravnog odjela za kojima se pokazala potreba detaljne analize procesnih koraka.

1. Donošenje i izvršavanje akata Župana
2. Ostvarivanje i realizacija pokroviteljstava
3. Predstavljanje i komunikacija rada županijske uprave - odnosi s javnošću
4. Provođenje promotivnih aktivnosti
5. Organizacija i provođenje ceremonijalnih protokola i drugih primanja
6. Prikupljanje i obrada podataka - interno i eksterno izvještavanje
7. Provedba naknadne kontrole

4.3.4. Služba za unutarnju reviziju

Služba obavlja poslove vezane za unutarnju reviziju u Županiji i u njezinim proračunskim i izvanproračunskim korisnicima te institucijama iz nadležnosti a koje ne ispunjavaju kriterije za ustrojavanje svojih samostalnih jedinica za unutarnju reviziju ili zajedničkih jedinica za unutarnju reviziju u skladu sa zakonom i podzakonskim propisima. Zadaća Službe je osigurati Županiji stručno, profesionalno i neovisno obavljanje poslova iz djelokruga unutarnje revizije u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima, međunarodno priznatim standardima i najboljom praksom i to na način da provodi efikasne i djelotvorne revizije sustava, usklađenosti, uspješnosti poslovanja i financijske revizije te daje županu neovisne i objektivne informacije, savjete i stručna mišljenja s ciljem poboljšanja poslovanja Županije i poboljšanja transparentnosti istog. Poslovi koje obavlja Služba odnose se na: izradu strateških i godišnjih planova unutarnje revizije temeljenih na objektivnoj procjeni rizika; obavljanje pojedinačnih unutarnjih revizija u skladu s utvrđenim planovima, odnosno na zahtjev župana; procjenu prikladnosti i djelotvornosti sustava financijskog upravljanja i kontrola, u odnosu na utvrđivanje, procjenu i upravljanje rizicima; usuglašenost sa zakonima i drugim propisima; pouzdanost i sveobuhvatnost financijskih i drugih informacija; učinkovitost, djelotvornost i ekonomičnost poslovanja; zaštitu imovine i informacija; obavljanje zadataka i ostvarivanje ciljeva; analizu, testiranje i ocjenu sustava unutarnjih kontrola u revidiranim procesima; davanje preporuka revidiranim subjektima, županu ili zamjenicima župana u svrhu postizanja bolje učinkovitosti i djelotvornosti sustava unutarnjih kontrola u procesima koji su obuhvaćeni revizijom, izradu i podnošenje županu konačnog revizijskog izvješća o svakoj obavljenoj reviziji; praćenje provedbe danih preporuka; izvješćivanje župana o aktivnostima provedenim u razdoblju na koje se izvješće odnosi, ocjeni sustava financijskog upravljanja i kontrola i provedbi danih preporuka; izvješćivanje

nadležnog ministarstva o obavljenim revizijama i aktivnostima unutarnje revizije i; druge poslove u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima i aktom župana.

Prema sistematizaciji radnih mjesta, Služba za unutarnju reviziju trebala bi imati pet zaposlenih djelatnika uključujući i pročelnicu službe. Trenutačno stanje ne odgovara sistematizaciji budući da su u službi zaposlene tek dvije djelatnice. S obzirom na značajan opseg posla te brojna tijela koja pripadaju u nadležnost Službe za unutarnju reviziju primjetna je opterećenost postojećih djelatnika. Navedena opterećenost kao posljedicu može imati zamor djelatnika, gubitak motivacije za obavljanjem posla što posljedično može dovesti do grešaka u obavljanju posla te ne ispunjenje zakonskih obveza Županije u postupanjima. Navedene probleme moguće je ukloniti zapošljavanjem dodatnih djelatnika, a u skladu sa sistematizacijom radnih mjesta.

Procesi

Tijekom provedene analize identificirana su 4 važeća procesa koji se nalaze pod nadležnosti Službe za unutarnju reviziju od kojih je jedan horizontalni proces i biti će obrađen zasebno, a temeljem multikriterijske analize prioriteta za optimizacijom procesa nisu detektirani procesi upravnog odjela za kojima se pokazala potreba detaljne analize procesnih koraka.

1. Donošenje plana aktivnosti - planiranje
2. Provođenje revizije
3. Prikupljanje i obrada podataka - interno i eksterno izvještavanje
4. Mišljenja, savjetovanja i konzultacije

4.3.5. Upravni odjel za prostorno uređenje, gradnju i zaštitu okoliša

Osnovno područje djelovanja Upravnog odjela za prostorno uređenje, gradnju i zaštitu okoliša odnosi se na poslove izdavanja akata po zahtjevu stranaka vezano za prostorno uređenje, gradnju i okoliš odnosno upravne i stručne poslove u području prostornog uređenja i gradnje, zaštite okoliša i prirode te povjerene poslove državne uprave. Poslovi upravnog odjela odnose na izdavanje lokacijske dozvole, građevinske dozvole, dozvole za promjenu namjene i uporabu građevine, potvrde parcelacijskog elaborata, rješenja o utvrđivanju građevinske čestice, uporabne dozvole, prijave početka građenja, prijave početka uklanjanja, lokacijske informacije, rješenja o izvedenom stanju i drugih akata sukladno zakonu, stručne i administrativne poslove u vezi izrade prostornih planova sukladno zakonu, poslove vezane za vrednovanje nekretnina te rad Procjeniteljskog povjerenstva Krapinsko-zagorske županije, u skladu s posebnim zakonom izradu i provođenje dokumenata održivog razvitka i zaštite okoliša, podnošenje izvješća Županijskoj skupštini te pripremu prijedloga mjera zaštite i promicanja sveukupnih aktivnosti zaštite okoliša, provođenje instrumenata zaštite okoliša (strateške procjene utjecaja plana i programa na okoliš, procjene utjecaja zahvata na okoliš), praćenje stanja okoliša te dostavljanje podataka i izvješća za informacijski sustav zaštite okoliša, vođenje Registar onečišćivanja okoliša i drugih propisanih evidencija o stanju okoliša, informiranje javnosti o okolišu te brigu o pravovremenom i učinkovitom sudjelovanju javnosti i zainteresirane javnosti, pripremu nacрта odluka i drugih akata kojima se uređuju pitanja u području gospodarenja otpadom, koordinaciju aktivnosti na sanaciji odlagališta te poslove vezane uz regionalno odlagalište, izradu programa zaštite prirode, utvrđivanje izvješća o stanju prirode, postupak ocjene prihvatljivosti za ekološku mrežu, posebne uvjete zaštite prirode, nadzor nad zakonitošću rada i općih akata javnih ustanova za upravljanje zaštićenim područjima kojih je osnivač Županija, grad ili općina, vođenje očevidnika o podacima o stanju i zaštiti prirode te brigu o obavješćivanju javnosti i sudjelovanju javnosti u odlučivanju u vezi sa stanjem i zaštitom prirode, davanje koncesija iz područja zaštite okoliša i zaštite prirode, administrativno-tehničke i stručne poslove za radna tijela Županije iz djelokruga rada, izradu nacрта općih i drugih akata iz djelokruga rada, provedbu propisa, planskih dokumenata i općih akata Županije u okviru djelokruga rada i druge poslove utvrđene posebnim zakonom, drugim propisom, aktom Županijske skupštine i župana, nadzor zakonitosti akata sukladno zakonu koji uređuje gospodarenje otpadom, vođenje postupka utvrđivanja naknade za promjenu namjene poljoprivrednog zemljišta i vođenje odgovarajućih evidencija, izdavanje dozvole za krčenje, odnosno

čistu sječu šume; vođenje evidencija o stanju i promjenama šumsko-gospodarskog područja na području Županije, registraciju dobavljača božićnih drvaca i obavljanje i drugih povjerenih poslova iz navedenih područja sukladno zakonu i podzakonskim propisima. Upravni odjel ima pet ispostava: Donja Stubica, Zabok, Pregrada, Klanjec i Zlatar.

Prema sistematizaciji radnih mjesta u Upravnom odjelu je predviđen 21 zaposlenik uključujući i pročelnika koji je zadužen za vođenje i upravljanje. Broj zaposlenih je u trenutku pisanja ovog izvješća bio veći od predviđenog broja u sistematizaciji radnih mjesta za 4 zaposlenika više, međutim, u sklopu analize poslovnih procesa ustanovljena je potreba za daljnjim zapošljavanjima.

Procesi

Tijekom provedene analize identificirano je 11 važećih procesa koji se nalaze pod nadležnosti Upravnog odjela za prostorno uređenje, gradnju i zaštitu okoliša. Od 11 procesa, 3 procesa su horizontalna i biti će obrađena zasebno, temeljem multikriterijske analize prioriteta za optimizacijom procesa detektirana su 2 procesa Upravnog odjela za kojima se pokazala potreba detaljne analize procesnih koraka, niže naznačeni:

1. Prenamjena poljoprivrednog zemljišta
2. Procjena nekretnina
3. Donošenje akata iz prostornog uređenja i gradnje
4. Izrada, izmjena i donošenja prostornog plana KZŽ
5. Izdavanje rješenja za čistu sječu
6. Vođenje registra za onečišćavanje okoliša i božićna drvca
7. Donošenje akata iz područja zaštite okoliša i prirode
8. Uredsko poslovanje i analitički poslovi
9. Provedba naknadne kontrole
10. Prikupljanje i obrada podataka - interno i eksterno izvještavanje
11. Provođenje EU projekata u suradnji sa ZARA-om

• Prenamjena poljoprivrednog zemljišta

Svrha procesa jest izračun naknade za prenamjenu poljoprivrednog zemljišta u građevinsko sukladno člancima 18. do 24. Zakona o poljoprivrednom zemljištu. Proces je preuzet kao dio obaveza ureda za državnu upravu.

Ulaz: Zahtjev investitora o izračunu naknade

Opis koraka: Proces prenamjene poljoprivrednog zemljišta je svakodnevni zadatak referenata koji se aktivira zaprimanjem pravomoćnih akata koji se dostavljaju odjelu s ciljem da odjel provede postupak ocjene i izračuna naknade koju investitor treba platiti za prenamjenu zemljišta u građevinsko ili će od iste biti oslobođen. Pravomoćni akti u odjel dolaze elektronskim putem. Proces izračuna ili oslobađanje od naknade određen je zakonskim propisima, a obrazac za rješenja ovisi o predmetu. Nakon izdavanja rješenja investitoru se isto šalje poštom na adresu. Po završetku procesa, evidencija o prenamjeni poljoprivrednog zemljišta vodi se sukladno Pravilniku o načinu vođenja evidencije o promjeni namjene poljoprivrednog zemljišta koju je županija dužna do 31. siječnja dostaviti ministarstvu nadležnom za poljoprivredu.

Izlaz: Rješenje investitoru o iznosu naknade ili oslobađanju i ovisno, uplatnica od strane investitora

Bolne točke procesa: Nisu detektirane bolne točke koje se izravno tiču zadanih procesnih koraka koji su zakonski propisani, ali je prepoznata mogućnost dodatne digitalizacije procesa u vidu komunikacije između korisnika (investitora) i upravnog odjela.

• Procjena nekretnina

Svrha procesa jest stvaranje baze podataka temeljem koje se omogućava uvid u tržišne cijene nekretnina po pojedinačnom području.

Ulaz: Kupoprodajni ugovori u sustavu e-Nekretnina

Opis koraka: Prema katastarskoj čestici u bazi podataka e-Nekretnina nalazi se skenirani kupoprodajni ugovor s potrebnim podacima koje unosi Porezna uprava, a zadatak upravnog odjela je da dodatno ispuni podatke (cijena, zemljišno-knjižni podaci, namjena zemljišta, površina čestca, kuće, adresa, naselja) koji se nalaze u kupoprodajnom ugovoru. Dio podatak nalazi se na platformi Informacijski sustav prostornog uređenja(www.ispu.hr) ili u prostornim planovima i/ili zemljišnim knjigama, na Geoportalu Državne geodetske uprave Republike Hrvatske (geoportal.dgu.hr). Nakon ispunjavanja podataka, završava se tzv. Proces evaluacije ugovora koji omogućuje stvaranje baze podataka. Upravni odjel dužan je napraviti godišnje izvješće o tržištu nekretnina koje se generira preko sustava e-Nekretnine.

Izlaz: Izvješće o tržištu nekretnina

- **Podproces: Izdavanje izvotka iz zbirke kupoprodajnih ugovora**

Ulaz: Zahtjev za izvadak iz zbirke kupoprodajnih ugovora

Opis koraka: Za potrebe izrade procjemenih elaborata, sudski vještaci predavaju zahtjev preko sustava e-Nekretnina, a upravni odjel je dužan dostaviti korisniku minimalno tri približne vrijednosti cijena, kao poredbenu nekretninu.

Izlaz: Dostava procjene vrijednosti cijene putem sustava e-Nekretnine

Bolne točke procesa: nisu detektirane.

4.3.6. Upravni odjel za javnu nabavu i EU fondove

Osnovno područje djelovanja Upravnog odjela za javnu nabavu i EU fondove su postupci javne nabave za Krapinsko-zagorsku županiju te postupci objedinjene nabave za određene predmete nabave(plin, struja, prijevoz za osnovne škole) za institucije kojima je Županija osnivač.

Prema sistematizaciji radnih mjesta u Upravnom odjelu je predviđeno 7 zaposlenika uključujući i pročelnicu koja je zadužena za vođenje i upravljanje. Broj zaposlenih je u trenutku pisanja ovog izvješća bio znatno manji od predviđenog broja u sistematizaciji radnih mjesta, odnosno zaposlena su bila 3 zaposlenika što ukazuje na potrebu za dodatnim zapošljavanjima, a prema nalazima analize, preporuka se odnosi na zapošljavanje minimalno 2 zaposlenika.

Procesi

Tijekom provedene analize identificirano je 7 važećih procesa koji se nalaze pod nadležnosti Upravnog odjela za javnu nabavu i EU fondove. Od 7 procesa, 3 procesa su horizontalna i biti će obrađena zasebno, a temeljem multikriterijske analize prioriteta za optimizacijom procesa nisu detektirani procesi upravnog odjela za kojima se pokazala potreba detaljne analize procesnih koraka.

1. Priprema pravilnika o jednostavnoj nabavi
2. Provedba postupka objedinjene nabave (plin, struja, prijevoz za osnovne škole)
3. Provedba postupka interne nabave
4. Međunarodno umrežavanje, promocija i formiranje javnih politika
5. Prikupljanje i obrada podataka - interno i eksterno izvještavanje
6. Provođenje EU projekata u suradnji sa ZARA-om
7. Provedba naknadne kontrole

4.3.7. Upravni odjel za zdravstvo, socijalnu politiku, branitelje, civilno društvo i mlade

Osnovno područje djelovanja Upravnog odjela za zdravstvo, socijalnu politiku, branitelje, civilno društvo i mlade odnosi se na upravne i stručne poslove vezane za navedena područja te povjerene poslove državne uprave. Poslovi upravnog odjela odnose se na praćenje i proučavanje područja djelatnosti zdravstva, socijalne politike, civilnog društva i mladih, davanje mišljenja o prijedlozima

i drugim materijalima koje za potrebe županijskih tijela pripremaju ustanove kojih je osnivač Županija ili drugi nositelji izrade, financijsko-administrativne poslove u vezi korištenja sredstava za decentralizirano financiranje potreba ustanova iz područja zdravstva i socijalne skrbi, utvrđivanje minimalnih uvjeta fizičkim osobama za pružanje socijalnih usluga, rješavanje u upravnim stvarima u prvom stupnju iz područja socijalne skrbi, sukladno posebnim propisima, predlaganje mreže ustanova u djelatnosti zdravstva i socijalne skrbi sukladno posebnim propisima, pripremu i predlaganje planova investicija ustanova u djelatnosti zdravstva i socijalne skrbi, pripremu prijedloga, praćenje i izvješćivanje o provođenju programa financiranja djelatnosti zdravstva i socijalne skrbi, administrativno-tehničke i stručne poslove za savjetodavna i radna tijela Županije iz djelokruga rada, financiranje programa i projekata udruga iz područja djelokruga Upravnog odjela, praćenje i provođenje Županijskog programa djelovanja za mlade te druge poslove brige o mladima, provedbu propisa, planskih dokumenata i općih akata Županije u okviru djelokruga rada, izradu nacрта općih i drugih akata iz djelokruga rada Upravnog odjela i drugostupanjski upravni postupak po žalbama na upravne akte jedinica lokalne samouprave sukladno posebnim propisima, predlaganje programa i mjera za ostvarivanje višeg standarda zdravstvene zaštite i socijalne skrbi na području Županije te provedbu preventivnih i razvojnih programa i druge poslove utvrđene posebnim zakonom, drugim propisom, aktom Županijske skupštine ili župana, rješavanje pravnog položaja, statusa i drugih pitanja hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji, hrvatskih ratnih vojnih invalida iz Domovinskog rata, članova obitelji smrtno stradalog ili nestalog hrvatskog branitelja iz Domovinskog rata, stradalih pirotehničara i članova njihovih obitelji kao i zaštite civilnih žrtava Domovinskog rata; obavljanje poslova obračuna i isplate novčanih sredstava, sukladno posebnim propisima; vođenje evidencija propisanih zakonom, kao i izdavanje odgovarajućih potvrda, zaštitu vojnih i civilnih invalida Drugog svjetskog rata, statusa mirnodopskih vojnih invalida, ratnih vojnih invalida stradalih pri obavljanju vojnih i redarstvenih dužnosti u stranoj zemlji u okviru mirovnih snaga i mirovnih misija ako ih je na tu dužnost uputilo nadležno tijelo u okviru međunarodnih obveza nakon 15. svibnja 1945. godine i članova njihovih obitelji, priznavanje prava na obvezno zdravstveno osiguranje osoba nesposobnih za samostalan život i rad koje nemaju sredstava za uzdržavanje i zdravstvenu zaštitu ne mogu ostvariti po drugoj osnovi, davanje odobrenja za prikupljanje i pružanje humanitarne pomoći kao i za provođenje humanitarne akcije te vođenje propisanih evidencija, ovjeru knjige evidencije o liječničkim receptima izdanim za lijekove što sadrže opojne droge ili psihotropne tvari, pravnu pomoć žrtvama seksualnog nasilja za vrijeme oružane agresije na Republiku Hrvatsku u Domovinskom ratu, provedbu obnove, davanje potpore za popravak i potporu za opremanje ratom oštećenih ili uništenih objekata te izdavanje propisanih uvjerenja, rješavanje o statusnim pravima izbjeglica, prognanika i povratnika, postupak stambenog zbrinjavanja za korisnike tog prava određene zakonom, vođenje evidencije i dokumentacije te sastavljanje izvješća o ostvarivanju prava u sustavu socijalne skrbi propisanih posebnim zakonom kojim je regulirana socijalna skrb, kao i drugih prava iz socijalne skrbi utvrđenih općim aktima jedinica lokalne samouprave i Županije. Upravni odjel ima pet ispostava: Donja Stubica, Zabok, Pregrada, Klanjec i Zlatar.

Prema sistematizaciji radnih mjesta u Upravnom odjelu je predviđen 13,5 zaposlenik uključujući i pročelnicu koja je zadužena za vođenje i upravljanje. Broj zaposlenih je u trenutku pisanja ovog izvješća bio 14 što je neznatno više od predviđenog te je u sklopu analize poslovnih procesa ustanovljena potreba za daljnjim zapošljavanjima, a preporuka se odnosi na minimalno 2 zaposlenika.

Procesi

Tijekom provedene analize identificirano je 30 važećih procesa koji se nalaze pod nadležnosti Upravnog odjela za prostorno uređenje, gradnju i zaštitu okoliša. Od 30 procesa, 2 procesa su horizontalna i bit će obrađena zasebno, a temeljem multikriterijske analize prioriteta za optimizacijom procesa detektirana su 4 procesa Upravnog odjela za kojima se pokazala potreba detaljne analize procesnih koraka, niže naznačeni:

1. Raspodjela i kontrola financijskog i drugog poslovanja zdravstvenih ustanova čiji je osnivač KZZ
 2. Organizacija mrtvozorničke djelatnosti
 3. Rješavanje prava na zdravstveno osiguranje koje se ne ostvaruje po drugoj osnovi
 4. Koncesije javne zdravstvene službe
 5. Osiguravanje pokrivenosti hitne medicinske službe
 6. Vođenje evidencije o pravima iz socijalne skrbi
 7. Raspodjela i kontrola trošenja sredstava za materijalne i financijske rashode centara za socijalnu skrb
 8. Rješavanje prava na jednokratnu novčanu pomoć za treće i svako daljnje novorođeno dijete
 9. Rješavanje prava na jednokratnu novčanu pomoć samcima i obiteljima zbog trenutačno teških životnih prilika
 10. Izdavanje rješenje o pravu na naknadu za troškove ogrjeva
 11. Utvrđivanje minimalnih uvjeta za početak pružanja socijalnih usluga za starije osobe
 12. Provedba programa za žrtve nasilja- financiranje savjetovališta i sigurne kuće
 13. Provedba programa za starije
 14. Provedba programa usmjerenih djeci i mladima
 15. Priprema, provedba i praćenje natječaja za organizacije civilnog društva i izravna dodjela
 16. Financiranje obilježavanja obljetnice domovinskog rata
 17. Sudjelovanje u radu, administrativna i stručna podrška radu savjetodavnih i radnih tijela
 18. Odobranje stalnog prikupljanja humanitarne pomoći i pojedinih humanitarnih akcija
 19. Provedba naknadne kontrole namjenskog utroška dodijeljenih sredstava
 20. Rješavanje pravnog položaja, statusa i drugih pitanja hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata i članova njihovih obitelji, hrvatskih ratnih vojnih invalida iz Domovinskog rata, članova obitelji smrtno stradalog ili nestalog hrvatskog branitelja iz Domovinskog rata, stradalih pirotehničara i članova njihovih obitelji
 21. Zaštita civilnih žrtava Domovinskog rata
 22. Obračun i isplata novčanih sredstava hrvatskih branitelja iz Domovinskog rata, sukladno posebnim propisima
 23. Vođenje evidencija hrvatskih branitelja (Evidencija HRVI)
 24. Zaštita vojnih i civilnih invalida Drugog svjetskog rata, statusa mirnodopskih vojnih invalida, ratnih vojnih invalida
 25. Ovjera knjige evidencije o liječničkim receptima izdanim za lijekove što sadrže opojne droge ili psihotropne tvari
 26. Pružanje pravne pomoći žrtvama seksualnog nasilja za vrijeme oružane agresije na Republiku Hrvatsku u Domovinskom ratu
 27. Provedba obnove, davanje potpore za popravak i potporu za opremanje ratom oštećenih ili uništenih objekata
 28. Rješavanje statusnih prava izbjeglica, prognanika i povratnika i provođenje postupka stambenog zbrinjavanja
 29. Provođenje EU projekata u suradnji sa ZARA-om
 30. Prikupljanje i obrada podataka - interno i eksterno izvještavanje
- Rješavanje prava na jednokratnu novčanu pomoć samcima i obiteljima zbog trenutačno teških životnih prilika

Svrha procesa je osiguravanje novčane pomoći u obliku socijalne naknade za samce i obitelji zbog trenutačnih teških životnih prilika.

Ulaz: Zahtjev stranke

Opis koraka: Nakon što Upravni odjel zaprimi zahtjev od strane stranke isti se urudžbira i otvara se novi predmet u pisarnici. Većim dijelom zahtjevi pristižu poštom, ali je isti moguće dostaviti i elektroničkom poštom. Nakon zaprimanja i zavođenja zahtjeva u sustav uredskog poslovanja vrši se provjera dostavljene dokumentacije nakon čega se po potrebi od korisnika traži dopuna

dokumentacije. U slučaju da se pomoć odnosi na određene socijalne usluge poput subvencioniranje troškova stanovanja, Upravni odjel komunicira s nadležnom ispostavom Centra za socijalnu skrb i/ili općinom/gradom za utvrđivanje statusa korisnika i prava na korištenje socijalne naknade. Potrebnu dodatnu dokumentaciju Centar za socijalnu skrb i/ili općina/grad dostavlja poštom. UO nakon prikupljene sveukupne dokumentacije izrađuje prijedlog zaključka i prijedlog iznosa koji se upućuje Županu na odlučivanje. Zaključak se fizički dostavlja Županu. Nakon što Župan odobri i potpiše prijedlog, a temeljem zaključka, nalog za isplatom se fizički dostavlja UO za proračun i financije koji vrši isplatu prema korisniku. Naknadna kontrola realizacije isplate vrši se kroz sustav riznice, a po potrebi se od korisnika traži i dokazna dokumentacija o troškovima. Upravni odjel je dužan na godišnjoj razini isplate predmetne socijalne naknade opravdati dokaznom dokumentacijom u iznosu od 5% isplaćene pomoći.

Izlaz: Isplata socijalne naknade

Bolne točke procesa: U odnosu na mogućnosti poboljšanja, prepoznata je potreba za digitalizacijom razmjene informacija s općinama/gradovima i Centrima za socijalnu skrb, međutim ista nije u nadležnosti isključivo Županije pa se navodi kao preporuka za daljnju optimizaciju interoperabilnosti s drugim tijelima i razinama javne vlasti. U odnosu na ingerenciju županije, prepoznata je mogućnost dostave zaključka s prijedlogom iznosa Županu. Također, sama isplata sredstava bi se mogla optimizirati. Trenutno se isplata nakon Županovog odobrenja zaključka pokreće iz nadležnog upravnog odjela što bi značilo da se odluka Župana umjesto da se odmah nakon odobrenja šalje UO za financije i proračun, najprije šalje nadležnom odjelu koji je potom prosljeđuje u UO za financije i proračun, bez dodatnih intervencija. Prilikom analize detektiran je i potencijalni izazov digitalizacije dijela procesa u vidu komunikacije s korisnikom obzirom da kategorija ciljane korisnika, prema iskustvima djelatnika Upravnog odjela, nije verzirana u upotrebi digitalnih alata ili nerijetko nema dostatnu opremu za elektroničku komunikaciju.

- **Rješavanje prava na jednokratnu novčanu pomoć za treće i svako daljnje novorođeno dijete**
Svrha procesa je osiguravanje novčane pomoći u obliku socijalne naknade za treće i svako daljnje novorođeno dijete.

Ulaz: Zahtjev stranke

Opis koraka: Nakon što Upravni odjel zaprimi zahtjev od strane stranke isti se uruđbira i otvara se novi predmet u pisarnici. Većim dijelom zahtjevi pristizu poštom, ali je isti moguće dostaviti i elektroničkom poštom. Nakon zaprimanja i zavođenja zahtjeva u sustav uredskog poslovanja vrši se provjera dostavljene dokumentacije nakon čega se po potrebi od korisnika traži dopuna dokumentacije. Upravni odjel nakon prikupljene sveukupne dokumentacije izrađuje prijedlog zaključka i prijedlog iznosa koji se upućuje Pročelnici na potpis. Zaključak se fizički dostavlja Pročelnici. Nakon što Pročelnica odobri i potpiše prijedlog, a temeljem zaključka, nalog za isplatom se fizički dostavlja UO za proračun i financije koji vrši isplatu prema korisniku. Naknadna kontrola realizacije isplate vrši se kroz sustav riznice, a po potrebi se od korisnika traži i dokazna dokumentacija o troškovima. Upravni odjel je dužan na godišnjoj razini isplate predmetne socijalne naknade opravdati dokaznom dokumentacijom u iznosu od 5% isplaćene pomoći.

Izlaz: Isplata socijalne naknade

Bolne točke procesa: U odnosu na mogućnosti poboljšanja, prepoznata je mogućnost dostave zaključka Pročelnici elektroničkim putem.

- **Vođenje evidencije o pravima iz socijalne skrbi**

Svrha procesa je omogućavanje analize i interpretacije podataka temeljem unosa JLS u sklopu projekta Ministarstva rada, mirovinskog sustava, obitelji, socijalne politike, kroz SONAL sustav.

Ulaz: Unos podataka od strane JLS

Opis koraka: Upravni odjel u navedenom procesu djeluje kao validator izvješća o socijalnim davanjima kojeg jedinice lokalne samouprave na godišnjoj razini imaju obvezu unijeti u SONAL sustav. Upravni odjel provjerava jesu li potrebni podaci upisani kako je predviđeno u sustavu, a kako bi nadležno ministarstvo moglo koristiti iste za obradu. Program automatski obavještava upravni odjel kada je izvješće uneseno. Ukoliko postoji potreba za ispravkama, upravni odjel obavještava općinu/grad,

osobe ovlaštene u navedenim jedinicama za unos podataka u SONAL sustav o potrebnim dopunama i izmjenama. Do 30. lipnja jedinice lokalne samouprave su dužna podnijeti izvješća, a validatori su dužni do 31. srpnja izvršiti validaciju. Podaci se ne koriste u druge svrhe.

Izlaz: Validacija unesenih podataka

Bolne točke procesa: nisu prepoznate.

- **Priprema, provedba i praćenje natječaja za organizacije civilnog društva i izravna dodjela**

Svrha procesa jest financiranje aktivnosti organizacija civilnog društva koje su u skladu s razvojnim ciljevima Krapinsko-zagorske županije, a bave se različitim područjima i provode deinstitutionalizirane oblike javnih usluga.

Ulaz: Objava poziva za financiranje

Opis koraka: Javni pozivi za financiranje aktivnosti organizacija civilno društva objavljuju se na mrežnoj stranici Krapinsko-zagorske županije. Na većem dijelu natječaja se prijaviteljima omogućuje prijava isključivo poštom dok se na manjem broju natječaja, i to manjeg značaja, omogućuje prijava elektroničkom poštom, sukladno internom pravilniku.. Nakon zaprimanja prijave, upravni odjel vrši provjeru administrativne dokumentacije i kvalitativna evaluaciju nakon čega se donosi odluka o financiranju. Odluka se objavljuje na mrežnoj stranici i oglasniku. Nakon donošenja odluka o financiranju šalje se zahtjev prema Upravnom odjelu za financije i proračun o isplati sredstava. Proces izvještavanja korisnika sredstava realizira se posredstvom pošte.

Izlaz: Prihvatanje završnog izvještaja o provedbi projekta

Bolne točke procesa: U procesu je detektirano ograničenje prijave natječaje elektroničkim putem. Također je prepoznato kako je moguće digitalizirati proces izvještavanja.

- **Izdavanje rješenja o pravu na naknadu za troškove ogrjeva**

Svrha procesa je isplata novčane pomoći u obliku socijalne naknade za troškove ogrjeva.

Ulaz: Zahtjev od strane općine/grada

Opis koraka: Općina ili grad podnosi pisani zahtjev u sklopu kojeg se nalazi i tablica s popisom korisnika zajamčene minimalne naknade s određenog područja i rješenje Centra za socijalnu skrb o priznavanju prava na zajamčenu minimalnu naknadu. Navedena dokumentacija sa zahtjevom se dostavlja u upravni odjel u Krapini, nakon čega središnjica elektroničkom poštom šalje dokumentaciju ispostavama. Ispostava pri pristiglom zahtjevu rade isprint istog i otvara predmet u pisarnici. Pošto referenti nemaju ovlaštenje za potpisivanje rješenja i isplati, isto potpisuje pročelnica koje je čeka u ispostavama. Nakon što pročelnica potpiše rješenje, ispostava rješenje otprema i šalje strankama i općini/gradu. Ukoliko stranka npr. premine u međuvremenu, ne postoji jasna procedura obavještavanja o novonastalom statusu stranke već se rješenje vrati u ispostavu što zahtjeva od referenata da sami istraže razlog vraćanja rješenja. Grad/općina je do kraja godine dužna poslati izvješće o isplaćenim sredstvima korisnicima.

Izlaz: Slanje rješenja strankama

Bolne točke procesa: Kao osnovna bolna točka procesa prepoznata je nejasna procedura između JLS i županije o provjeri i obavještavanju o statusu korisnika u slučaju promjene statusa i proces 'čekanja' pročelnice za potpis rješenja prije otpreme.

4.3.8. Upravni odjel za obrazovanje, kulturu, šport i tehničku kulturu

Osnovno područje djelovanja upravnog odjela za obrazovanje, kulturu, šport i tehničku kulturu veže se za praćenje i djelovanje u području obrazovanja, osobito osnovnog i srednjeg školstva, kulture i zaštite kulturne baštine, tjelesne kulture, športa i tehničke kulture te povjerene poslove državne uprave određene zakonom. Poslovi upravnog odjela se odnose na praćenje i proučavanje područja obrazovanja, osobito osnovnog i srednjeg školstva, kulture i zaštite kulturne baštine, tjelesne kulture, športa i tehničke kulture te pripremu stručnih materijala o pitanjima iz djelokruga rada Upravnog odjela, davanje mišljenja o prijedlozima i drugim materijalima koje za potrebe županijskih tijela pripremaju ustanove kojih je Županija osnivač, sudjelovanje u pripremi prijedloga mreže ustanova sukladno posebnim propisima, sudjelovanje u pripremi prijedloga planova investicija i drugih oblika financijskog sudjelovanja Županije, pripremu prijedloga, praćenje i izvještavanje o provođenju

programa financiranja javnih potreba u djelatnosti školstva, kulture, športa i tehničke kulture, administrativno-tehničke i stručne poslove za radna tijela Županije iz djelokruga rada, provedbu propisa, planskih dokumenata i općih akata Županije u okviru djelokruga rada, izradu nacрта općih i drugih akata iz djelokruga rada Upravnog odjela i druge poslove utvrđene posebnim zakonom, drugim propisom, aktom Županijske skupštine i župana, upisivanje fizičkih i pravnih osoba koje obavljaju sportske djelatnosti u registar sportskih djelatnosti, obavljanje nadzora nad statutima i pravilnicima o unutarnjem ustrojstvu i načinu rada dječjeg vrtića; utvrđivanje uvjeta za početak rada i ostvarivanje programa predškolskog odgoja pri osnovnim školama, kao igraonice u knjižnicama te u zdravstvenim, socijalnim, kulturnim, sportskim ustanovama i udrugama, utvrđivanje primjerenog programa školovanja i primjerenog oblika pomoći školovanja učenika s teškoćama u razvoju, prijevremeni upis djece u osnovnu školu i odgoda upisa djeteta u prvi razred osnovne škole; privremeno oslobađanje od upisa u prvi razred osnovne škole, privremeno oslobađanje od započetog školovanja, prijave za upis učenika s teškoćama u razvoju u prvi razred srednje škole putem nacionalnog informacijskog sustava prijava i upisa u srednje škole; donošenje odluke o uključivanju učenika u pripremnu ili dopunsku nastavu hrvatskog jezika; izdavanje potvrde o završenom programu pripreme nastave hrvatskog jezika za djecu koja ne znaju ili nedovoljno znaju hrvatski jezik, obavljanje nadzora nad zakonitošću rada i općih akata osnovnih i srednjih škola na području Županije, donošenje plana upisa djece u osnovnu školu te određivanje osnovne škole u kojoj učenik, kojem je izrečena pedagoška mjera preseljenja u drugu školu, nastavlja školovanje; donošenje odluka o broju razrednih odjela u osnovnim školama; poduzimanje odgovarajućih mjera temeljem odredbi zakona kojim se uređuje odgoj i obrazovanje u osnovnoj i srednjoj školi u vezi sa zanemarivanjem obveza roditelja prema djeci, vođenje evidencije o učiteljima, nastavnicima, stručnim suradnicima i ostalim radnicima osnovnih i srednjih škola za čijim je radom prestala potreba, o prijavi potreba školskih ustanova za radnicima zaposlenim na neodređeno vrijeme i nepuno radno vrijeme te izdavanje odgovarajućih obavijesti školskim ustanovama, raspuštanje školskog odbora školskih ustanova i imenovanje povjerenstva za upravljanje školom u slučajevima propisanim posebnim zakonom, utvrđivanje minimalnih tehničkih i higijenskih uvjeta prostora u kojem se izvode programi obrazovanja odraslih, utvrđivanje postojanja uvjeta za osnivanje kazališta te prijava kazališta za upis u očevidnik kazališta.

Prema sistematizaciji radnih mjesta u Upravnom odjelu je predviđen 10,5 zaposlenik uključujući i pročelnicu koja je zadužena za vođenje i upravljanje. Broj zaposlenih je u trenutku pisanja ovog izvješća bio manji od predviđenog broja u sistematizaciji radnih mjesta za 1,5 zaposlenika te je u sklopu analize poslovnih procesa ustanovljena potreba za daljnjim zapošljavanjima.

Procesi

Tijekom provedene analize identificirana su 23 važeća procesa koja se nalaze pod nadležnosti Upravnog odjela za obrazovanje, kulturu, šport i tehničku kulturu. Od 23 procesa, 3 procesa su horizontalna i bit će obrađena zasebno, a temeljem multikriterijske analize prioriteta za optimizacijom procesa detektirano je 5 procesa upravnog odjela za kojima se pokazala potreba detaljne analize procesnih koraka, niže naznačeni:

1. Izrada planskih dokumenata
2. Organizacija druge prijevozne linije
3. Raspodjela decentraliziranih i vlastitih sredstava za materijalno financijske rashode
4. Suorganizacija dodatnih aktivnosti sa školskim ustanovama
5. Subvencioniranje zaposlenika u srednjim školama
6. Subvencioniranje učenika u osnovnim školama
7. Natječaji za stipendije
8. Financiranje natjecanja
9. Utvrđivanje psiho-fizičkog stanja djeteta
10. Utvrđivanje primjerenog programa obrazovanja za učenike s teškoćama u razvoju
11. Organizacija i provedba upisa u 1. razred osnovne škole
12. Organizacija i provedba upisa u 1. razred srednje škole za učenike s teškoćama u razvoju

13. Priznavanje prava na potporu pomoćnika u nastavi kroz stručnog komunikacijskog posrednika
14. Sufinanciranje izdavačke djelatnosti i medija
15. Donošenje programa kulturnog razvitka
16. Zaštita i financiranje spomenika kulturne baštine
17. Financiranje javnih potreba u kulturi, sportu i tehničkoj kulturi
18. Financiranje aktivnosti od posebnog značaja - izravna dodjela
19. Vođenje registra sportskih djelatnosti
20. Realizacija investicijskih i kapitalnih ulaganja u izgradnji, adaptaciji i sanaciji objekata u službi obrazovanja
21. Provođenje EU projekata u suradnji sa ZARA-om
22. Prikupljanje i obrada podataka - interno i eksterno izvještavanje
23. Provedba naknadne kontrole

- **Organizacija i provedba upisa u 1. razred osnovne škole**

Svrha procesa jest osigurati početak nove školske godine za učenike prvih razreda osnovne škole.

Ulaz: Zahtjev za popisom djece s prebivalištem na području KZŽ prema MUP-u

Opis koraka: Nakon što MUP dostavi popis djeteta (na CD-u) za upis u osnovnu školu s podacima roditelja (OIB, datum rođenja, prebivalište), sukladno Mreži škola koje je utvrdila Vlada RH prema upisnim područjima, upravni odjel raspoređuje pojedinačne učenice i učenike po školama. Temeljem tog rasporeda izrađuje se konačni popis učenika za upis u 1. razred osnovne škole s datumima za termin za pregled kod liječnika i utvrđivanje psiho-fizičke spremne. Popis se šalje nadležnoj školi te nadležnom liječniku školske medicine. Nakon određivanja točne satnice, nadležne škole šalju pozive roditeljima za termine pregleda. Škola dostavlja upravnom odjelu izvješće o završenim testiranjima, a nakon što su upisi završili, šalje izvješće o broju djece koje se nije upisalo u prvi razred osnovne škole. U tom slučaju, upravni odjel šalje poziv roditeljima djece koja nisu upisana i provjerava razloge neupisa te postupa sukladno razlogu što uključuje i mogućnost davanja prekršajnog naloga.

Izlaz: Upis djece u 1. razred osnovne škole

- **Potproces: Prijevremeni upis u prvi razred osnovne škole**

Ulaz 1: Zahtjev o prijevremenom upisu učenika u 1.razred osnovne škole

Opis koraka: Roditelj podnosi zahtjev u upravnom odjelu. Upravni odjel potom svrstava dijete u popis u nadležnu osnovnu školu i upućuju poziv roditelju o terminu obavljanja psihološkog testiranja. Nalaz psihološkog testiranja šalje se nadležnoj školi temeljem kojeg, uz nalaze redovnog psiho-fizičko testiranje u školi, školsko stručno povjerenstvo utvrđuje je li dijete doraslo osnovnoškolskom programu za prvi razred. Nakon odluke školskog stručnog povjerenstva, upravni odjel piše rješenja u skladu s odlukom školskog stručnog povjerenstvo. Potpisnik rješenja je referent.

Izlaz 1: Rješenje o prijevremenom upisu

- **Potproces: Odgoda upisa u prvi razred osnovne škole**

Ulaz: Zahtjev iz osnovne škole za odgodom upisa

Opis koraka: Nakon što upravni odjel zaprimi zahtjev od nadležne škole za odgodom upisa za određeno dijete, a temeljem procjene stručnog školskog povjerenstva, podaci iz zahtjeva se u zadanoj formi prosljeđuju stručnom povjerenstvu upravnog odjela koji donosi konačnu odluku o odgodi.

Izlaz: Rješenje o odgodi upisa

Bolne točke procesa: Prva točka procesa koja u određenoj mjeri ograničava učinkovitiji rad odnosi se na komunikaciju između MUP-a i upravnog odjela u smislu da popis učenika koji MUP dostavi upravnom odjelu nije u korelaciji s popisom iz Mreže škola, pa stoga upravni odjel ima zadatak premrežiti ta dva popisa. Druga točka procesa za koju postoji prostor poboljšanja odnosi se na komunikaciju škola i upravnog odjela, gdje se komunikacija realizira ili poštom ili elektroničkom poštom, ovisno o dogovoru između referenta i škole.

- **Organizacija i provedba upisa u 1. razred srednje škole za učenike s teškoćama u razvoju**

Svrha procesa je osiguravanje upisa učenika s teškoćama u razvoju u srednju školu.

Ulaz: Zahtjev za upis u srednju školu

Opis koraka: Putem aplikacije e-Upisi, a posredstvom upravnog odjela odabiru se programi obrazovanja za učenike s teškoćama u razvoju. Prije upisa u srednju školu, učenici s teškoćama prolaze profesionalne opservacije u Zavodu za zapošljavanja temeljem čega im stručna služba preporučuje dva do tri programa koji bi bili primjereni njihovim mogućnostima i interesima. Učenik predaje Mišljenje Zavoda za zapošljavanja i Rješenje o primjerenom obliku školovanja koje je izdala županija za vrijeme upisa ili trajanja osnovne škole zajedno sa mišljenjem i rješenjem, učenik i roditelj ispunjavaju obrazac u upravnom odjelu za upis u srednju školu na kojem bilježe programe i školu koju žele pohađati. Upravni odjel podatke s obrasca unese u aplikaciju e-Upisi te prema OIB-u učenika odabere programe koji su zabilježeni na obrascu.

Izlaz: Upis učenika s TuR-om u srednju školu

Bolne točke procese: Obrasci između upravnog odjela i korisnika se mogu razmjenjivati elektronski, međutim populacija je nerijetko socijalno deprivirana pa stoga u vidu digitalnih kompetencija i oprema postoje određena ograničenja.

- **Vođenje registra sportskih djelatnosti**

Svrha procesa je evidencija pravnih i fizičkih osoba koji se bave sportskim djelatnostima.

Ulaz: Dostava upisnog lista i dokazne dokumentacije

Opis koraka: Na mrežnoj stranici Krapinsko-zagorske županije objavljeni su upisni listovi koje je moguće preuzeti, popuniti i dostaviti upravnom odjelu poštom i elektroničkom poštom. Fizičke odnosno pravne osobe koje obavljaju određenu djelatnost su se dužne temeljem Zakona o sportu i Pravilnika o registru sportskih djelatnosti upisati u Registar sportskih djelatnosti koji se objavljuje u formi tablice na mrežnoj stranici Krapinsko-zagorske županije. Nakon dostave upisnog lista, upravni odjel određenu fizičku ili pravnu osobu unosi u navedeni registar.

Izlaz: Unos u tablicu Registra sportskih djelatnosti ili rješenje (ukoliko se radi o fizičkoj osobi)

Bolne točke procesa: Registar sportskih djelatnosti nalazi se na mrežnoj stranici u xls. Formi što zahtjeva za potrebe svakog novog unosa, podizanje nove tablice.

- **Financiranje javnih potreba u kulturi, sportu i tehničkoj kulturi**

Svrha procesa je financiranje aktivnosti u području kulture, sporta i tehničke kulture sukladno razvojnim ciljevima Krapinsko-zagorske županije. Izravna dodjela sredstava za i predmetni javni poziv regulirani su Pravilnikom o financiranju programa Krapinsko-zagorske županije.

Ulaz: Objava natječaja o izravnoj dodjeli i objava javnog poziva za predlaganje projekata u kulturi

Opis koraka: Javni poziv, zajedno sa pratećom dokumentacijom za priju se objavljuje na mrežnim stranicama Krapinsko-zagorske županije. Objavu na mrežnoj stranici slijedi radionica za potencijalne prijavitelje o procesu i uvjetima prijave. Prijavitelji projekte dostavljaju i u fizičkom i elektronskom obliku. Pristigle prijave se potom u elektronskom obliku šalju kulturnom vijeću koje radi stručnu evaluaciju projekata. Nakon administrativne i kvalitativne evaluacije, donosi se Odluka o odabranim projektima za financiranje koja se objavljuje na mrežnim stranicama. Za potrebe izvještavanja o provedbi projekata, korisnici dokaznu dokumentaciju dostavljaju poštom i u elektroničkom obliku.

Izlaz: Prihvaćanje završnog izvještaja

Bolne točke procesa: Kulturno vijeće, koje se najčešće dijeli u dvije evaluacijske grupe, nakon evaluacije projekata pojedinačno po članu kulturnog vijeća dostavlja upravnom odjelu svoje ocjene, a upravni odjel mora sve bodove objediniti u jedinstveni obrazac i izračunati aritmetičku sredinu. Također, detektiran je još jedan vremenski zahtjevan dio procesa koji se odnosi na administrativnu provjeru pristiglih prijava gdje se provjerava ispravnosti dostavljene dokumentacije (je li potpisana, pečatirana, važećeg datuma,) temeljem čega se traži nadopuna od prijavitelja.

- **Natječaj za stipendije**

Svrha procesa je poticanje razvoja kompetencija, stručnih zvanja i određenih zanimanja na području Krapinsko-zagorske županije.

Ulaz: Prijedlog o deficitarnim zanimanjima

Opis koraka: Stručno povjerenstvo predaje prijedlog županu na temelju kojeg župan donosi zaključak o deficitarnim zanimanjima u županiji. Nakon zaključka o deficitarnim zanimanjima objavljuje se natječaj na oglasnoj ploči i na mrežnoj stranici županije. Postoje tri kategorije stipendije pa tako i tri vrste obrazaca za prijavu za stipendiranje. Obrasci se nalaze na mrežnoj stranici Krapinsko-zagorske županije. Svaki obrazac zahtjeva i dodatnu dokumentaciju. Obrazac i dokumentaciju moguće je upravnom odjelu dostaviti i elektronskim putem. Nakon provjere dostavljene dokumentacije upravni odjel formira bodovne liste za stipendije nakon čega slijedi objava rezultata. Lista za isplatu stipendiju se na mjesečnoj razini šalje Upravnom odjelu za proračun i financije.

Izlaz: Isplata sredstava

Bolne točke procesa: Dostava obrazaca poštom i obrada podataka dostavljenih poštom i onih dostavljenih elektronskim putem.

4.3.9. Upravni odjel za gospodarstvo, poljoprivredu, turizam, promet i komunalnu infrastrukturu

Upravni odjel za gospodarstvo, poljoprivredu, turizam, promet i kom. infrastrukturu, što je razvidno iz samog imena, postavljen je na način da pokriva dosta široko područje djelovanja županije. Odjel obavlja upravne i stručne poslove iz samoupravnog djelokruga Županije u području gospodarstva, poduzetništva, obrtništva, regionalnog razvoja, turizma, poljoprivrede, ruralnog razvoja, lovstva, prometa i komunalne infrastrukture. Osnovne zadaće odjela u segmentu gospodarstva su analiziranje gospodarskih kretanja, izrada prijedloge održivog gospodarskog razvoja, savjetovanje o načinima financiranja u svrhu poticanja gospodarstva i predlaganje mjera za poticanje razvoja te samu primjenu mjera poticanja razvoja poduzetništva, gospodarstva i obrtništva, kao i sudjelovanje u organizaciji gospodarskih manifestacija, seminara, radionica, promocija, gospodarskih sajмова te izložbi u svrhu promoviranja mogućnosti ulaganja u Županiji. Poseban segment gospodarskog razvoja kojim se odjel bavi je praćenje i analiziranje stanja u području turizma te davanje smjernica za unapređenje različitih oblika kontinentalnog turizma u Županiji, u suradnji s Turističkom zajednicom Krapinsko-zagorske županije kao i koordiniranje aktivnosti svih sudionika iz područja turizma. U sektoru poljoprivrede, odjel radi na praćenju i analiziranju stanja u području poljoprivrede i ruralnog razvoja, predlaže mjere poljoprivredne politike i ruralnog razvoja te vodi brigu o njihovoj provedbi. Odjel je zadužen i za praćenje djelatnosti prometa, prometne infrastrukture, vodnog gospodarstva i komunalnog gospodarstva te usklađivanje i koordiniranje ravnomjerne izgradnje i održavanja cestovne i druge infrastrukture na području Županije kao i koordiniranje ravnomjernog razvitka komunalnih djelatnosti te praćenje razvitka i izgradnje zajedničkih objekata komunalne infrastrukture na području Županije. Odjel prati i poslove vezane uz obavljanje prijevoza u cestovnom prometu na području Županije utvrđene posebnim propisima te provedbu propisa, planskih dokumenata i općih akata Županije u okviru djelokruga rada. Obujam poslova se mijenja ciklički kroz godinu, ovisno o razdoblju, a posao raspoređuje pročelnica uz napomenu da su svi zaposlenici svjesni područja koje pokrivaju, uz potrebnu kolegijalnost kada opseg posla to zahtijeva.

Prema sistematizaciji poslova, ukupno bi trebalo biti zaposleno 19,5 osoba (13 u Krapini, ispostave: Zabok 2, Donja Stubica 1, Pregrada 2, Zlatar 1, Klanjec ½), ali nisu popunjena sva radna mjesta te ima potrebe i prostora za novim dodatnim zapošljavanjem. Trenutno je 16 zaposlenih djelatnika, a organizacijski, odjel ima jednu pročelnicu, dok su ranije unutar odjela postojala tri pročelnika, pa je trebalo vremena da se zaposlenici naviknu na novu strukturu.

Vežano uz korištenje digitalnih alata, isti se koriste u minimalnoj mjeri, prvenstveno kao sredstvo komunikacije putem grupnog maila kako bi se osiguralo da sve ispostave imaju istu informaciju u isto vrijeme. Dobna struktura zaposlenih je različita, pa je različito i poznavanje digitalnih alata, a edukaciju u tom kontekstu je uvijek dobrodošla kao i primjena novih alata.

Tijekom provedene analize identificirana su ukupno 46 važeća procesa koji se nalaze pod nadležnosti Upravnog odjela. Od svih procesa, 3 procesa su horizontalna i bit će obrađena zasebno, a temeljem multikriterijske analize prioriteta za optimizacijom procesa detektirana su 4 procesa upravnog odjela za kojima se pokazala potreba detaljne analize procesnih koraka, niže naznačeni:

GOSPODARSTVO

- 1. Raspisivanje natječaja za unapređenje konkurentnosti**
- Organizacija i provedba programa energetske učinkovitosti i OIE s REGEA-om
- Provođenje programa turističke promidžbe s turističkom zajednicom
- Provedba programa poticanja poduzetništva u suradnji s poduzetničkim centrom i tehnološkim inkubatorom
- Promocija proizvoda KZŽ i organizacija sajmovi
- Upis i vođenje obrta, statusnih i ostalih promjena obrta u obrtni registar
- Utvrdjivanje propisanih minimalnih uvjeta u ugostiteljskim objektima i seljačkom domaćinstvu u kojem se pružaju ugostiteljske usluge, razvrstavanje i kategorizaciju ugostiteljskih objekata i objekata u kojima se pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu
- Utvrdjivanje ispunjavanja minimalnih tehničkih uvjeta i drugih propisanih uvjeta za prodajne objekte, opremu i sredstva za obavljanje djelatnosti trgovine
- Izdavanje odobrenja i iskaznice za rad turističkih vodiča, izdavanje odobrenja za pružanje turističkih usluga u seljačkom gospodarstvu te ostalim oblicima turističke ponude te izdavanje odobrenja za pružanje ostalih turističkih usluga;

POLJOPRIVREDA

- 1. Raspisivanje i provedba natječaja za ruralni razvoj**
- Provedba edukacija za korisnike mjera ruralnog razvoja
- Promocija proizvoda KZŽ i organizacija sajmovi
- Uspostava i jačanje proizvođačkih grupa i proizvođačkih organizacija
- Raspodjela sredstava ostvarenih od lovozakupnine
- Revitalizacija i valorizacija prirodno i krajobrazno vrijednih područja

PROMET I KOMUNALNA INFRASTRUKTURA

- Razvojna pomoć JLPS
- Praćenje aktivnosti u razvoju prometa i prometne infrastrukture
- Sufinanciranje uređenja autobusnih stajališta na županijskim i lokalnim cestama
- 4. Suradnja s aerodromom Zabok**
- Povećanje sigurnosti u prometu
- Obavljanje prijevoza u javnom prometu
- 7. Obavljanje javnog linijskog prijevoza putnika**
- 8. Vođenje registra posebnog županijskog linijskog prijevoza**
- Razvoj komunalne infrastrukture
- Poticanje razvitka vodoopskrbnog sustava i sustava odvodnje
- Sanacija klizišta
- Pomoć JLS-ima u slučaju elementarne nepogode i prirodnih katastrofa
- Evidencija komunalne naknade i doprinosa i naknade za priključenje za JLS na području KZŽ
- Rješavanje upravnog postupka izdavanja licencije za obavljanje djelatnosti unutarnjeg javnog cestovnog prijevoza i za obavljanje autotaksi prijevoza
- Rješavanje upravnog postupka izdavanja licencije za obavljanje kolodvorskih usluga, licencije za obavljanje agencijske djelatnosti u cestovnom prometu, te izdavanje potvrda o prijevozu za vlastite potrebe
- Rješavanje upravnog postupka utvrđivanja ispunjavanja minimalnih uvjeta za parkirališni prostor
- Vođenje registra prijevoznika u unutarnjem javnom cestovnom prijevozu

18. Izdavanje posebnih uvjeta za građenje i rekonstrukciju županijskih i lokalnih cesta
19. Izdavanje objava za povlaštenu i besplatnu vožnju i povlašteni prijevoz osobama s invaliditetom, te pratitelju

OSTALI HORIZONTALNI PROCESI:

- Pružanje pravne pomoć u izradi akata te izrađivanje nacрта akata
- Praćenje i sudjelovanje u sudskim i drugim postupcima u kojima Županija ima interes i surađuje s angažiranim odvjetnicima i drugim vanjskim suradnicima i odgovarajućim upravnim i sudskim tijelima
- Vođenje drugostupanjskog upravnog postupka
- **Raspisivanje natječaja za unapređenje konkurentnosti**

Svrha procesa je raspisivanje natječaja koji pomažu konkurentnosti lokalnih proizvođača, obrtnika i tvrtki s ciljem njihovog razvoja. Proces je postavljen prilično široko i obuhvaća razne segmente unapređenja konkurentnosti odnosno isplate raznih vrsta subvencija, tj. kreditnih linija subvencioniranja kamata poduzetnicima. U provedbu procesa uključena je i HBOR, putem mjere “Subvencije kredita”, a ugovori su često trilateralni između županije, HBOR-a i jedinice lokalne samouprave koja se dodatno uključuje. Raspisuju se također i natječaji zatvorenog tipa za sufinanciranje rada poduzetničkog centra KZZ i sufinanciranje rada poslovno tehnološkog inkubatora. Veliki naglasak je stavljen na raspisivanje natječaja za tradicijske obrte.

Ulaz: Odluka o provođenju mjere

Opis koraka: Proces pokreće donošenje proračuna odnosno odluka o donošenju određene mjere subvencioniranja, tj. raspisivanje natječaja. Podaktivnosti su dijelom različite ovisno o tipu natječaja i korisniku mjera, a u dijelu u kojem se surađuje s državnom razinom, županija nije vlasnik procesa te su koraci i aktivnosti propisani od strane HBOR-a. Po pristiglim prijavama, radi se procjena/ocjena prijava temeljem koje se potpisuju ugovori s bankama (u slučaju subvencije kredita) i odabranim korisnicima mjere (npr. tradicijski obrti).

Izlaz: Potpisan ugovor o dodjeli subvencije/sredstava

Bolne točke procesa: Procesno, nisu prepoznate prilike za unapređenje odnosno nisu prepoznate bolne točke od strane uključenih zaposlenika u provedbu procesa. Problem koji je detektiran je sadržajne prirode odnosno zagovara se više mjera za gospodarstvenike i stabilan konstantan iznos iz proračuna na godišnjoj razini koji je usmjeren unapređenju konkurentnosti gospodarstvenika. Naime, problem leži u financiranju odnosno proračunu, jer Odjel nikada ne zna s čim će raspolagati i na koji način će djelovati prema gospodarstvu. Vezano uz digitalizaciju, nisu prepoznate prilike, dapače, uključeni u proces su mišljenja da se niti sam proces prijave na natječaj ne bi trebao digitalizirati obzirom da su korisnici većinom starije životne dobi i nemaju opremu potrebnu za digitalnu prijavu.

- **Raspisivanje i provedba natječaja za ruralni razvoj i provedba edukacija**

Svrha procesa

Navedeni proces objedinjuje razne natječaje koje županija raspisuje u sektoru poljoprivrede pod nazivom proračunske stavke ruralni razvitak. To se odnosi primjerice na sljedeće natječaje, ali isto ovisi o proračunskim ograničenjima:

- Potpora za investicijska ulaganja u poljoprivredi u Krapinsko-zagorskoj županiji;
- Potpora za pripremu projekata;
- Potpora za unapređenje rada udruga u poljoprivredi;
- Poticanje i promicanje integrirane i ekološke proizvodnje te održivog gospodarenja šumama

Proces raspisivanja natječaja za ruralni razvoj u okviru UO za gospodarstvo, poljoprivredu i komunalno gospodarstvo izuzetno je radno intenzivan proces koji u svojem punom opsegu oduzima većinu radnog vremena minimalno 3 zaposlenih osoba unutar odjela, ovisno o broju poziva, prijava i odobrenih projekata.

Ulaz: Odluka o raspisivanju natječaja

Opis koraka: Iako postoji čitav niz natječaja koji se na godišnjoj razini raspisuje (a čiji broj ovisi o proračunu), svi natječaji slijede istovjetnu proceduru (moguće su manje izmjene ovisno o vrsti natječaja - trajno otvoreni ili privremeno otvoreni).

Proces raspisivanja, provedbe natječajne procedure i kasnijeg praćenja provedbe i izvještavanja je kompleksan proces s nizom procesnih koraka, ali su isti zapravo uvjetovani Pravilnikom o dodjeli sredstava i predstavljaju nužnost u kvalitetnoj provedbi procedura. Osnovni procesni koraci su podijeljeni u 3 segmenta:

1. pripreme poziva
2. provedbe poziva
3. praćenje odobrenih projekata.

1. Priprema natječaja je standardizirana, koriste se špranca dokumentacije iz ranijih godina koja je odobrena od strane upravnog odjela te udovoljavaju svim zakonskim obvezama i Pravilniku. Broj natječaja, iznosi prema natječajima i prioriteti se izrađuju na razini Ureda župana odnosno ovisno o donesenom proračunu te željenom učinku na ruralni razvoj za nadolazeće razdoblje.. Zaposlenici UO su uključeni u taj proces na način da izrađuju analize (primjerice koliki je bio interes za natječajem prošle godine) i doprinose odluci o vrsti i broju natječaja. U ovoj fazi provode se i edukacije za potencijalne korisnike, koje su obično fizička okupljanja na kojima se prolaze određene specifičnosti natječaja, upozorava na potrebnu dokumentaciju i odgovara na pitanja potencijalnih korisnika.

2. Proces provođenja natječaja predstavlja najveće radno opterećenje za zaposlenike. Ovisno o natječaju, traži se različita dokumentacija, ali je ista većinom slična. Nakon što je prijava zaprimljena u pisarnici i upisana u evidenciju čeka se datum zatvaranja natječaja te se počinje s administrativnom provjerom dokumentacije i udovoljavanju svim uvjetima. Kako bi se na jednom mjestu sve vodilo, zadužena osoba za predmetni natječaj otvara excel dokument i stvara opsežnu tablicu u koju unosi sve potrebne informacije - od imena prijavitelja, adrese, OIB-a, pa do provjere udovoljavanju svim uvjetima, ali i bodovanja koje ovisi o dodatnim kriterijima i dokumentaciji. Zaposlenici skeniraju dokumentaciju i stvaraju digitalnu kopiju kako bi jednostavnije mogli istoj pristupiti (ne u papiru nego digitalno, radi lakše organizacije i radi buduće provjere podataka). To je vremenski izuzetno zahtjevan proces koji uključuje dugotrajno fizičko skeniranje. Obzirom da trenutno odjel ima jedan skener na 20 zaposlenika, ukoliko se paralelno skenira dokumentacija, dolazi do dodatnog zastoja procesa. Nakon obavljanja administrativne provjere i bodovanja, izrađuje se završna tablica koja se daje povjerenstvu koje donosi konačnu odluku vezano uz dodjelu sredstava. Organizira se sastanak u fizičkom obliku odnosno online, a kao priprema šalje se i natječajna dokumentacija. Povjerenstvo temeljem sjednice donosi prijedlog liste korisnika uz obrazloženje odluke i finalnu odluku temeljem koje se generiraju dopisi prema korisnicima i poziva ih se na potpisivanje ugovora. Stavka izrade ugovora je izuzetno vremenski zahtjevna obzirom da je primjerice u 2019. godini bilo oko 260 ugovora. Ugovori se izrađuju ručno, na način da postoji špranca u koju se ponovno kopiraju svi ključni podaci. Na potpisivanju ugovora korisnik je dužan dostaviti bjanko zadužnicu koja se čuva 5 godina od isteka ugovora obzirom na pravila oko vlasništva nabavljene opreme.

3. Poslije ugovaranja dolazi procesni segment praćenja kao zasebna kategorija. Ona je nešto jednostavnija obzirom na tip ugovora u kojima postoji opcija jednokratne isplate temeljem već izvršene kupnje ili isplata predujma temeljem ponude te finalna isplata nakon dostave dokaza o plaćanju. Potrebno je unaprijediti sustav izrade platnih naloga odnosno vođenje financijske evidencije i obveze povrata sredstava kako bi na jednom mjestu u svakom trenutku prema svakom korisniku bilo vidljivo stanje potencijalnog duga odnosno obveza isplata od strane županije temeljem dostavljene dokumentacije.

Izlaz: isplaćena sredstva temeljem potpisanog ugovora

Bolne točke procesa: Najprije treba naglasiti kako ukupni izdaci u proračunu za 2020. godinu na ovoj stavci iznose čak 57% ukupnog troška za sektor poljoprivrede, pa shodno tome predstavljaju i veliko radno opterećenje u utrošenom vremenu. Natječaji se otvaraju u kontinuitetu odnosno u sljedovima, od 3. mjeseca do kraja godine, što donekle olakšava situaciju, ali je svejedno veliki pritisak na zaposlene. Primijećeno je da bi uvid u bazu podataka Agencije za plaćanja u poljoprivredi, ribarstvu i ruralnom razvoju bio koristan te bi smanjio potrebu dostavljanja dokumentacije i provjere od strane prijavitelja na natječaj. Dokument u kojem su podaci o zaprimljenim prijavama sprema se na lokalnom disku, a ne na serveru, odnosno pristup tom dokumentu ima isključivo osoba koja vodi predmet, pa navedeno ne omogućava potencijalnu kolaboraciju. Skeniranje dokumentacije je također vremenski izuzetno intenzivno što zna usporiti cijeli proces. Samo provođenje natječaja odnosno isplata sredstva i provjera dostavljene dokumentacije je također dugotrajan proces, a za provjere na licu mjesta (on the spot) često nema vremena pa je utvrđeno kako se često preferiraju projekti i odabiru korisnici s kojima se dosadašnja suradnja pokazala učinkovitom.

- **Suradnja s aerodromom Zabok**

Svrha procesa je osiguravanje dugotrajne opstojnosti aerodroma. Krapinsko zagorska županija je jedina županija koja u vlasništvu ima ovakav oblik prijevoza, odnosno aerodrom s posebnom namjenom za rekreativno zrakoplovstvo. Osnovni cilj procesa je osigurati ulaganje vanjskih investitora koji bi preuzeli upravljanje i operativno djelovanje aerodroma, koji je nastao prvenstveno s ciljem stvaranja dodatnog sadržaja na prostoru županije. Obzirom na promjene političkih opcija, aerodrom je imao manji i veći prioritet u razvoju.

Organizacijski, aerodromom upravlja pravna osoba, tvrtka Krapinsko-zagorski Aerodrom d.o.o. u čijoj skupštini župan Krapinsko-zagorske županije ima 96% glasova. Operativno, osoba koja je i direktorica društva je trenutno zaposlena u županiji i obavlja sve operativne i administrativne poslove oko aerodroma, što nije optimalno.

Opis procesa: Proces suradnje s aerodromom u Zaboku je poprilično kompleksan u svojem izvođenju obzirom na izuzetno kompleksnu problematiku koja dolazi s upravljanjem takvom infrastrukturom. Procesi su načelno podijeljeni u operativne (funkcioniranje aerodroma i organizacija aktivnosti) i upravljačke (obavljanje administrativnih procedura povezanih s trgovačkim društvom). Utoliko su ulazne i izlazne varijable različite radi li se o omogućavanju slijetanja nekom zrakoplova, otvaranja aerodroma, organizaciji manifestacija, dogovaranju suradnje s organizatorima škola letenja, ili pak o rađenju izvješća prema FINA-i, osiguravanju administrativnih provjera prema kontroli zračne plovidbe i sl.

Bolne točke procesa:

Dva su osnovna problema:

1. nepostojanje jasnog plana i trajnog političkog prioriteta na razvoj djelatnosti aerodroma - aerodrom nije uvijek u fokusu te se ne poduzimaju radnje za osiguravanje trajnog investiranja od strane trećih osoba.
2. nedostatak ljudskih kapaciteta - ovakvo funkcioniranje bez operativnih osoba na terenu je neodrživo. Puno je administrativnih procedura koje se moraju zadovoljiti iz perspektive sigurnog i funkcionalnog aerodroma da bi se omogućilo njegovo otvaranje i nadzor. U tom kontekstu, na ovaj način, s trenutnim ljudskim kapacitetim nije moguć razvoj. Na organizacijskoj razini je svakako potrebno bolje i drugačije posložiti upravljanje aerodromom, obzirom na potencijalnu opasnost od neželjenih posljedica nepredviđenih događanja.

- **Obavljanje javnog linijskog prijevoza putnika i vođenje registra posebnog županijskog linijskog prijevoza**

Svrha procesa je osiguravanje javnog cestovnog prijevoza. Županijski linijski prijevoz je javni cestovni prijevoz putnika na području jedne županije, a obavlja se temeljem ugovora o javnim uslugama temeljem Uredbe (EZ) br. 1370/2007 ili temeljem dozvole koja se izdaje nakon provedenog postupka usklađivanja voznih redova ili temeljem dodijeljene koncesije. Svrha vođenja registra posebnog linijskog prijevoza je vođenje evidencije izdanih ugovora za prijevoz posebnih kategorija

putnika.

Ulaz: Raspisivanje javnog poziva na podnošenje ponuda za obavljanje javnog linijskog prijevoza putnika na županijskoj liniji

Opis koraka: Do sklapanja Ugovora o javnim uslugama, županijski javni linijski prijevoz obavlja se temeljem dozvola. Dozvole se izdaju/obnavljaju na temelju zahtjeva prijevoznika, uz koji su priloženi potrebni, zakonom i pravilnicima propisani dokumenti. Nakon zaprimanja, provjere, te obrade zahtjeva, te utvrđivanja činjeničnog stanja izdaje se rješenje kojim se prihvaća, odbija ili odbacuje zahtjev za izdavanjem dozvole. U slučaju prihvaćanja zahtjeva, u rješenju se navodi da je prijevoznik prije izdavanja dozvola dužan uplatiti naknadu za izdavanje dozvola. Nakon potvrde o uplati naknade, prijevozniku se izdaje dozvola, a potencijalni zahtjev za obnovu dozvola podnosi se najmanje tri mjeseca prije isteka roka njenog važenja. Po izdavanju dozvola, informacije se unose u Upisnik izdanih dozvola. Upisnik izdanih dozvola se poštom, i prema potrebi elektroničkim putem šalje nadležnim tijelima. Podaci iz voznih redova (naziv stajališta, naziv naselja, udaljenost između stajališta i vremena polazaka/povrataka) upisuju se u aplikaciju/bazu podataka. U suradnji sa informatičkom službom (Upravni odjel za opće i zajedničke poslove) na web stranicama KZŽ, podstranica Autobusni prijevoz objavljuju su, te se ažuriraju svi važeći vozni redovi pojedinačno, prema prijevozniku i kao Knjiga voznih redova. Uz to, na web stranicama KZŽ se vozni redovi mogu pretraživati prema naseljima.

Posebni linijski prijevoz obavlja se sukladno sklopljenim Ugovorima između prijevoznika i Naručitelja prijevoza. Prijevoznici su dužni nadležnim upravnim tijelima dostavljati primjerak Ugovora, te se o istima vodi Registar posebnog linijskog prijevoza. Izgled Registra nije propisan pravilnicima, pa se isti vodi u excel tablici s osnovnim informacijama. Registar se poštom šalje nadležnim tijelima, te prema potrebi i elektroničkim putem, te trenutno ovakav oblik vođenja registra zadovoljava.

Izlaz: Izdane dozvole i kreiran registar

Bolne točke procesa: Proces se provodi prema zakonom i pravilnikom određenim procedurama, a bolna točka je nemogućnost uvida u registre Ministarstva, što bi uvelike olakšalo obavljanje procesa i pregled dokumentacije. Komunikacija među odjelima bi mogla biti efikasnija, primjerice neki odjeli traže da se dostavljaju podaci u .doc formi, bez obzira što se radi o tablicama, pa je potrebno vrijeme za prilagodbu. Također, problem predstavlja uredsko poslovanje i korištenje Libusoft Cicom aplikacije koja nije dovoljno funkcionalna i oduzima puno vremena na administraciju.

4.3.10. Upravni odjel za financije i proračun

Osnovno područje djelovanja unutar odjela su isplate i vođenje proračuna, iako sistematizacijom i Pravilnikom o unutarnjem redu pod odjel dolazi i niz drugih procesa.

Trenutno je 9 zaposlenih osoba u upravnom odjelu, uključujući i pročelnika, a prema sistematizaciji radnih mjesta trebalo bi biti 11 zaposlenih. Odjel intenzivno surađuje sa svim drugim upravnim odjelima, obzirom na funkciju praćenja izvršenja proračuna, ali ponajviše na temu obrazovanja, zdravstva i gospodarstva.

Procesi

Tijekom provedene analize identificirano je 12 važećih procesa koji se nalaze pod nadležnosti Upravnog odjela za financije i proračun. Od 12 procesa, 1 proces je horizontalan i biti će obrađen zasebno, a temeljem multikriterijske analize prioriteta za optimizacijom procesa detektiran je 1 proces upravnog odjela za kojim se pokazala potreba detaljne analize procesnih koraka, niže naznačen:

1. Proces obračuna i isplate plaće
2. Proces blagajničkog poslovanja
3. Proces plaćanja
4. Proces evidentiranja i upravljanja imovinom
5. Proces knjiženja
6. Proces izrade financijskih i statističkih izvješća te praćenje izvršenja proračuna

7. Proces izrade financijskog plana (proračuna)
8. Proces održavanja financijskog upravljanja i kontrole
9. Obrada zahtjeva za doznaku sredstava
10. Prikupljanje i obrada podataka - interno i eksterno izvještavanje
11. Vođenje registra imovine
12. Provedba naknadne kontrole

- **Vođenje registra imovine**

Svrha procesa je učinkovito upravljanje i raspolaganje nekretninama na području Krapinsko-zagorske županije. Proces vođenja registra imovine jedna je od zakonskih obveza temeljem Zakona o upravljanju državnom imovinom te Zakona o Središnjem registru državne imovine te je navedena kao jedan od ciljeva strategije upravljanja imovinom, CILJ 1 - Uspostava i vođenje evidencije o oblicima imovine kojom upravlja, raspolaže ili koja je dana na korištenje Krapinsko-zagorskoj županiji, neovisno o nositelju vlasničkih prava te imovine sukladno izvršenju preporuka Državnog ureda za reviziju.

Ulaz: Nabava imovine

Opis koraka: Vođenje knjige kapitalne imovine podrazumijeva unos podataka iz računa dobavljača, dodjelu i stavljanje inventurnog broja te kasnije knjiženje poslovnih promjena u knjigovodstvu osnovnih sredstava. Osim navedenoga, potrebno je i osiguranje, održavanje i servisiranje imovine. Popis imovine te njen otpis i amortizacija kao i vođenje knjiga javnog duga za dane depozite, jamstva i sl. također je jedan od koraka procesa.

Izlaz: Zakonito i ekonomično korištenje imovine

Bolne točke procesa: Proces vođenja imovine nema detektirane bolne točke, osim vođenja registra u fizičkoj knjizi, te digitalno u excel tablici. Iako je tablica dovoljno funkcionalna, ne omogućava dodatne funkcionalnosti za efikasno upravljanje imovinom prema donesenoj strategiji.

4.3.11. Upravni odjel za opću upravu i imovinsko-pravne poslove

Osnovno područje djelovanja upravnog odjela za opću upravu i imovinsko pravne poslove je obavljanje povjerenih poslova državne uprave određene zakonom koje je županija reorganizacijom državne uprave dobila u svoju nadležnost. Poslovi odjela odnose se na poslove osobnog stanja građana - promjena osobnog imena, naknadni upisi, ispravci, dopune te poništenje upisa u državnim maticama; ispravci u registru životnog partnerstva i evidenciji o državljanstvu; unos podataka u jedinstvene informacijske sustave državnih matica, evidencije o državljanstvu i registra životnog partnerstva te izdavanje dokumenata iz istih, dostava obavijesti o promjenama nadležnim tijelima koja vode službene evidencije o građanima; verifikacija upisa u državnim maticama, registru životnog partnerstva i evidenciji o državljanstvu; pripremni poslovi sklapanja braka u vjerskom obliku, sklapanje braka u građanskom obliku, sklapanje životnog partnerstva; stjecanje hrvatskog državljanstva podrijetlom i rođenjem na području Republike Hrvatske, vođenje dijela registra birača, obavljanje poslova upisa u registar birača, ispravci, dopune i promjena podataka upisanih u registar birača, brisanje osoba iz registra birača, upis bilješki u registar birača, izrada izvotka iz popisa birača, izdavanje potvrda, poslove u vezi upisa udruga i upisa promjena u Registar udruga Republike Hrvatske te prestanka postojanja udruga sa svojstvom pravne osobe; vođenje registra udruga u elektroničkom obliku; vođenje zbirke isprava udruga; obavljanje nadzora nad radom udruga, upis stranih udruga u Registar stranih udruga u Republici Hrvatskoj, upis promjena u registar stranih udruga, vođenje registra stranih udruga u elektroničkom obliku, vođenje zbirke isprava stranih udruga te izdavanje potvrda iz navedenih službenih evidencija, poslove u vezi upisa zaklada u Registar zaklada Republike Hrvatske, vođenje registra zaklada u elektroničkom obliku, vođenje zbirke isprava zaklada, upis promjena u registar zaklada, upis stranih zaklada u Registar stranih zaklada u Republici Hrvatskoj, upis promjena u registar stranih zaklada, obavljanje nadzora nad djelovanjem zaklada i stranih zaklada sukladno zakonu kojim se uređuje osnivanje zaklada te izdavanje potvrda iz navedenih službenih evidencija odobravanje korištenja i pružanje besplatne pravne pomoći te vođenje propisanih

evidencija, izdavanje potvrda o uzdržavanju i obiteljskom statusu te drugih potvrda, sukladno zakonu i podzakonskim propisima, određivanje brojčanih oznaka stvaralaca i primalaca akata na području Županije, donošenje rješenja u prvom stupnju o utvrđivanju razloga za prestanak zadruge u zakonom propisanim slučajevima, vođenje evidencije o političkim strankama zastupljenim u predstavničkim tijelima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i članovima predstavničkih tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave izabranih s liste grupe birača, obavljanje poslova konvalidacije akata izdanih u predmetima upravne naravi, utvrđivanje prava na naknadu za imovinu oduzetu za vrijeme jugoslavenske komunističke vladavine i izdavanje propisanih uvjerenja, postupak u vezi s pripremnim radnjama za izvlaštenje i postupak izvlaštenja nekretnina, donošenje i zemljišnoknjižnu provedbu posebnih rješenja o utvrđivanju predmeta prava vlasništva na turističkom i ostalom građevinskom zemljištu neprocijenjenom u postupku pretvorbe i privatizacije, provođenje postupka osiguranja dokaza i provođenje izvršenja nenovčanih obveza. Upravni odjel ima 5 ispostava u Donjoj Stubici, Klanjcu, Pregradi, Zaboku i Zlataru. Za obavljanje poslova matičarstva u Upravnom odjelu, Odsjeku za opću upravu, sukladno mreži matičnih ureda Republike Hrvatske utvrđenoj posebnim propisom, ustrojavaju se matični uredi u Krapini, Đurmancu, donjoj Stubici, Mariji Bistrici, Oroslavju, Klanjcu, Pregradi, Desiniću, Hum na Sutli, Zaboku, Bedekovčini, Krapinskim Toplicama, Sveti Križ Začretje, Zlataru, Konjščini i Loboru.

Prema sistematizaciji radnih mjesta u Upravnom odjelu je predviđeno 27 zaposlenika uključujući i pročelnicu koji je zadužena za vođenje i upravljanje. Trenutni broj zaposlenih (26,5 zaposlenika) je zadovoljavajući i nakon provedene prilagodbe novoj organizacijskoj strukturi funkcionira bez većih problema.

Procesi

Tijekom provedene analize identificirano je 13 važećih procesa koji se nalaze pod nadležnosti Upravnog odjela za opću upravu i imovinsko-pravne poslove. Od 13 procesa, 1 proces je horizontalan i bit će obrađena zasebno, a temeljem multikriterijske analize prioriteta za optimizacijom procesa nisu detektirani procesi upravnog odjela za detaljnu analizu procesnih koraka. Važno je naglasiti kako upravni odjel u svojem radu koristi većinom digitalne aplikacije s državne razine odnosno integrirani su sa sustavom e-građani, pa često nije moguća intervencija u postojeća rješenja.

1. Vođenje matice građana
2. Vođenje registra birača
3. Poslovi vezano uz udruge osnovane na području županije
4. Odobravanje korištenja i pružanje besplatne pravne pomoći te vođenje propisanih evidencija
5. Određivanje brojčanih oznaka stvaralaca i primalaca akata na području Županije
6. Poslovi vezano uz zadruge osnovane na području županije
7. Poslovi vezano uz zaklade osnovane na području županije
8. Postupak u vezi s pripremnim radnjama za izvlaštenje i postupak izvlaštenja nekretnina
9. Utvrđivanje prava na naknadu za imovinu oduzetu za vrijeme jugoslavenske komunističke vladavine i izdavanje propisanih uvjerenja
10. Prikupljanje i obrada podataka - interno i eksterno izvještavanje
11. Provedba naknadne kontrole

4.3.12. Horizontalni procesi

Horizontalni procesi odnose na one procese koji su zajednički većini upravnih odjela, a za koje je detektirana mogućnost optimizacije integracijom digitalnih alata.

Horizontalni procesi u Krapinsko-zagorskoj županiji:

1. Suradnja sa Zagorskom razvojnom agencijom - EU projekti
2. Izvještavanje - interno i eksterno

3. Provedba naknadne kontrole

- **Suradnja sa Zagorskom razvojnom agencijom - EU projekti**

Svrha procesa suradnje za Zagorskom razvojnom agencijom je financiranje projekata od interesa Krapinsko-zagorske iz fondova i programa Europske unije.

Ulaz: Objava ili najava relevantnog natječaja

Opis koraka: Proces je poprilično široko postavljen i ne postoje uspostavljane procedure rada stoga nije bilo materijala za definiranje konkretnih procesnih koraka. Suradnja između ZARA-e i županije uglavnom dolazi na uputu od strane agencije o objavi ili najavi natječaja koji je od interesa za određeni planirani projekt županije. Komunikacija o natječaju se odvija između čelnih osoba dvije organizacije, a nakon što županija potvrdi sudjelovanje operativni dio priprema projekta se prebacuje na zaposlenike agencije i županije. Zaposlenici ZARA-e najprije pošalju sve potrebne podatke i dokumentaciju koju im županija za potrebe prijave projekta treba dostaviti. Nakon zaprimljenih podataka i dokumentacije ZARA-a pristupa razradi projektne prijave i proračuna projekta koje u procesu potvrđuje i usuglašava sa zaposlenicima županije odnosno nadležnim upravnim odjelom kojeg se projekt tiče. ZARA također sa županijom surađuju na provedbi uspješno prijavljenih projekata na način da uglavnom ZARA provodi projekt i prati realizaciju projektnih aktivnosti, a od županije po potrebi traži dokumentaciju (za potrebe izvještavanja) i usmjerava javnu nabavu. Županija također vodi registratore prema uputama agencije.

Izlaz: Prijava projekta i provedba projekta

Bolne točke procese: Kod procesa prijave i provedbe projekta prepoznata je manjkavost u standardizaciji koraka. Zatim, u praćenju izvršenja aktivnosti i dinamike projekta, detektirano je pomanjkanje razumijevanja projektne terminologije od strane zaposlenika županija što otežava samu provedbu projekta ali i prijave projekata.

- **Izveštavanje - interno i eksterno**

Svrha procesa jest ispunjavanje zakonskih obveza u vidu izvještavanja prema tijelima javnopravne vlasti i internog izvještavanja koje se uglavnom vrši između upravnih odjela i Ureda župana za potrebe izvještavanja županijske skupštine. U odnosu na mogućnosti optimizacije, analiza procesa fokusira se na interno izvještavanje obzirom da se u izvještavanje prema vanjskim javnopravnim tijelima ne može u ovoj fazi intervenirati.

Ulaz: Redovno interno izvještavanje

Opis koraka: Redovno interno izvještavanje, ovisno o potrebi i podacima koji se obrađuje realizira se na mjesečnoj, tromjesečnoj, šestomjesečnoj ili godišnjoj razini. Uglavnom se radi o ustaljenim praksama upravnih odjela koji svaki po svom principu prikupljaju podatke vezane za djelovanje odjela, objedinjuju ih u jedan izvještaj koji se potom upućuje prema Uredu župana.

Izlaz: Izvještaj

Bolne točke procesa: U procesima internog izvještavanja većim je dijelom kod svih odjela prepoznata potreba za kolaborativnim alatima odnosno detektirano je puno procesnih koraka u kojima se ili duplicira unos podataka u iste svrhe ili se gubi puno vremena na objedinjavanju svih podataka iz pojedinog upravnog odjela. Također je u određenim odjelima detektirano ručno vođenje evidencije npr. broja upravnih postupaka u bilježnicu iz koje se naknadno prepisuju podaci za potrebe izvještavanja. Kao jedan od ključnih otežavajućih faktora procesa je nestandardizirani oblik, struktura i sadržaj izvješća (npr. izvješća upravnih tijela temeljem kojih se izrađuje izvješće o radu župana).

4.3.13. Poslovni procesi drugih ustanova

Organizacije kojima je Krapinsko-zagorska županija osnivač ili suosnivač i s kojima redovno surađuju ključne su za cjelovitu digitalnu transformaciju poslovanja, a radi se o sljedećim organizacijama:

1. Zagorska razvojna agencija
2. Poduzetnički centar KZŽ
3. Zavod za prostorno uređenje KZŽ

4. Turistička zajednica KZŽ
5. Javna ustanova za upravljanje zaštićenim dijelovima prirode KZŽ
6. Regionalna energetska agencija Sjeverozapadne Hrvatske
7. Krapinsko – zagorski aerodrom
8. Integrirani promet zagrebačkog područja
9. Županijska uprava za ceste KZŽ
10. Opća bolnica Zabok i bolnica hrvatskih veterana
11. Zavod za hitnu medicinu KZŽ
12. Zavod za javno zdravstvo KZŽ
13. Dom zdravlja KZŽ
14. Ljekarna KZŽ
15. Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Krapinske Toplice
16. Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Stubičke Toplice
17. RCGO Piškornica

Od navedenih organizacija, pregled poslova suradnje, vrsta podataka u razmjeni i obveza izvještavanja u kontekstu digitalne transformacije napravljena je za sljedeće organizacije (9):

1. Dom zdravlja KZŽ
2. Integrirani promet zagrebačkog područja
3. Javna ustanova za upravljanje zaštićenim dijelovima prirode KZŽ
4. Ljekarna KZŽ
5. Regionalna energetska agencija Sjeverozapadne Hrvatske
6. Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Stubičke Toplice
7. Zagorska razvojna agencija
8. Zavod za javno zdravstvo KZŽ
9. Zavod za prostorno uređenje KZŽ

Naziv organizacije	Poslovi suradnje organizacije i Krapinsko-zagorske županije	Vrste podataka koje organizacija traži od KZŽ	Vrste podataka koje KZŽ traži od organizacije	Izvještaji organizacije prema KZŽ
Integrirani promet zagrebačkog područja d.o.o. Zagreb.	priprema i provedba projekta Integriranog prijevoza putnika na području Grada Zagreba, Zagrebačke županije i Krapinsko - zagorske županije	podaci vezani uz javni prijevoz putnika, podaci vezani uz razvoj prometnog sustava na području županije	planiranje i provedba aktivnosti iz Plana poslovanja	poslovno izvješće (svakih 6 mjeseci)
Zagorska razvojna agencija	priprema i provedba EU projekata, strateško planiranje, prikupljanje i analiza podataka, brendiranje Županije, organizacija događanja, predstavljanje KZŽ međunarodno, suradnja s ostalim županijskim institucijama i poduzećima	financijski podaci poslovno i strateško planiranje, kvalitativni i kvantitativni podaci iz pojedinih resora potrebni za pripremu i provedbu projekata, podaci o zaposlenicima, podaci o plaćama, plan i realizacija proračuna	financijski plan, plan rada, statističke podatke o KZŽ, statističke podatke na razini HR, statističke podatke međunarodne razine, podatke o djelatnicima, podatke o plaćama	plan rada (1 godišnje) financijski plan (1 godišnje) polugodišnje izvješće (1 godišnje), izmjene financijskog plana (2 puta godišnje), sistematizacija radnih mjesta (1 godišnje), izvještaj o provedbi strategije (1 godišnje), financijska izvješća (kvartalno)
Javna ustanova za upravljanje zaštićenim dijelovima prirode KZŽ	financijsko poslovanje, planiranje, pravni poslovi, javna nabava	realizacija proračuna, kartice konta, izvodi banke, ostala dokumentacija za potrebe izvještavanja po projektima	/	izvješća o financijskom poslovanju i izvršenju programa rada, upitnik fiskalne odgovornosti, revizija

Naziv organizacije	Poslovi suradnje organizacije i Krapinsko-zagorske županije	Vrste podataka koje organizacija traži od KZŽ	Vrste podataka koje KZŽ traži od organizacije	Izveštaji organizacije prema KZŽ
Zavod za javno zdravstvo Krapinsko-zagorske županije	godišnji program rada	/	program rada, financijski plan, izvješća o radu, izvješća o financijskom poslovanju, plan nabave, statistički zdravstveni pokazatelji	izvješće o radu, financijsko izvješće (tromjesečno), izvješće o monitoringu voda (tromjesečno); statističko zdravstveni pokazatelji (prema potrebi)
REGEA	<p>priprema i provedba EU i nacionalnih projekata vezano za energetske učinkovitost i obnovljive izvore energije</p> <p>tehničke analize - potrošnja energenata, potencijali lokacija za ugradnju obnovljivih izvora energije, tehničke podloge za dokumentacije za nadmetanje;</p> <p>projektni zadaci za projektiranje energetske obnove zgrada javne namjene;</p> <p>upravljanje i administracija projektima energetske obnove zgrada javne namjene;</p> <p>sudjelovanje na tjednim koordinacijama na gradilištu;</p> <p>izrada strateških dokumenata - godišnji i trogodišnji planovi energetske učinkovitosti;</p> <p>informiranje i savjetovanje građana i ostalih zainteresiranih subjekata (općine, gradovi, organizacije civilnog društva, tijela državne uprave i sl.)</p>	<p>akti legalnosti (građevinske dozvole, uporabne dozvole, rješenja o izvedenom stanju)</p> <p>podaci o proračunu, financijski podaci, dokazi plaćanja (potvrde o izvršenom nalogu, bankovni izvodi)</p> <p>postojeća projektno-tehnička dokumentacija pojedine zgrade</p> <p>podaci o ulaganjima (tehnički i financijski) u djelomičnu ili cjelovitu energetske obnove zgrada na godišnjoj razini</p>	<p>izrada zahtjeva za nadoknadu sredstva</p> <p>analiza stvarne potrošnje energenata i vode po objektima na temelju računa koji se fizički unose u sustav ISGE</p> <p>tehničke smjernice/podloge prilikom projektiranja energetske obnove - građevinski, elektro i strojarstvo sustavi</p> <p>praćenje kvalitete izvršenih radova i ugrađenih materijala/opreme</p>	<p>zahtjevi za nadoknadu sredstva - minimalno kvartalno, u praksi mjesečno</p>
Ljekarna Krapinsko-zagorske županije		Sve ono za što je prema Statutu i pravilnicima potrebna suglasnost i/ili odluka osnivača	izvješće o poslovanju i financijska izvješća, izjava o fiskalnoj odgovornosti, procedure i rizike za potrebe interne revizije, radne materijale za sastanke te sve ostale podatke po zahtjevima županije	izvješće o poslovanju i financijama (mjesečno), izvješća o poslovanju i financijama (kvartalno), polugodišnja i godišnja izvješća i prezentacije, izjava o fiskalnoj odgovornosti (godišnje)

Naziv organizacije	Poslovi suradnje organizacije i Krapinsko-zagorske županije	Vrste podataka koje organizacija traži od KZŽ	Vrste podataka koje KZŽ traži od organizacije	Izveštaji organizacije prema KZŽ
Zavod za prostorno uređenje Krapinsko-zagorske županije	izrada dokumenata: program rada Zavoda, financijski plan Zavoda, izvješće o stanju u prostoru KZŽ, Prostorni plan KZŽ kreiranje i vođenje baza podataka o pojedinim sastavnicama prostora	podaci o izdanim aktima u segmentu prostornog uređenja i gradnje, podaci o postupcima procjene utjecaja na okoliš i dr. granice lovišta, granice zona sanitarne zaštite, podaci o klizištima, o turističkoj infrastrukturi i dr. podaci o ustanovama iz nadležnosti Upravnog odjela za zdravstvo, socijalnu politiku, branitelje, civilno društvo i mlade podaci o ustanovama iz nadležnosti Upravnog odjela za obrazovanje, kulturu, šport i tehničku kulturu	podatke o pojedinim namjenama utvrđenim prostorno-planskom dokumentacijom, podatke iz baze podataka Zavoda, tematske kartografske prikaze kreirane po potrebi	izvješće o radu (godišnje), Izvješće o financijskom poslovanju (godišnje), izvješće o stanju u prostoru (četverogodišnje)
Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Stubičke Toplice	izvještavanje o financijskom poslovanju na mjesečnoj razini, dobivanja suglasnosti za sklapanje ugovora o javnoj nabavi.	suglasnost za sklapanje pojedinih ugovora javne nabave	izvješća o poslovanju	mjesečna financijska izvješća, tromjesečna, polugodišnja i godišnja, decentralizirana sredstva, Izvješća o fiskalnoj odgovornosti
Dom zdravlja Krapinsko-zagorske županije	organizacija zdravstvene zaštite na području Krapinsko-zagorske županije	suglasnosti vezano za nekretnine Doma zdravlja KZŽ (kupnja, prodaja i sl.), usvajanje financijskih planova na godišnjoj razini, usvajanje tromjesečnih i godišnjih financijskih izvješća, suglasnost na pravne akte (Statut), dodjela decentraliziranih sredstava	financijska izvješća, planovi razvoja i nabave	financijska izvješća (tromjesečno), suglasnosti za rad nakon navršeni 65 godina života za zakupce prostora, izjava o fiskalnoj odgovornosti (godišnje)

Temeljem pregleda premreženosti poslovnih procesa i vrstama suradnje između ustanova i županije detektirane su dominantne točke dodira između procesa koje se odnose na razmjenu statističkih i drugih podataka za potrebe poslovanja ustanove i županije, razmjene određenih usluga, pripremu i provedbu projekata financiranih iz EU i nacionalnih izvora te izvještavanje o radu i financijska izvješća.

Može se stoga zaključiti kako je u kontekstu smjernica za digitalizaciju u odnosu na suradnju županije s drugim ustanovama poželjno:

1. poticati svakodnevnu komunikaciju elektroničkim putem
2. kreirati bazu dostupnih podataka s korisničkim sučeljima po organizaciji
3. omogućiti razmjenu dokumenata u digitalnom obliku
4. standardizirati procedure na razini svih ustanova u županiju (npr. Postupak jednostavne javne nabave - postaviti predložak ugovora na zajedničku platformu za upravljanje podacima kojoj mogu sve ustanove pristupiti)
5. standardizirati proceduru pripreme i provedbe projekata
6. omogućiti interno izvještavanje u digitalnom obliku

U odnosu na specifične poslove određenih organizacija preporuka je:

1. digitalizirati bazu akata legalnosti svih zgrada u nadležnosti Krapinsko-zagorske te uspostaviti centralno mjesto za praćenje ulaganja i održavanja po zgradama (prepoznato kao potreba kod procesa 'Upravljanje imovinom')
2. digitalizirati prostorne-planove
3. osigurati daljinsko očitavanje energenata u svim zgrada javne namjene odnosno praćenje potrošnje energenata 'real time'

4.3.14. Smjernice za napredak

Digitalni alati koji se trenutno koriste u upravnim odjelima nisu dostatni ukoliko se županija želi strateški pozicionirati u odnosu na digitalizaciju. To čini obavljanje procesa još dugotrajnijim što posljedično dovodi do većeg opterećenja za djelatnike uključene u pojedini proces. Digitalni alati kojima bi se unaprijedilo poslovanje u vidu prikupljanja informacija odnose se prvenstveno na digitalne alate koji omogućuju coworking u oblaku, kao primjerice nadogradnja s Microsoft/Office 365 rješenjima, koja bi poboljšala učinkovitost i pravovremenost u radu uz minimalne zahtjeve za prilagodbu, budući da se djelatnici Županije već sad koriste Microsoft Office alatima. Navedeno rješenje moguće je iskoristiti na razini čitave Županije. Uz navedeno, određeni procesi svakako bi se poboljšali implementacijom internog sustava za upravljanje projektima. Trenutno ne postoje odgovarajuća digitalna rješenja u procesu upravljanja imovinom, niti u segmentu vođenja evidencije o radnom vremenu na razini čitave Županije dok je u procesu Uredskog poslovanja u funkciji digitalna aplikacija Uredskog poslovanja koja se ne koristi u punom obujmu. Ukoliko bi se navedeno rješenje uskladilo s GDPR-om te omogućilo uklanjanje osobnih podataka nakon isteka propisanog roka za obradu i čuvanje osobnih podataka, to bi značajno olakšalo rad svim djelatnicima te bi se omogućilo i digitalno skladištenje te učitavanje većine dokumentacije u samu aplikaciju kao i digitalno postupanje po predmetima. Nadalje, djelatnicima Županije je sama obrada predmeta usporena s obzirom na to da su i ulazni podaci još uvijek analogni. Sama Županija ne nudi građanima e-usluge te su iz tog razloga svi ulazni obrasci još uvijek u nedigitaliziranom obliku što usporava proces obrade i postupanja po predmetu.

Drugim riječima, analiza poslovnih procesa je pokazala da je za digitalnu transformaciju internog poslovanja županije najveća potreba za rješenjima koja se tiču čitave Županije, horizontalna su i odnose se na svakodnevnu komunikaciju i kolaboraciju. Navedeno se primarno odnosi na uspostavu boljih sustava za suradnju, implementaciju sustava za internu komunikaciju te uspostavu transparentnih baza podataka s učinkovitijim funkcionalnosti izvještavanje i poboljšanje procesa knjiženja. Sami procesi koji su detaljnije analizirani ne zahtijevaju značajniju modifikaciju u svom izvođenju u kontekstu procesnih koraka.

4.4. Analiza digitalne infrastrukture

Jedan od ključnih segmenata digitalne transformacije je svakako digitalna infrastruktura koju posjeduje županija. Pritom je važno naglasiti potrebu konstantnog ulaganja u digitalnu infrastrukturu koja će pratiti ubrzani razvoj digitalnih tehnologija, sve veću brzinu prijenosa podataka, veličinu potrebne pohrane ali i obrade - odnosno osigurati infrastrukturnu mogućnost za funkcionalnu upotrebu. Kontinuirano ulaganje u digitalnu infrastrukturu također osigurava da navedena ulaganja nemaju preveliko opterećenje na proračun u jednoj godini, već omogućava cikličku izmjenu opreme koja se pokaže zastarjelom. Završno, izdvajanje dijela proračunskih sredstava na godišnjoj razini za unapređenje digitalne infrastrukture i praćenje trendova pokazuje toliko potrebnu podršku s upravljačke razine odnosno stavlja prioritet na pravu digitalnu transformaciju županijskih poslova.

Digitalnu infrastrukturu možemo podijeliti u 3 segmenta:

1. Hardverska infrastruktura - koja uključuje sva računala koja županija posjeduje, te serversku opremu koja osigurava nesmetanu pohranu i prijenos podataka;
2. Softverska infrastruktura - koja uključuje digitalne baze, programe i ostale elemente funkcionalnog korištenja hardverske infrastrukture koji može uključivati i DMS sustave za upravljanje podacima;
3. Širokopolasna infrastruktura - koja se odnosi na pristup Internetu odnosno njegovu brzinu i stabilnost u uredima županijske uprave.

4.4.1. Hardverska infrastruktura

Temeljem izvršene analize hardverske infrastrukture odnosno zaprimljenih podataka o stanju opreme koja se koristi u radu županijskih tijela, osnovni zaključak je kako je osnovna oprema zastarjela i ne prati trendove razvoja što u konačnici dovodi do smanjenih performansi rada odnosno funkcionalnosti i fleksibilnosti rada.

U županijskoj upravi (bez ispostava) ukupno je 101 računalo (stolno, prijenosno i tableti) što je dovoljan broj u odnosu na broj zaposlenih. Kako bi se omogućio nesmetan rad, pročelnici imaju na raspolaganju stolna/prijenosna računala i tablet, dok ostali zaposlenici imaju stolna računala, a pojedini i prijenosna. Što se tiče funkcionalnosti računala, njih čak 21 radi na procesoru starije generacije (Intel Pentium) što dugoročno predstavlja problem oko pokretanja novijih aplikacija ili rada s datotekama s velikim brojem podataka. Većina računala (55) ima 4 GB radne memorije, što s povećanjem brzina Interneta, ali i veće količine i bržeg prijenosa podataka potencijalno može predstavljati problem dugoročno, iako je u načelu dovoljno za uredsko poslovanje, naročito ako se planira prijelaz na cloud computing čime radna memorija i brzina procesora računala nisu presudne. Od svih računala, ukupno je 14 prijenosnih te 14 tableta¹², što ne predstavlja veliki udio u opremi. Premda je opis posla kod većine zaposlenika vezan uz ured, uzevši u obzir današnje trendove dislociranog rada (remote work) uzrokovanih pandemijom, ali i učestaliju potrebu terenskog rada potrebno je povećati ovaj udio jer je za očekivati da će dislocirani rad postati novi standard u nadolazećem razdoblju pa je potrebno stvoriti tehničke preduvjete za takav rad. Jedna od mogućih opcija je uvesti "docking" stanice te svim zaposlenicima osigurati prijenosna računala koja se spajaju na stanicu i postaju zapravo fiksna računala sa spojenom periferijom (ekrani, tipkovnice, miševi i ostalo), a istovremeno omogućavaju fleksibilnost rada. Završno, potrebno je unificirati računala odnosno odlučiti se za jednog proizvođača radi jeftinije nabave i lakše nadogradnje i servisa svih računala, ukoliko isto bude ostvarivo putem procedura javne nabave.

U ispostavama (Pregrada, Zabok, Klanjec, Donja Stubica, Zlatar) situacija je neznatno bolja - ukupno je 63 računala, prosječne starosti 5 godina (najstarije računalo je iz 2010. godine). Većinom su stolna računala, sa samo 5 prijenosnih računala odnosno 1 po ispostavi.

Visok trošak u održavanju odnosno funkcionalnom radu digitalne infrastrukture županijske uprave vezan je uz serversku infrastrukturu. U tom dijelu infrastrukturnog opremanja potrebno je biti izuzetno pažljiv, obzirom da županija obavlja javnu dužnost te radi s podacima koji su bitni za druga javna i privatna tijela odnosno fizičke i pravne osobe. Trenutno županija posjeduje sljedeću serversku infrastrukturu:

- Windows Server 2008 SP2 - File Server / Database Server / Application Server IBM X3400
- Windows Server 2012 Standard - Application Server / Database Server / Domain Controller IBM X3500 M4
- NAS (Network Access Storage) - File - backup server Synology DS1215+
- NAS (Network Access Storage) - File - backup server D-Link Sharecenter DNS320L

Trenutni serveri načelno zadovoljavaju potrebe za pokretanjem aplikacija, ali bilo kakve nove aplikacije ili proširivanje na cjelokupni novi DMS sustav bi potencijalno bilo previše za trenutnu

infrastrukturu. Uz navedeno, stariji server iz 2007. godine bi trebalo zamijeniti, kako bi se mogao pratiti razvoj novih serverskih standarda.

Uz povećanje aplikativnih rješenja i uvođenje novih, dugoročno rješenje serverske infrastrukture bi bila nabava odnosno izrada klastera od 2 servera, koji će omogućiti brži rad, ali i dodatnu sigurnost, u slučaju da jedan od servera zakaže, drugi u klasteru može preuzeti radno opterećenje bez zastoja (eng. failover, no system downtime) i bez potencijalnog gubljenja podataka, pa nije potrebno izmještanje aplikacija na vanjske servere (primjerice od tvrtke Libusoft Cicom). Takvo klaster rješenje također omogućava modularno unapređenje infrastrukture u budućnosti, kao i zamjenu samo nekih dijelova novim tehnologijama (primjerice brži procesor).

Svi dokumenti i baze na serveru trenutno se jednom tjedno backupiraju na NAS uređaj i na eksterni disk, a jednom u 2 mjeseca snimaju se na eksterne BluRay medije i arhiviraju. Dokumenti i mailovi s radnih stanica backupiraju se na NAS uređaj jednom tjedno.

Iako izravno ne ulazi u kategoriju infrastrukture, ali je povezan sa serverima, za rad je omogućena virtualna privatna mreža (eng. Virtual Private Network), tj. rad na daljinu je omogućen i preko njega se mogu pokretati Libusoft aplikacije, tj. uredsko poslovanje (radi kao web aplikacija i nije potrebna nikakva dodatna instalacija). Preko VPN-a se djelatnici i po potrebi spajaju na svoja računala (putem Windows remote desktop connection) i ostale servise na serveru (ostale aplikacije, file server i dr.).

Vežano uz ostalu digitalnu infrastrukturu, potrebno je unaprijediti odnosno nabaviti konferencijsku opremu koja se koristi za održavanje sastanaka na daljinu odnosno omogućava zajednički rad. U segmentu projektora, platna, televizora, zvučnika, ambijentalnih mikrofona i ostale opreme, potrebno je razmišljati o nabavi kompaktnog all in one uređaja (primjerice AVer VB342 - Video Soundbar) koji omogućava nesmetanu komunikaciju. Također, nabava pametne ploče koja će biti spojena na file server bi uvelike olakšala timski rad i zajedničko planiranje pa se predlaže nabava jedne za konferencijsku sobu.

4.4.2. Softverska infrastruktura

Gledajući softversku infrastrukturu, Županija funkcionira na Windows sučelju s pripadajućim Office paketima. Ono što svakako treba postati standard je prijelaz na Windows 10 platformu za sva računala (i dalje slijediti ažuriranja i nove verzije), obzirom da su još uvijek 4 računala na Windows 7 sučelju, a jedno na XP operativnom sučelju koji više nemaju podršku i nadogradnju što može predstavljati sigurnosti rizik u budućnosti. Troškovi licenci za Windows sučelja i Office pakete mogu predstavljati visok trošak za cjelokupnu organizaciju, pa je jedna od opcija prijelaz na open source sučelja poput Ubuntu/Linux, iako to podrazumijeva višu razinu digitalnih vještina obzirom na potrebu za korištenjem i drugih open source alata (npr. Open Office). Konačna preporuka je ostati na Windows operativnom sustavu, ali koristiti sve pogodnosti koje nudi u kombinaciji s Office paketom, odnosno potencijalno i djelomično koristiti Onedrive uslugu Microsofta za potrebe istovremene kolaboracije.

Od ostalih softvera, treba izdvojiti Visual Studio (za programiranje), Adobe Acrobat Standard (za pdf dokumente) te ostale softverske alate koji se koriste u manjoj mjeri u uredskom poslovanju - Photoline, Vueminder, iExplorer, Nero Platinum, Active undelete, PDF Compressor.

Od aplikativnih rješenja, Krapinsko zagorska županija većinski koristi alate od tvrtke Libusoft Cicom:

- Računovodstvo proračuna odnosno blagajna;
- Kadrovska evidencija za zaposlene (isplata plaća i naknada, obračun putnih naloga i ostalo)
- Uredsko poslovanje odnosno pisarnica koja omogućava spremanje i upravljanje dokumentacijom

¹² prema zadnjim zaprimljenim informacijama iz listopada 2020. godine

- Programski paket SPI (Sustav poslovnih informacija) koji se odnosi na lokalnu riznicu i proračunsko planiranje

Od navedenih rješenja, analizom je prepoznata najveća problematika u uredskom poslovanju, koji omogućava dodavanje priloga uz akte kojima mogu pristupiti korisnici s dodijeljenim pravima uz klasični File Server i Microsoft Windows Domain Controller (DC) poslužitelj. Međutim, sam sustav se ne koristi u potpunosti, jer zahtijeva dodatni angažman, a ne posjeduje dovoljno funkcionalnosti da ga se koristi u potpunosti kao zamjenu papirnatom poslovanju, već iziskuje dodatno vrijeme za digitalni unos zaprimljenih spisa. Aplikacija se koristi u dijelu pisarnice, iako je i taj segment označen kao problematičan. Temeljem izvršene analize, predlaže se stoga ili redizajn aplikativnog rješenja na način koji će odgovarati korisnicima, ili potpuno custom made rješenje i izrada novog kompletnog DMS sustava koji će biti sveobuhvatan i u vlasništvu županije odnosno imat će mogućnost konstantne nadogradnje s novim funkcionalnostima ovisno o potrebama klijenta. Takav DMS sustav uvelike je povezan s potpunom digitalizacijom poslovanja kako internih tako i eksternih procesa, pa je nužno povezan i s pružanjem e-usluga. U tom kontekstu potrebno je voditi računa o spajanju DMS-a sa sučeljem i koje će biti izrađeno za e-usluge kako bi se omogućila integracija odnosno protok informacija iz jednog u drugi sustav.

U softverskom dijelu, a uzevši u obzir problematiku kibernetičke sigurnosti, treba spomenuti i antivirusnu zaštitu računala. Antivirus je potrebno redovno ažurirati i koristiti na svim računalima te donijeti pravilnik o sigurnosnom postupanju vezano uz zaštitu od virusa. Trenutno se koristi Kaspersky Endpoint security koji je centralno administriran putem Security Center-a. Dodatno, za sada se ne održavaju edukacije djelatnika o sigurnom korištenju računala, aplikacija i web servera, pa je potrebno održati edukaciju o tome (npr. velika opasnost od tzv. ransomware virusa, naročito obzirom na vrstu i važnost podataka s kojima se operira).

4.4.3. Širokopolasna infrastruktura

Područje županije obuhvaćeno je s više projekata uvođenja PRŠI-ja, a grad Krapina je uključen u razvoj na području Đurmanca¹¹. Na području grada Krapine cilj je stvaranja brzog pristupa internetu s brzinama od 40Mbit/s odnosno 5Mbit/s za upload. Povećanje brzine interneta u jedinicama lokalne samouprave u Hrvatskoj dovodi do osnivanja prosječno 10 novih kompanija i otvaranja 811 novih poslova, povećanja produktivnosti kompanija za dodatnih 364.000 kuna po zaposlenom te generiranja 420 milijuna novih izvoznih prihoda. Prema analizi Svjetske banke ulaganje od 1.000.000,00 kn u širokopolasni pristup otvara 5 do 15 novih radnih mjesta, dok 10% povećanja ulaganja rezultira povećanjem BDP-a od 1.21 % kod razvijenih zemalja, odnosno 1.38 % kod zemalja u razvoju. Uvođenje NGA širokopolasnog pristupa Internetu također povoljno utječe na povećanje produktivnosti radnika kako u privatnom tako i u javnom sektoru.

Brzina internet veze izrazito je važna stavka digitalne infrastrukture i to iz 2 razloga: omogućava nesmetano funkcioniranje županijske uprave (a) te omogućava korištenje planiranih e-usluga od strane stanovnika (b).

(a) Sve veća količina podataka, ali i njihova obrada odnosno korištenje web aplikacija te interakcija s rješenjima u oblaku (eng. cloud) u pravilu zahtijevaju veće kapacitete prijenosa u oba smjera (downstream i upstream), te su upravo NGA brzi i ultrabrzi širokopolasni priključci pogodni za njihovu primjenu te omogućavaju nesmetan rad javnih službenika te veću produktivnost rada. U županijskoj upravi koristi se Unifi AP za wireless vezu, a za bolju pokrivenost potrebno je proširiti mrežu. Wireless veza nije uspostavljena u ispostavama, pa je isto potrebno napraviti u nadolazećem razdoblju kako

¹¹ postoje i projekti (u raznim kombinacijama) i za gradove Donja Stubica, Oroslavje, Pregrada, Klanjec te općine Gornja Stubica, Marija Bistrica, Stubičke Toplice, Veliko Trgovišće, Bedekovčina, Lohor, Mače, Mihovljan, Novi Golubovec, Sveti Križ Začretje, Zlatar Bistrica, Desinić, Hum na Sutli, Kraljevec na Sutli, Krapinske Toplice, Kumrovec, Tuhelj i Zagorska Sela

bi se osiguralo nesmetano spajanje i alternativa žičanoj mreži za unapređenje mobilnog rada i više uređaja (tableti, mobiteli i sl.). Brzina žičane mreže u centralnoj zgradi županijske uprave u Krapini je 100 MBs što trenutno zadovoljava sve potrebe.

(b) Veća brzina je nužna za implementaciju sustava e-usluga, prvenstveno s korisničke strane, ali i iz perspektive upravitelja sustava (javnog tijela) jer će više usluga generirati veću potražnju odnosno njihovo korištenje pa će biti potrebna veća brzina uploada i donwloada sa serverske strane za stvaranje predujeta za nesmetano korištenje tih usluga.

4.5. Sažetak analitičkog dijela

Analiza poslovanja Krapinsko zagorske županije rađena je na 4 razine:

1. analiza komunikacijske platforme
2. analiza digitalnih kompetencija zaposlenika
3. analiza poslovnih procesa
4. analiza digitalne infrastrukture

Analizom komunikacijske platforme Krapinsko-zagorske županije ustanovljeno je da je primarni vid komunikacije Županije s javnosti njena mrežna stranica. Nakon provedenog mapiranja i detaljne analize sadržaja mrežne stranice, analizirani su međunarodni i hrvatski primjeri dobre prakse te su utvrđene pozitivne, ali i negativne strane postojeće stranice. Kako bi se iste ispravile predložene su smjernice za poboljšanje mrežne stranice.

Provođenjem analize digitalnih kompetencija zaposlenika Županije i ustanova koje surađuju sa Županijom utvrdila se cjelovita slika stanja ljudskih resursa na raspolaganju Županije. Na temelju odgovora djelatnika stečen je dublji uvid u područja koja vide kao svoje prednosti te se utvrdilo gdje leže konkretni nedostaci u poznavanju digitalnih alata i digitalnim kompetencijama.

Analiza poslovnih procesa provedena je na temelju postojeće mape poslovnih procesa koja datira iz 2016. godine te provođenjem preko 40 intervjuja s pročelnicima odjela i s operativnim zaposlenicima koji su aktivno uključeni u obavljanje procesa i izvršenje zadataka. Navedena mapa procesa dopunjena je i revidirana u skladu s trenutnim stanjem te je iz cjelokupne analize 168 procesa izdvojeno 27 procesa u kojima je prepoznata mogućnost optimizacije te digitalizacije odnosno uvođenja digitalnih alata. Nadalje, analiza je provedena i u 9 organizacija kojima je Županija osnivač ili suosnivač te s kojima redovno surađuje. Na temelju pregleda premreženosti poslovnih procesa i vrsta suradnje detektirani su optimalni procesi pogodni za digitalizaciju i optimizaciju suradnje Županije i ostalih organizacija.

S obzirom da da je osim, ljudskog i organizacijskog faktora u digitalnoj transformaciji Županije izrazito bitan i kapacitet infrastrukture, provedena je analiza digitalne infrastrukture. Navedena analiza podijeljena je u 3 segmenta: analiza hardverske infrastrukture; softverske infrastrukture te analiza širokopoljasne infrastrukture.

Sukladno nalazima provedene analize stanja, strateški dio dokumenta orijentiran je izradi preporuka za poboljšanje postojećeg stanja te implementaciji digitalnih rješenja koja će ukloniti identificirane probleme u svakom od četiri analizirana područja.

Kako bi proces digitalne transformacije Krapinsko-zagorske županije bio što uspješniji, preporuke za digitalnu transformaciju su podijeljene prema tri specifična cilja koja se žele ostvariti:

1. Interoperabilnost procesa i usluga Krapinsko-zagorske županije
2. Responzivna platforma kao ključno mjesto susreta javnih usluga, građana i poduzetnika
3. Krapinsko-zagorska županija kao poticajno digitalno okruženje

5. Strateški okvir digitalne transformacije

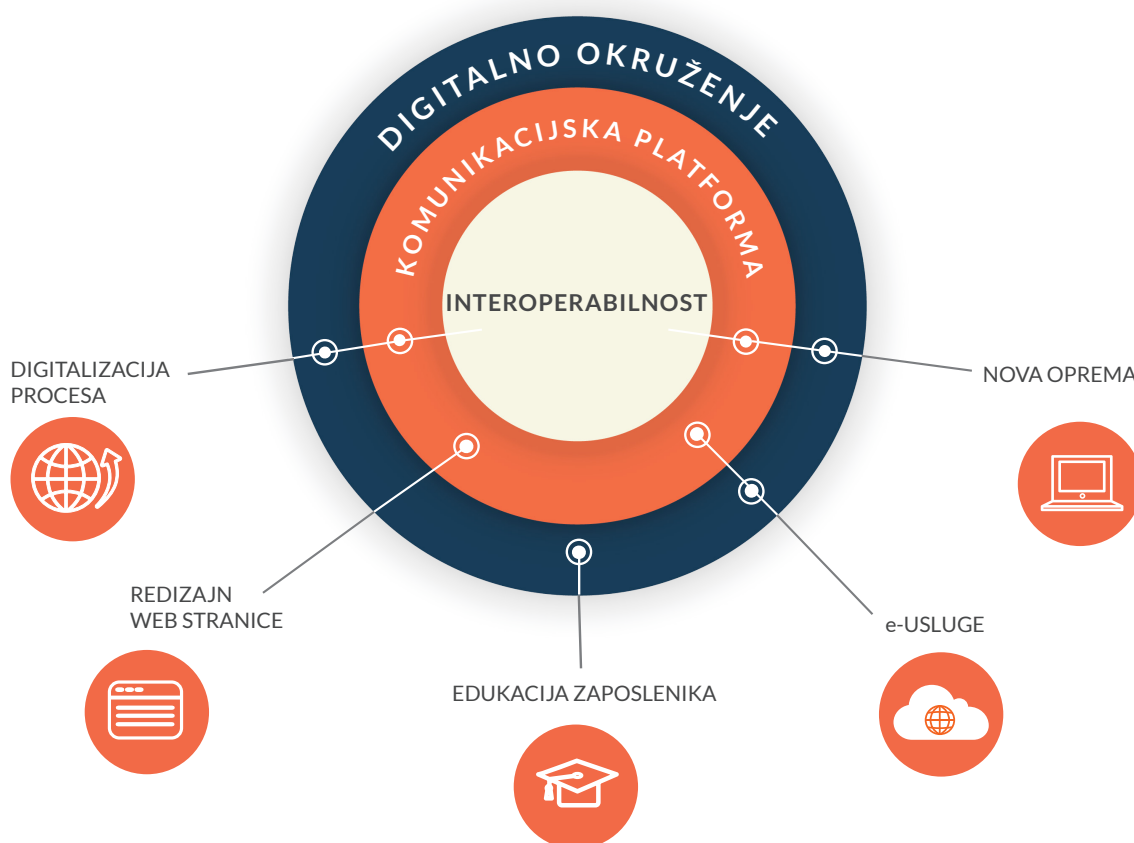
5.1. Vizija

Digitalna županija

Županija u kojoj tehnologija omogućuje bolje povezivanje, učinkovitije upravljanje i angažiraniju zajednicu.

Krapinsko-zagorska županija vidi tehnologiju kao instrument za transformaciju poslovanja koja je usmjerena na korisnike i koja osnažuje zajednicu. Poticajno digitalno okruženje omogućit će građanima i poduzetnicima da uče, stvaraju i napreduju, a integracija digitalnih alata u svakodnevni rad županije učinit će je učinkovitijom i transparentnijom javnom upravom koja potiče kulturu inovacija i kontinuiranog poboljšanja. Županija će u procesu digitalne transformacije raditi na uspostavljanju učinkovitog partnerstva s privatnim i obrazovnim sektorom s ciljem ujednačenog digitalnog razvoja. Strategija digitalne transformacije fokusira se na ulaganje u digitalnu infrastrukturu koja može omogućiti visokokvalitetne javne usluge i stvoriti održivo, otvoreno i suradničko gospodarstvo i društvo te na korištenje digitalnih alata koji će pospješiti internu komunikaciju i efikasnost sustava.

Specifični ciljevi strategije digitalne transformacije Krapinsko-zagorske županije odnose se na strateška rješenja kao temelj za dugoročno ulaganje u digitalizaciju poput osnivanja provedbene jedinice u županiji za upravljanje razvojem Digitalne županije, te na digitalna rješenja koja su prepoznata kao odgovor na detektirane bolne točke procese. Ciljevi strategije transformacijski su usmjereni na interoperabilnost poslovanja, komunikaciju s građanima i poticanje digitalizacije na razini cijele županije.



5.2. Specifični ciljevi

1. Interoperabilnost procesa i usluga Krapinsko-zagorske županije

Interoperabilnost podrazumijeva sposobnost sustava za pružanje i primanje usluga od drugih sustava te uporabu tako razmijenjenih informacija i usluga za učinkovito međusobno djelovanje. Sukladno EIF-u, razine interoperabilnosti uključuje pravnu, organizacijsku, semantičku i tehničku integrirano upravljanje javnim uslugama i upravljanje interoperabilnošću. Interoperabilnost procesa i usluga županije temelji se na premreženosti podataka koji služe donošenju informiranijih odluka, a čija je interakcija svojevrsno 'gorivo' za digitalnu transformaciju. Digitalizacija sustava s konkretnim rješenjima koji se odnose na interno poslovanje i usluge za građane stvorit će podlogu za kontinuirano umrežavanje poslovanja županije, s drugim ustanovama i nacionalnim tijelima. Kako bi se razvojem digitalne županije upravljalo na održiv način i primjenom strateškog dugoročnog planiranja potrebno je, prije integracije ključnih digitalnih rješenja, odrediti provedbenu ustrojstvenu jedinicu unutar županije koja će biti zadužena za razvoj Digitalne županije.

Indikator uspjeha

- Osnivanje Digital Unit - odjela/odsjeka za razvoj Digitalne županije koji kontinuirano radi na digitalizaciji županije te godišnje integrira/nadograđuje u poslovanje minimalno 1 novo/postojeće rješenje.
- Primjena načela "once only" kojim se osigurava šira dostupnost javnog podatka (ovisno o ovlaštenjima) od trenutka ulaska u županijski sustav podataka

2. Responzivna platforma kao ključno mjesto susreta javnih usluga, građana i poduzetnika

Kako bi javna uprava bila efikasna u razvoju Digitalne županije nužno je uspostaviti nove kanale komunikacije odnosno pojačati mogućnost komunikacije digitalnim putem. Osnovna uloga županijske uprave je biti na usluzi građanima, a danas se fokus komunikacije seli iz analognog u digitalni svijet, pa se povećava važnost uspostave kvalitetne platforme za komunikaciju s građanima. U tom kontekstu, županijska uprave će vizualno i sadržajno unaprijediti mrežnu stranicu te omogućiti visoku razinu funkcionalnosti koju pružaju e-usluge za građane, čime će se unaprijediti ponuda i uvesti visok stupanj digitaliziranosti postupaka za građane. Mrežna stranica će na taj način funkcionirati kao svojevrsni portal građanima za pristupanje županijskim uslugama po principu Government as a Platform te će na jednom mjestu uspješno pristupiti svim važnim informacijama vezano uz život i rad na području Krapinsko zagorske županije.

Indikator uspjeha

- broj registriranih korisnika e-usluga - obzirom da se radi o novoj funkcionalnosti, početna vrijednost je 0, a očekuje se minimalno 50 korisnika na godišnjoj razini.
- broj korisnika odnosno posjeta mrežnoj stranici - očekuje se povećanje broja posjeta za 5% na godišnjoj razini, uz praćenje i drugih indikatora poput stope odbacivanja (eng. bounce rate), aktivnog vremena na stranici (eng. Active Time) i dr. - obzirom na trenutno slabo praćenje navedenih pokazatelja teško je odrediti početnu vrijednost, a ciljana vrijednost je kontinuirano poboljšanje navedenih pokazatelja.

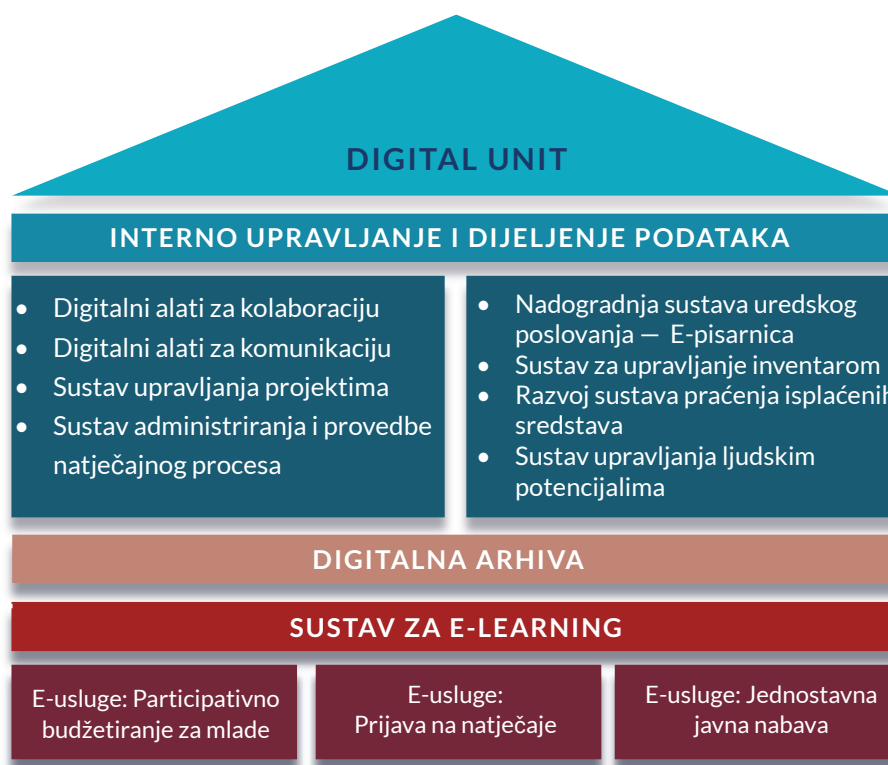
3. Krapinsko-zagorska županija kao poticajno digitalno okruženje

Usporedno s implementacijom novih digitalnih rješenja, ključno je stvoriti kvalitetnu podlogu za cjelovitu digitalnu transformaciju Krapinsko-zagorske županije. U tom kontekstu, educiranje djelatnika o korištenju novih digitalnih alata, kao i pospešivanje sposobnosti za korištenje postojećih alata unaprjeđuje digitalno okruženje osigurava kvalitetu usluga prema građanima, ali i zadovoljstvo djelatnika.

Otvaranje Županije javnosti u vidu poticanja digitalizacije i ulaganja u nova digitalna rješenja povećava uključenost mladih te gospodarstvenika u proces digitalne transformacije s kojima je ključno ostvariti snažna partnerstva. Na taj način, osim transformacije internog poslovanja Županije, Županija ima ulogu u razvoju cjelokupnog digitalnog okruženja. Također, razvijeno digitalno okruženje imat će značajan učinak na rast transparentnosti i razvoj digitalnog gospodarstva na području Županije.

Indikator uspjeha

- Poboljšanje rezultata djelatnika na ponovljenom istraživanju digitalnih kompetencija za 2 godine - prosječan rezultat svih djelatnika županije ja ponovljenom ispitivanju digitalnih kompetencija je najmanje 4.0
- Broj zaposlenih u sektoru Informacije i komunikacije (NKD J) na području Krapinsko-zagorske županije povećan za 1000 do 2025.



5.2.1. CILJ 1 - preporuke i opis rješenja

Interoperabilnost procesa i usluga Krapinsko-zagorske županije	
Rješenje 1.1.	Digital Unit - osnivanje provedbene jedinice za praćenja i razvoj digitalne županije
Relevantnost za specifični cilj	Kao osnovni preduvjet interoperabilnosti županije potrebno je definirati ključnu provedbenu jedinicu (Digital unit) koja će upravljati procesima digitalizacije. Sustav praćenja razvoja digitalne županije u formi procedura, standarda i ključnih pokazatelja kojima će upravljati jedinstvena jedinica u županiji doprinijet će definiranju zahtjeva za IT sustave, efikasnijim poslovnim procesima koji se vežu uz IT sustave te prilagodbu uvjeta poslovanja re razvoj digitalnog ekosustava županije.
Opis	Za potrebe praćenja razvoja digitalne županije, osim dedicanja obveze određenoj ustrojstvenoj jedinici ili osnivanja novog upravnog odjela/sektora, nužno je razviti sustav provedbe, monitoringa i razvoja županije u odnosu na digitalizaciju na 6 razina:

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Povezivanje s informacijsko-komunikacijskom tehnologijom na nacionalnoj razini 2. Praćenje i integracija postojećih digitalnih rješenja na tržištu 3. Kontinuirana evaluacija integriranih rješenja u županiji (interna rješenja i e-usluge) i razvoj funkcionalnih specifikacija za unapređenje 4. Praćenje digitalnih kompetencija zaposlenika u skladu s matricom digitalnih kompetencija 5. Razvoj i praćenje sustava ključnih pokazatelja poslovanja (KPI - Key Performance Indicator) 6. Uvođenje županijskog sustava identifikacijske platforme i digitalnog potpisa županije <p>U odnosu na stavku pet “Razvoj i praćenje sustava ključnih pokazatelja poslovanja” potrebno je razviti indikatore koji će pratiti mjerenje performansi integriranih rješenja i sustava i omogućiti optimizaciju poslovnih procesa.</p> <p>Integracija digitalnih rješenja i upotreba novih tehnologija u poslovnim procesima i upravljanju županijom u cijelosti s vremenom će stvoriti široku lepezu podataka koji se obrađuju posredstvom senzorskih mreža ili drugih tehnologija i doprinjet će razvoju novih e-usluga, dinamičnoj komunikaciji s građanima i interno među zaposlenicima i vanjskim ustanovama pa je stoga nužno planirati daljnji razvoj Digital Unit-a s ciljem ujedinjavanja digitalnog ekosustava županije, na način da se predvidi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Osnivanje središnjeg nadzornog mjesta za upravljanje podacima <ul style="list-style-type: none"> - Real time podacima iz vanjskog okruženja (posredstvom senzorskih mreža, inputima građana preko različitih aplikacija i dr.) - Podacima generiranim interno kroz data management sustav (servere i oblak) 2. Vizualizacija podataka i povezivanje s javno otvorenim podacima za građane i druge potencijalne korisnike 3. Produkcija dubokih analiza i preporuka u upravljanju
Ključni ishod	Učinkovita i kontinuirana integraciju trendova digitalizacije.

Rješenje 1.2.	Interno upravljanje i dijeljenje podataka
Relevantnost za specifični cilj	Za ostvarenje cilja interoperabilnosti, ali i digitalne transformacije u cjelini, početna točka odnosi se na omogućavanje premrežnosti podataka interno, unutar ustrojstvenih jedinica županije i s vanjskim ustanovama kojima je županija osnivač/suosnivač, a po prilici i nacionalno. Podaci nam služe za stvaranje vrijednih uvida o uslugama, poslovanju i resursima kako bi se unaprijedili javni servisi. Stvaranjem jedinstvene platforme podataka omogućit će se premorežnost podataka koji su ključan ‘okidač’ za poslovanje i donošenje odluka.
Opis	Podaci koji služe upravljanju županijom trenutno se nalaze u specifičnim, pojedinačnim pohrambenim jedinicama županije i drugih ustanova, a količine naslijeđenih podataka koji se nalaze fizički obično nisu adekvatno sistematizirane i nemaju razrađen slojevit način upravljanja istima. Prikupljanje, pohranjivanje i integriranje različitih setova podataka i stvaranje jedinstvenih obrazaca integracije, zahtjeva automatizirano, inteligentno i sveobuhvatno rješenje. U odnosu na interno upravljanje i dijeljenje podataka nameće se rješenje migriranja u oblak koji omogućuje kontinuirano ažuriranje istih i široko postavljeni pristup podacima, jedinstvene obrasce integracije s različitih oblaka, skalabilnost i fleksibilnost. Međutim, u kontekstu tijela javnopravne vlasti, oblak rješenja rizičnija su u vidu zaštite i sigurnosti podataka, stoga, a nastavno na preporuke za unaprijeđenje digitalne infrastrukture i uvođenje 2 klastera servera, sustav internog upravljanja podacima bi trebao slijediti logiku hibridnog modela upravljanja podacima.

	<p>Za implementaciju sustava upravljanja podacima, koji bi u kontekstu upravljanja bio u nadležnosti Digital Unit-a, potrebno je:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Napraviti katalog podataka - definirati vrste, setove i semantiku podataka županije i drugih ustanova (podaci za izvještaje, podaci u registrima, podaci financijskog poslovanja i dr.) 2. Procijeniti mogućnost pohrane podataka u oblaku i u podatkovnim serverima 3. Definirati ovlaštenja za upotrebu podataka 4. Odabrati pružatelja usluga za oblak rješenje 5. Migrirati podatke <p>Za potrebe korištenja sustava upravljanja podacima potrebno je razviti Pravilnik koji će definirati strukturu podataka, primjenu podatkovnih standarda i procedure korištenja podataka. Sustav će doprinijeti stvaranju jedinstvenog digitalnog ekosustava županije.</p>
Ključni ishod	Sistematizacija i organizirano upravljanje podacima.

Rješenje 1.3.	Unapređenje digitalne infrastrukture
Relevantnost za specifični cilj	Funkcionalna digitalna infrastruktura koja se prvenstveno odnosi na hardverske uređaje nužan je preduvjet stvaranju razvoju digitalne županije te će uvelike omogućiti kvalitetniji rad zaposlenika i njihovu međusobnu suradnju.
Opis	<p>S ciljem unapređenja efikasnosti i dodavanja fleksibilnosti rada, prilikom obavljanja procesa i radnih zadataka, prepoznata je potreba inicijalnog ulaganja u digitalnu infrastrukturu. Navedena ulaganja su nužna na godišnjoj osnovi radi praćenja trendova razvoja digitalnih rješenja i prilagodbe novim funkcionalnostima i rješenjima.</p> <p>Od fizičke opreme, potrebno je pristupiti sljedećem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • postepeno prijeći sa stolnih na prijenosna računala za sve zaposlenike i uvesti svojevrsne “docking” stanice koja imitiraju stolna računala odnosno prijenosno računalo se spaja na stanicu i postaju zapravo fiksna računala sa spojenom periferijom (ekrani, tipkovnice, miševi i ostalo), a istovremeno omogućavaju fleksibilnost rada. Prijenosna računala će olakšati zajednički rad, omogućiti rad s distance, kvalitetnije obavljanje terenskog posla i ostalo. Preporuka je u razdoblju od 4 godine u potpunosti zamijeniti sva stolna računala • unificirati računala odnosno odlučiti se za jednog proizvođača radi jeftinije nabave i lakše nadogradnje i servisa svih računala, ukoliko navedeno bude moguće putem procedura javne nabave • kontinuirano nabavljati noviju periferiju - bolji i veći ekrani, kamere, ergonomski miševi, skener za skeniranje teksta (potencijalno s dodatnom softverskom opcijom OCR-a (eng. Optical Character Recognition) radi indeksacije dokumenata • nabava odnosno izrada klastera od 2 servera, koji će omogućiti brži rad, ali i dodatnu sigurnost i uvođenje hibridnog modela s oblak rješenjem za pohranu podataka • nabaviti konferencijsku opremu koja se koristi za održavanje sastanaka na daljinu odnosno omogućava zajednički rad (primjerice kompaktnog <i>all in one</i> uređaja i pametne ploče) • praćenje windows upgrade-a - potrebno je na svim računalima imati recentnu verziju ili jednu generaciju niže koja i dalje osigurava centralnu podršku • koristiti dostupne alate Microsoft Office-a (prvenstveno u segmentu kolaboracije • uvođenje bežične internet mreže u ispostavam • poboljšanje bežične internet mreže u centralnoj zgradi u Krapini
Ključni ishod	Osiguran funkcionalan i nesmetan rad te nužni temelji za daljnji razvoj digitalne županije.

Rješenje 1.4.	Digitalni alati za kolaboraciju
Relevantnost za specifični cilj	Važnost novih digitalnih alata za kolaboraciju možda i više nego bilo koje drugo rješenje donosi značajan iskorak u interoperabilnosti procesa i usluga Županije. Suradnja u stvarnom vremenu na dokumentima koji su još u procesu izrade, korištenje novih i relevantnih rješenja svakako će podići brzinu dostave usluga građanima te poboljšati postojeću suradnju djelatnika Krapinsko-zagorske županije.
Opis	Alati za kolaboraciju poboljšat će odvijanje postojećih procesa kvalitetnijom razmjenom podataka i transparentnijim radom na projektima. Suradnja u stvarnom vremenu i korištenje novih alata omogućit će se centralnim skladištenjem podataka na "oblaku". Umjesto dosadašnjeg lokalnog skladištenja podataka na računalima djelatnika, uvođenje novog načina pohrane i upravljanja dokumentima omogućit će dostupnost istih svim ovlaštenim korisnicima te stvoriti preduvjete za suradnju u oblikovanju sadržaja istih. Dostupnost dokumenata, osim same suradnje, poboljšat će brzinu rada i rasteretiti postojeće procese bržim te informiranijim donošenjem odluka i eliminacijom praznog hoda dok se čekaju dostave raznih dokumenata drugih odjela. Djelatnici će moći sami doći do informacija, podijeliti radni dokument s drugim djelatnicima te nastaviti s radom dok kolege istovremeno upisuju potrebne podatke ili dopunjavaju dokument. Nadalje, dokument će u svakom trenutku imati spremljene promjene te će transparentnije biti vidjeti tko je točno i što unosi, a i značajno će se smanjiti rizik nestajanja dokumenata uslijed neodgovarajućeg spremanja istih lokalno na računalo djelatnika.
Ključni ishod	Poboljšanje rada djelatnika Županije i kvalitetnija dostava usluga građanima.

Rješenje 1.5.	Digitalni alati za komunikaciju
Relevantnost za specifični cilj	Poboljšanje komunikacije između djelatnika ključno je za razvijanje suradničkog okruženja u Županiji te unaprjeđenje protoka informacija i interoperabilnosti u radu. S obzirom na trenutni nedostatak rješenja za digitalnu komunikaciju i razmjenu dokumenata izuzev e-maila potrebno je uvesti navedene alate za daljnju optimizaciju procesa i ostvarivanje digitalnog iskoraka.
Opis	<p>Usprkos korištenju e-maila u međusobnoj komunikaciji djelatnika, potrebno je uvesti daljnje alate koji bi potaknuli poboljšanje komunikacije. Korištenje e-maila, bez obzira na svoje prednosti, još uvijek posjeduje nedostatak izravnosti, a u određenim situacijama nije niti primjenjivo. Imajući navedeno u vidu, potrebno je uvesti digitalne alate za komunikaciju između djelatnika Županije koji omogućavaju komunikaciju u stvarnom vremenu i poboljšavaju protok informacija između djelatnika.</p> <p>Osim što omogućavaju komunikaciju između pojedinaca, navedena rješenja podržavaju i razmjenu dokumenata te su prikladniji za interno dijeljenje informacija. Daljnja prednost navedenih aplikacija je što su dostupne i za mobilne uređaje te ih djelatnici mogu koristiti i prilikom odlaska na teren, a poboljšat će i komunikaciju između djelatnika u ispostavama. Moguće stvaranje grupa po temama, odjelima, lokacijama ili smjenama omogućit će kvalitetan protok relevantnih informacija koje se mogu lakše pronaći nego prilikom pretrage starih e-mail razgovora ili prepiski. Nadalje, u navedene alate moguće je uključiti i korisnike iz vanjskih ustanova s kojima Županija često surađuje kako bi se pospješilo odvijanje procesa i protok informacija. Prednost implementacije navedenih rješenja leži i u činjenici da većina platformi za instant komunikaciju sadrži i mogućnosti audio te video poziva što može biti korisno prilikom sastanaka ili konferencijskih poziva. Implementacija navedenih rješenja je prilično jednostavna te ne zahtjeva značajno predznanje korisnika. Koraci koje je potrebno provesti kako bi se implementiralo rješenje i započelo s boljom, agilnijom i respozivnijom internom komunikacijom su :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nabava rješenja i instalacija na računalo 2. Edukacija o korištenju alata 3. Korištenje
Ključni ishod	Poboljšana komunikacija i protok informacija između djelatnika Županije.

Rješenje 1.6.	Sustav upravljanja projektima
Relevantnost za specifični cilj	Sustav za upravljanje projektima prvenstveno se odnosi na potrebu za standardizacijom procesa prijave i provedbe projekata financiranih iz nacionalnih i europskih programa i fondova, obzirom da je navedeni oblik financiranja dominantno usmjeren na ulaganje u razvoj u odnosu na proračunska sredstva. Upravljanje projektom ciklusom je kompleksan i sveobuhvatan proces stoga je kontekstu učinkovitosti suradnje s drugim ustanovama, a prvenstveno sa Zagorskom razvojnom agencijom, prepoznat kao ključan za digitalizaciju i nadovezivanje na cilj interoperabilnosti. Sustav za upravljanje projektima može se primjenjivati i na manje zahtjevne projekte i svakodnevne zadatke koje u sklopu poslovanja obavljaju zaposlenici županije.
Opis	<p>Uvođenje sustava za upravljanje projektima omogućit će projektnom timu u županiji i na zajedničkim projektima s ustanovama kojima je županija osnivač/suosnivač praćenje zadataka odnosno pripremu i provedbu projekta od početka do kraja. Vrste softvera za upravljanje projektima kreću se od jednostavnih alata za praćenje zadataka do složenih rješenja za upravljanje projektima. Uobičajene značajke uključuju upravljanje zadacima, upravljanje resursima, Ganttove ljestvice, upravljanje proračunom i troškovima, praćenje vremena i suradnju.</p> <p>Sustav za upravljanje projektima omogućit će:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. stvaranje procjena za aktivnosti i raspodjelu zadataka 2. izvještavanje 3. praćenje troškova i proračuna 4. dodjelu resursa 5. monitoring i upravljanje rizicima 6. kontrolu izmjene projekta 7. dijeljenje podataka o projektu i ažuriranja <p>Za potrebe uvođenja sustava potrebno je:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standardizirati proces pripreme i vođenja projekata po kategorijama projekata (EU, nacionalni, interni) - Definirati osnovne uloge projektnih timova
Ključni ishod	Uspješnija provedba EU i nacionalno financiranih projekata.

Rješenje 1.7.	Nadogradnja sustava uredskog poslovanja - E-pisarnica
Relevantnost za specifični cilj	Sustav uredskog poslovanja centralni je sustav za učinkovito upravljanje svom ulaznom i izlaznom dokumentacijom te evidentiranje iste. Poboljšanje postojećeg sustava njegovom nadogradnjom uklonit će identificirane nedostatke i unaprijediti usluge prema korisnicima.
Opis	<p>Postojeći sustav uredskog poslovanja trenutno nije zadovoljavajući iz nekoliko razloga, od kojih je gotovo sve moguće ukloniti nadogradnjom postojećeg sustava i prilagodbom istog zahtjevima korisnika sustava - djelatnicima Županije.</p> <p>Funkcionalnosti postojećeg sustava ne podržavaju izmjene u zakonodavnom okruženju koje su stupile na snagu otkad je isti uveden, a to se ponajviše odnosi na izmjene u zakonima koji reguliraju zaštitu osobnih podataka. Kako bi se odgovorilo na taj izazov potrebno je sustav uredskog poslovanja unaprijediti i nadograditi ga funkcionalnostima koje omogućavaju:</p> <ul style="list-style-type: none"> • automatsko označavanje osobnih podataka • upisivanje roka čuvanja navedenih podataka • istek privole za obradu osobnih podataka <p>Iz razloga što u trenutnom sustavu ne postoji mogućnost reguliranja unosa podataka te ograničavanja osobnih podataka, većina dokumenata još uvijek se obrađuje bez unosa u sustav uredskog poslovanja čime isti gubi na svrsi.</p>
Ključni ishod	Sustavno i cjelovito korištenje sustava uredskog poslovanja

Rješenje 1.8.	Sustav za upravljanje inventarom
Relevantnost za specifični cilj	Upravljanje inventarom nužno je kako bi se učinkovito i pravovremeno osigurala dostupnost i kvaliteta svih sredstava za rad i napravili planovi nabave, održavanja i nadogradnje svih vrsta postojećeg inventara. Implementacija sustava za upravljanje inventarom nužna je kako bi se osiguralo kvalitetno odrađivanje niza povezanih procesa i stvorila baza za veću interoperabilnost djelatnika Županije.
Opis	Županija trenutno ne raspolaže jedinstvenom evidencijom čitave imovine što utječe na mogućnosti planiranja nabave i održavanja, ali i praćenje stanja postojeće imovine i isteka ugovora. Digitalna rješenja koja je moguće implementirati u području učinkovitog upravljanja inventarom kreću se od raznih sustava za upravljanje voznim parkom (fleet management sustavi) pa do asset management sustava kojima je moguće voditi evidenciju bilo koje vrste imovine te njezinog stanja. Postojeća rješenja svedena su isključivo na tablice koje se spremaju lokalno na računala djelatnika te na pojedine registre u kojima su samo taksativno pobrojana rješenja koja postoje u Županiji. Implementacija predloženih sustava omogućit će se transparentno raspolaganje svom imovinom, ali i poboljšanje procese planiranja i nabave pa će tako Županiji zbog kvalitetnijeg raspolaganja informacijama biti omogućeno dugoročnije planiranje izdataka i ekonomičnija nabava novih rješenja. Evidencija stanja opreme i održavanja iste primjenjiva je u nizu modaliteta, ovisno o potrebama županije pa je tako moguće uvesti samo sustav za upravljanje voznim parkom koji bi digitalizirao postojeće evidencije i stvorio centralizirani sustav u kojem se prati stanje vozila, broj prijeđenih kilometara, potrošnja goriva, održavanje vozila te niz drugih prilagođenih informacija, moguće je uvesti i asset management sustavi te facility management sustavi. Navedeni sustavi prate upravljanje postojećom fizičkom imovinom, ali i onom digitalnom kao što su licence za programe, omogućava izvještavanje po nizu faktora kao što su učestalost održavanja, troškovi, broj radnih sati uloženi u održavanje te upozorenja o predstojećim predviđenim rokovima za obnovu/istek određenih ugovora. imovine. Obveza uspostave evidencije propisana je Zakonom o središnjem registru državne imovine pa će se implementacijom navedenih rješenja omogućiti i ispunjavanje zakonskih obveza vođenja registra te izvještavanja.
Ključni ishod	Učinkovito upravljanje imovinom

Rješenje 1.9.	Razvoj sustava praćenja isplaćenih sredstava
Relevantnost za specifični cilj	Uvođenje rješenja bi uvelike doprinjelo jednostavnijoj pretrazi i dobivanju informacija bez potrebe dodatne komunikacije te unaprijedilo rad.
Opis	Zaposlenici upravnih odjela za potrebe planiranja izrađuju razne analize koje se koriste kao analitičke podloge za izradu novih mjera. Primjerice, u UO za gospodarstvo, poljoprivredu, turizam, promet i komunalnu infrastrukturu izrađuju se analize prijavljenih i odobrenih podrški temeljem natječaja za pružanje pomoći gospodarskom sektoru, kako bi se temeljem istih prilagodili novi natječaji. Prilikom izrade takvih analiza, ali i prilikom prijave pravnih subjekata na razne druge natječaje korisna funkcija bi bila jednostavno dobivanje informacija o isplaćenim sredstvima pojedinim pravnim i fizičkim osobama, prema njihovom OIB-u. Na taj način bi se jednostavno mogli pretraživati i dobiti podatke o iznosima isplaćenih sredstava, godini i natječaje odnosno poziciji iz proračuna iz koje su se sredstva dodijelila. Za javno tijelo odnosno županiju, neprihvatljivo je da teško dolazi do podataka o isplaćenim sredstvima prema točno specificiranom korisniku za određeno vremensko razdoblje. Potrebno je izraditi sustav odnosno uvesti nove funkcionalnosti u postojeće koji će stvoriti mjesto na kojem će biti vidljive sve isplate prema vanjskim korisnicima iz proračuna KZZ prema mjestu troška, odnosno natječaju, pretražive prema OIB-u, kako bi se u svakom trenutku moglo vidjeti koliko je određeni korisnik dobio sredstava od županije unazad određenog vremenskog razdoblja. Navedena funkcionalnost se potencijalno može ugraditi u novi sustav koji će se izrađivati za potrebe administriranja i provođenja natječaja po odjelima ili spojiti s riznicom odnosno programima za vođenje financija/knjigovodstvo.
Ključni ishod	Omogućeno praćenje svih isplaćenih sredstava prema OIB-u korisnika za potrebe kvalitetnije analize i praćenja efikasnosti dodjele sredstava

Rješenje 1.10.	Sustav administriranja i provedbe natječajnog procesa
Relevantnost za specifični cilj	Analizom je utvrđeno kako je proces administriranja i provedbe natječajnih procedura radno izuzetno intenzivan proces koji se ponavlja u više upravnih odjela i oduzima puno resursa. S ciljem unapređenja procesa odnosno njegovog ubrzanja, predlaže se izrada zasebnog jedinstvenog sustava koji će na jednostavniji i funkcionalniji način omogućiti vođenje procesa te posljedično stvarati digitalnu bazu odobrenih podrški iz koje će biti jednostavnije dobivati podatke za izradu analiza i pripremu drugih natječaja. Također, ovakav sustav dopušta mogućnost bolje komunikacije između uključenih dionika u procesu te mogućnost unapređenja procesa u budućnosti s novim funkcionalnostima.
Opis	<p>Potrebno je razviti zaseban korisniku prilagođen sustav koji će pratiti stvarne procese raspisivanja i provedbe natječaja kroz 3 modula:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prijava na natječaje (vidi cilje 2 - rješenje: E - usluge: prijave na natječaje) 2. Administriranje i provedba natječaja 3. Izvještavanje i praćenje <p>U ovom dijelu, potrebno je izraditi korisnički prilagođeno rješenje odnosno sustav za administriranje natječaja i provedbu natječajnih procedura koji će se imati sljedeće osnovne funkcije:</p> <ul style="list-style-type: none"> • unos podataka - olakšan i automatiziran unos u slučaju digitalne/online prijave ili putem automatizacije prema OIB-u korisnika i preuzimanjem podataka iz javnih registara (npr. sudski, registar udruga i sl.) • definiranje različitih administratorski prava u sustavu s različitim razinama dostupnosti podataka - administrator, korisnik, odobravatelj i sl. • administrativna provjera i bodovanje unutar sustava uz stvaranje modularne checkliste s prikazom svih osnovnih uvjeta, te mogućnosti dodjele statusa svih prijava (prijavljeno, u obradi, odobreno, odbijeno, i dr. ovisno o potrebama • omogućavanje povjerenstvu uvid u sustav i listu prema ostvarenim bodovima te komentiranje putem sustava • finalno odobravanje statusa kroz sustav • generiranje dokumenata - ugovor, dopisi i dr. - iz predložaka i popunjavanje polja iz podataka unesenih u prvom koraku unosa • izrada analiza i izvješća prema natječajima, statusima, iznosima i drugim korisnički definiranim kriterijima • vođenje evidencije predanih jamstava od strane korisnika s automatiziranim podsjetnikom na datum vraćanja <p>Dodatno, u kasnijoj fazi je potrebno napraviti integraciju s eksternim sučeljem prijave kako bi se kroz sustav mogli dostavljati dodatni dokumenti odnosno imati uvid u istu i odobravati izvještaje te vršiti naloge za isplatu.</p>
Ključni ishod	Proces provođenja natječajnih procedura u potpunosti digitaliziran i centraliziran.

Rješenje 1.11.	Sustav upravljanja ljudskim potencijalima
Relevantnost za specifični cilj	Učinkovito upravljanje ljudskim potencijalima značajno je za interoperabilnost Županije jer osigurava kvalitetne ljudske kapacitete Županije te motivirane djelatnike koji su kompetentni i usmjereni poboljšanju procesa i kvalitetnoj dostavi usluga građanima.
Opis	Upravljanje ljudskim potencijalima u Županiji trenutno je uvelike nedigitaliziran proces. Zbog činjenice da se postojeća rješenja koja su trenutno na dispoziciji djelatnicima minimalno koriste zbog toga što su loše prilagođena Županiji te zbog nedovoljne upoznatosti djelatnicima s istima, ne postoji sustavno upravljanje ljudskim potencijalima. Usmjeravanje napora u poboljšanje digitalnog upravljanja ljudskim potencijalima moguće je u nekoliko pravaca:

Rješenje 1.11.	Sustav upravljanja ljudskim potencijalima
Opis	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prilagođavanje postojećeg sustava za upravljanje ljudskim potencijalima s temeljnom edukacijom za djelatnike koji se istim trebaju služiti. 2. Uvođenje novog i intuitivnijeg sustava upravljanja ljudskim potencijalima u potpunosti prilagođenog potrebama Županije obogaćenog dodatnim funkcionalnostima kao što su praćenje ostvarenja individualnih ciljeva, modul evaluacije djelatnika, sustav za uvođenje novih djelatnika u posao te modul za evidenciju radnog vremena.
Ključni ishod	Kvalitetno upravljanje ljudskim potencijalima i bolja evidencija radnog opterećenja zaposlenika.

Rješenje 1.12.	Digitalna arhiva
Relevantnost za specifični cilj	Uvođenjem digitalne arhive uvelike se pospješuje rad odnosno dugoročno se olakšava arhiviranje i pretraživanje arhiviranih dokumenata.
Opis	<p>Stvaranje digitalnog arhiva dugotrajan je proces i nije ga moguće završiti preko noći, već je potrebno uložiti znatne napore ili ugovoriti eksternu pomoć za uređivanje digitalne arhive koja će u jednoj mjeri zamijeniti fizičku. Koncept digitalnog arhiva treba promatrati kao krajnju točku započetog procesa. To znači da digitalni arhiv ne egzistira sam, već se uvijek nalazi u okviru određene institucije i uvijek je dio procesa dugoročnog ili trajnog čuvanja elektroničkih zapisa.</p> <p>Treba napomenuti kako važeća zakonska regulativa nije usklađena s novim digitalnim trendovima i mogućnostima (primjerice Uredba o uredskom poslovanju je iz 2009. godine, Zakon o digitalnoj ispravi iz 2005. godine), pa je potrebno očekivati izmjene i u tom segmentu kojima se treba prilagoditi (primjerice novi Pravilnik o upravljanju dokumentarnim gradivom izvan arhiva). Upravljanje je arhivskim gradivom u digitalnom obliku neposredno vezano uz dizajn sustava i osmišljavanje novoga pristupa, tako da zaposlenici trebaju ispitati veliki broj postupaka vezanih uz uredsko poslovanje.</p> <p>Proces stvaranja digitalnog arhiva odnosi se na:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. način pohrane i arhiviranja digitalno zaprimljene građe 2. arhiviranje postojeće fizičke građe <p>Način arhiviranja digitalno zaprimljene građe naročito postaje bitan u kontekstu stvaranja e-usluga od strane županije, odnosno trajne pohrane digitalno zaprimljenih dokumenata. Arhiviranje postojeće fizičke građe obuhvaća najprije skeniranje, odnosno digitalizaciju dokumenata. U ovoj fazi je uz obradu dokumentacije moguće napraviti i indeksiranje, odnosno označavanje dokumenata (primjenom ICR/OCR tehnologije, ručnim unosom podataka) radi jednostavnije i brže pretraživosti u kasnijoj fazi. Po obavljenoj digitalizaciji, stvara se web arhiv odnosno aplikacija koja korisniku omogućava jednostavno pretraživanje obrađenih dokumenata prema određenim kriterijima pretraživanja. Kako bi korisnik jednostavnije pronašao informaciju unutar pojedinog obrađenog dokumenta, prilikom obrade dokumentu su pridruženi neki atributi (parametri) koji služe za jednostavnije pretraživanje dokumentacije.</p> <p>Digitalizacija postojećih dokumenata može zahtijevati puno uloženog vremena, novaca i truda, a kako bi se izbjegli visoki troškovi izrade vlastite aplikacije i arhiva koji mora udovoljavati svim sigurnosnim standardima, moguće je koristiti već gotove servise (poput e /web - arhiva Fina-e) odnosno vanjsku uslugu.</p>
Ključni ishod	Stvaranje cjelokupnog sustava koji osigurava arhiviranje digitalnih podataka i predviđa digitalizaciju fizičke građe.

5.2.2. CILJ 2 - preporuke i opis rješenja

Responzivna platforma kao ključno mjesto susreta javnih usluga, građana i poduzetnika	
Rješenje 2.1.	Redizajn mrežne stranice Županije
Relevantnost za specifični cilj	Kvalitetna mrežna stranica Županije nužna je za kreiranje pozitivnog imidža i jasnu komunikaciju Županije s građanima.
Opis	<p>Redizajn mrežne stranice potrebno je provesti imajući na vidu prije svega korisničko iskustvo boravka na stranici te istu prilagoditi različitim tipovima korisnika te njihovim specifičnim potrebama. Prilikom izrade nove mrežne stranice na umu treba imati buduće planove Županije za digitalizaciju i izradu novih digitalnih alata i usluga te u skladu s time prilagoditi dizajn i sadržaj na način da se korisnike navigira prema istome te ostavi dovoljno mjesta za nove e-usluge i buduća poboljšanja. Županija kao javno tijelo trebala bi težiti što većoj otvorenosti građanima te ih uključivati u odlučivanje. To je moguće postići na niz načina od otvaranja anketa za relevantne teme na webu Županije do implementacije chatbotova na stranicu koji bi pomagali građanima u komunikaciji sa Županijom. U čitav dizajn stranice potrebno je ugraditi analitičke alate kako bi se osigurao optimalan doseg i kvalitetno informiranje građana. Nadalje, moguće je stvoriti posebnu podstranicu na mrežnoj stranici posvećenu otvorenim podacima Županije s interaktivnim vizualizacijama i informativnim rubrikama za poduzetnike i građane.</p> <p>Također, s ciljem poticanja što veće participativnosti i uključivanjem građana i poduzetnika u proces digitalne transformacije Županije, potrebno je stvoriti poseban segment na mrežnoj stranici posvećen digitalnom sadržaju. Navedeni sadržaj može uključivati vijesti o implementiranim digitalnim mjerama, nove inicijative građana te poveznice na e-usluge Županije.</p>
Ključni ishod	Suvremena i atraktivna mrežna stranica kreirana prema profilu korisnika

Rješenje 2.2.	E - usluge: Participativno budžetiranje za mlade
Relevantnost za specifični cilj	Participativno budžetiranje je proces koji omogućuje suđelovanje građana u odlučivanju o dijelu proračuna odnosno projektima koje je potrebno financirati. S ciljem poticanja većeg korištenja platforme za građane, navedena usluga će se fokusirati na mlade kao ciljanu skupinu s kojom je potrebno izravnije surađivati i čije je potrebe nužno integrirati u planove razvoja, a koji su verziraniji u upotrebi digitalnih alata. Pretpostavka je da će pozivanjem mladih na aktivno sudjelovanje posredstvom digitalne platforme doprinijeti prepoznatljivosti nove platforme županije i njenom korištenju.
Opis	<p>Osnovni cilj procesa jest omogućiti mladima davanje prijedloga u donošenje odluka o potrošnji dijela proračunskih sredstava. Uključivanje javnosti u proces donošenja odluka smatra se jednom od ključnih sastavnica i obilježja demokratskih društava, a predstavlja operacionalizaciju načela participacije građana u političkom životu zajednice. Upravo digitalni alati danas omogućuju uspješniju demokratizaciju i izravnije uključivanje građana.</p> <p>E-usluga "Participativno budžetiranje za mlade" bi bila sastavni dio mrežne stranice. Usluga bi omogućavala:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Online slanje prijedloga • Vidljivost procesa odabira projekata temeljem predefiniраниh kriterija • Vidljivost odluke o izabranim projektima i realizaciju u proračunu • Mapa realiziranih i projekata u tijeku • Statistika projekata po godinama i temama • Glasovanje za projekte <ul style="list-style-type: none"> - kao vlastiti sustav prijave kroz novu identifikacijsku platformu - preusmjeravanje na NIAS sustav za autentifikaciju
Ključni ishod	Demokratizacija upravljanja posredstvom digitalnog alata.

Rješenje 2.3.	E - usluge: Prijava na natječaje
Relevantnost za specifični cilj	Proces raspisivanja natječaja za udruge, poduzetnike i općenito stanovnike županije i njegovo eksterno digitaliziranje odnosno omogućavanje prijave na navedene natječaje online predstavlja osnovni korak u stvaranju efikasnije, dostupnije i u konačnici jednostavnije komunikacije s građanima županije.
Opis	<p>Ovim rješenjem radit će se na formiranju zasebnog dijela mrežne stranice odnosno podstranice koja će biti namijenjena isključivo pružanju usluga prema građanima i pravnim subjektima te će osim osnovnih informacija pružati funkcionalnost predaje zahtjeva online putem verifikacije preko NIAS vjerodajnica odnosno integracijom sa sustavom e-građani.</p> <p>Iako nesavršen, sustav koji digitalizira postojeće obrasce u web oblik te dopušta prilaganje dokumenata koji su obvezni ili opcionalni, uz dodavanje predložaka dokumenata koje je potrebno ispuniti, olakšava cjelokupni proces obzirom da na izvoru digitalizira dokumentaciju koja takva ulazi u sustav županijske uprave. Povezivanje s NIAS-om osigurava vjerodostojnost dokumentacije odnosno prijavitelja, iako će i dalje neki dokumenti koji se prilažu morati biti fizički potpisani i skenirani u sustavu - osim u slučaju vjerodajnice razine 4, kada isti mogu biti i elektronski potpisani.</p> <p>U prvoj fazi, ovo rješenje može biti izvedeno kao samostalno sučelje, ali dugoročno treba predvidjeti mogućnost integracije sa sučeljem administriranja i provedbe natječajnog procesa (rješenje 1.10.) u smislu ostvarivanja komunikacije s korisnicima sredstava putem digitalnog sučelja koje će imati administratorsku i korisničku stranu i omogućavati će primjerice dostavu dokumentacije, izvještaja i komunikaciju sa zaposlenicima županijske uprave koja je dodijelila sredstva.</p> <p>Završno, važno je naglasiti da omogućavanje online prijave ne znači onemogućavanje predaje prijave u papirnatom obliku. Za neke natječaje, primjerice za poticanje tradicijskih obrta gdje su korisnici većinom starije životne dobi, nije predviđena online prijava u prvoj fazi obzirom na strukturu korisnika. Međutim, ovakav način prijave mora biti dan kao mogućnost, uz postupno prelaženje na isključivo digitalna rješenja.</p>
Ključni ishod	Omogućena elektronska prijava korisnika na natječaje koje raspisuje županija.

Rješenje 2.4.	E - usluge: Jednostavna javna nabava
Relevantnost za specifični cilj	Stvaranje e-usluge jednostavne javne nabave značajno doprinosi digitalnoj transformaciji Županije, ali i podiže razinu transparentnosti. Stvaranje moderne i učinkovite platforme za javnu nabavu podići će imidž Županije u očima poduzetnika te osigurati kvalitetniju komunikaciju u čitavom postupku nabave.
Opis	Digitalizacija postupka jednostavne javne nabave doprinijet će ne samo ubrzanju procesa jednostavne javne nabave već i rasterećenju djelatnika Županije. U skladu s time, pri izradi e-usluge potrebno je imati u vidu izradu dva modula: jedan za djelatnike koji zaprimaju i obrađuju natječajnu dokumentaciju te drugi modul za korisnike koji se prijavljuju na e-uslugu te pomoću nje šalju natječajnu dokumentaciju. Prilikom uspostavljanja sučelja na umu treba imati i buduće proširenje navedenog modula i na druge postupke javne nabave zbog čega je potrebno od starta e-uslugu povezati s NIAS sustavom za autorizaciju korisnika. Na taj način će se korisnici lakše i sa što većim stupnjem digitalne sigurnosti prijavljivati na objavljene natječaje. Učitavanje dokumentacije i pregled stanja obrađenosti podnešene prijave trebaju biti što učinkovitiji što je moguće kako bi se osigurala transparentnost u postupku i smanjilo administrativno opterećenje podnositelja prijave.
Ključni ishod	Brži, transparentniji i učinkovitiji postupak jednostavne nabave

5.2.3. CILJ 3 - preporuke i opis rješenja

Krapinsko-zagorska županija kao poticajno digitalno okruženje	
Rješenje 3.1.	Edukacije za poboljšanje digitalnih kompetencija
Relevantnost za specifični cilj	Kompetencije djelatnika od presudne su važnosti za provedbu digitalne transformacije. Kvalitetne edukacije i provođenje osposobljavanja u područjima koja su identificirana u sklopu analize stvorit će cjelovito digitalno okruženje.
Opis	<p>Poboljšanje digitalnih kompetencija djelatnika provođenjem edukacija osposobit će djelatnika za vještije korištenje digitalnih alata. S obzirom na analizu stanja koja je ukazala na neoptimalno korištenje postojećih alata, evidentan je nedostatak kompetencija djelatnika u korištenju istih. U skladu s time, potrebno je djelatnike educirati o osnovama korištenja postojećih digitalnih alata te ih usmjeriti prema naprednom korištenju istih alata po programu prilagođenom njihovim potrebama i željama. Na taj način, moguće je stečeno znanje akumulirati i nadograditi navedene kompetencije s onima koje se odnose na korištenje no-voimplementiranih alata.</p> <p>Edukacije koje su potrebne za stjecanje osnovnih znanja moguće je osim među djelatnicima Županije, provesti i u drugim ustanovama koje surađuju sa Županijom, a u skladu s procesima na kojima najčešće surađuju sa Županijom.</p>
Ključni ishod	Unapređenje digitalne kompetencije djelatnika.

Rješenje 3.2.	Sustav za e-Learning
Relevantnost za specifični cilj	Kao neizostavan dio poticajnog digitalnog okruženja podrazumijevamo poticanje na usvajanje novih znanja, posebice onih vezanih za korištenje digitalnih alata. Sustav e-Learning povećat će dostupnost edukacija za zaposlenike, građane i poduzetnike i na taj način osigurati okruženje temeljeno na znanju i napretku u digitalnom dobu.
Opis	<p>Platforma za e-Learning bila bi primarno orijentirana na interne edukacije i usavršavanja zaposlenika županije i zaposlenika ustanova kojima je županija osnivač/suosnivač. S tim u vidu, platforma za e-Learning bi se trebala povezati sa Sustavom za upravljanje ljudskim potencijalima. Platforma bi generirala sadržaj od interesa za zaposlenike, obvezne edukacije kao što su npr. Edukacija za zaštitu o radu i omogućavala razmjenu informacija i materijala preko platforme između korisnika.</p> <p>e-Learning sustav omogućio bi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. administriranje sadržaja i korisnika 2. praćenje napretka i rezultata 3. izvještavanje i analizu 4. interakciju polaznika međusobno 5. izradu sadržaja za e-učenje 6. testiranje i evaluaciju <p>Funkcionalnost sustava za e-učenje koja se implementira uključuje minimalno sljedeće funkcije:</p> <p>Putem sustava za e-Learning uvelike bi se olakšala i komunikacija s korisnicima kao što su udruge i poduzetnici u određenim natjecjima pa bi organizacijom edukacije preko e-Learninga sam sadržaj posato šire dostupan. Osim za potrebe natječaja, preko sustava e-Learninga može se osigurati kontinuirana komunikacija s organizacijama civilnog društva, poduzetnicima i dr. s ciljem njihovog ažurnog praćenja trendova i mogućnosti za razvoj djelatnosti.</p>
Ključni ishod	Osigurana šira dostupnost edukacija i sustava usavršavanja.

Rješenje 3.3.	Poticanje digitalizacije poduzetništva
Relevantnost za specifični cilj	Poticanje digitalizacije u poduzetništvo u kontekstu digitalnog okruženja ima za cilj inovativnim oblicima suradnje i financiranja potaknuti razvoj digitalnih različitih rješenja, poboljšati digitalnu interakciju s poduzetnicima i potaknuti generiranje novih poslova u IT sektoru.
Opis	<p>Županija će u kontekstu poduzetništva djelovati na 3 razine</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Razvojna - organizacija tematskih hackatona Tematski hachaktoni će se organizirati u suradnji Županije i većih gradova u županiji u suradnji s obrazovnim sektorom te vanjskim stručnjacima iz IT sektora. Hackathon će se raditi jednom u dvije godine na temu razvoja digitalnih rješenja za probleme Krapinsko-zagorske županije (primjerice na koji način digitalnim inovacijama upravljati razvojem pojedinih poljoprivredne djelatnosti). Županija i uključeni gradovi će financijski pomoći u testiranju i realizaciji pobjedničke ideje te na taj način potaknuti razvoj i implementaciju digitalnih rješenja. 2. Financijska Županija će na godišnjoj razini raspisivati natječaj i dodjeljivati namjenska sredstva za digitalizaciju lokalnih poslovnih subjekata. Time će se unaprijediti lokalno gospodarstvo koje će postati učinkovitije i stvoriti primjer na koji način županijska uprava može biti predvodnik digitalizacije gospodarstva. 3. Potporna i edukativna Putem e-Learning sustava će se godišnje osigurati minimalno dvije edukacije koje su ispitivanjem poduzetnika na području prepoznate kao potrebne. Na taj način će se dodatno subvencionirati ulaganje u razvoj poslovanja.
Ključni ishod	Županija prepoznata kao poticajno tržište za IT sektor.

Rješenje 3.4.	Subvencioniranje digitalne infrastrukture
Relevantnost za specifični cilj	Subvencioniranjem digitalne opreme izravno će se povećati digitalna pismenost uključenih te podići kvaliteta života. Stvaranje digitalnog poticajnog okruženja nužno je raditi na obje strane, odnosno ponude digitalnih usluga i potražnje za istima. Obzirom da određene skupine stanovnika nemaju pristup digitalnoj infrastrukturi, nužno je podići razinu digitalne pismenosti i opremljenosti među stanovništvom.
Opis	<p>Ukoliko se žele uvesti digitalni oblici komunikacije na svim razinama na prostoru županije, nužno je da županija ulaže određena sredstva namjenski za nabavu digitalne opreme. Navedeno se prvenstveno treba odnositi na odgojno obrazovne institucije, ponajprije osnovne škole. Osim navedenoga, potrebno je raspisivati i natječaj za organizacije civilnoga društva koje će svojim najugroženijim korisnicima putem dodijeljenih sredstava nabavljati računalnu opremu te pružiti osnovnu edukaciju o njenom korištenju (primjerice putem gradskih organizacija crvenoga križa - prema internoj procjeni).</p> <p>Prema školama, mjera će se odnositi na nabavu osnovnih računala ali i subvencioniranja naprednijih sustava za razvoj robotike i STEM obrazovanja koji će omogućiti kvalitetniju nastavu (primjerice 3D printer i repro materijal).</p> <p>Prema građanima, kako bi se iskoristili kapaciteti koje organizacije civilnoga društva koje brinu o socijalno ugroženima imaju, u suradnji s odgovarajućim upravnim odjelom županije financirat će se osnovna računalna oprema (prijenosno računalo, ekran, pisač) za korisnike koji nemaju pristup takvoj opremi, uz nužnost pružanja kontinuirane edukacije i međugeneracijskog učenja. Potrebno je težiti situaciji u kojoj će biti minimalan broj kućanstava koji neće imati računalo na prostoru županije i pristup internetu obzirom da u današnje vrijeme navedeno predstavlja gotovo osnovno ljudsko pravo - pravo na pristup informacijama.</p>
Ključni ishod	Nabavljena računalna oprema za škole i najugroženije skupine te povećan stupanj digitaliziranosti stanovništva

6. Provedba i praćenje digitalne transformacije

Za provedbu digitalne transformacije Krapinsko-zagorske županije nadležna je Županija na čelu sa županom kao odgovornom osobom. Obzirom da je naručitelj ovog dokumenta Zagorska razvojna agencija (ZARA), pretpostavlja se i ključna uloga koju agencija ima u provedbi. Preporuka je da za početak, a prije osnivanja "Digital Unit-a" Župan imenuje nadležni upravni odjel u Županiji koji će zajedno sa ZARA-om koordinirati radnu skupinu za digitalizaciju za koju je preporuka da uključuje po jednog predstavnika iz svakog upravnog odjela i ustanove kojoj je županija osnivač/suosnivač.

Zadaci radne skupine su:

1. Definirati prioritet i faze integracije predloženih rješenja za prvu godinu implementacije
2. Definirati mogućnosti organizacije rada Digital Unit-a, prvenstveno u kontekstu potrebnog broja djelatnika
3. Definirati predmet nabave za definiranje akcijskog plana za provedbu digitalne transformacije
4. Definirati predmet nabave za definiranje funkcionalnih specifikacija za integraciju rješenja
5. Definirati predmet nabave za analizu tehničke mogućnosti povezivanja baza podataka
6. Izvještavati župana o radu radne skupine (tromjesečno)

Radna skupina se treba sastajati jedno mjesečno, a po potrebi, odnosno na samom početku operativnog djelovanja radne skupine i češće.

Po osnivanju jedinstvene provedbene jedinice za digitalnu transformaciju županije (Digital Unit), radna skupina postaje široko savjetodavno tijelo koje se sastaje jednom godišnje, dok se članovi radne skupine tematski i po potrebi češće sastaju s Digital Unit-om.

Cjelokupno praćenje i provedba digitalne transformacije predlaže se po mogućnosti raditi češće digitalnim putem odnosno, u skladu s provedbom specifičnog cilja 3 za poticanje digitalnog okruženja, predlaže se organizacija sastanaka online.

7. Financijska konstrukcija

Financijska konstrukcija odnosno izračun sredstava za potpunu digitalizaciju poslovanja odnosno implementaciju svih predloženih rješenja nije cjelovita obzirom da je za pojedina rješenja najprije nužno pristupiti izradi funkcionalnih specifikacija kojom će se odrediti obuhvat projekta temeljem kojeg se može formirati vrijednost nabave. Sukladno tome, procijenjene vrijednosti određenih rješenja varirat će o potrebnom broju programskih sati za implementaciju novih sustava, odnosno o razini kvalitete i količini nabavljene opreme odnosno obavljenih radova.

Specifični cilj 1	Interoperabilnost procesa i usluga Krapinsko-zagorske županije	
Rješenje	Procijenjena vrijednost projekta (HRK)	Napomena
1.1. Digital Unit - osnivanje provedbene jedinice za praćenja i razvoj digitalne županije	400,000.00	Procijenjena vrijednost odnosi se na troškove zaposlenika i vanjske usluge na u prvoj godini implementacije.
1.2. Interno upravljanje i dijeljenje podataka		Za potrebe procjene vrijednosti rješenja potrebno je napraviti inicijalni pregled količine, vrste podataka te broja uključenih korisnika odnosno tehničke mogućnosti pristupa podacima.
1.3. Unapređenje digitalne infrastrukture	300,000.00	Obzirom na potrebu za kontinuiranim unapređenjem hardverske infrastrukture, teško je dati preciznu procjenu jer on uvelike ovisi o vrsti i broju intervencija (proizvođaču, specifikacijama, vrsti opreme, broju nabavljenih računala i sl.) - godišnje
1.4. Digitalni alati za kolaboraciju	100,000.00	Godišnje
1.5. Digitalni alati za komunikaciju	70,000.00	Godišnje
1.6. Sustav upravljanja projektima	200,000.00	Godišnje
1.7. Nadogradnja sustava uredskog poslovanja - E-pisarnica		Za potrebe procjene vrijednosti rješenja potrebno je napraviti inicijalni pregled tehničke izvedivosti i mogućnost unapređenja postojećeg sustava.
1.8. Sustav za upravljanje inventarom		Procjena vrijednosti implementacije sustava ovisi o vrsti i broju stavki koje će se unositi u sustav odnosno prvenstveno željnim funkcionalnostima sustava..
1.9. Razvoj sustava praćenja isplaćenih sredstava	30,000.00	Procijenjena vrijednost ukoliko se radi o integraciji funkcionalnosti u postojeće rješenje odnosno integraciju s drugim sustavima.
1.10. Sustav administriranja i provedbe natječajnog procesa	300,000.00	Osnovni sustav
1.11. Sustav upravljanja ljudskim potencijalima	50,000.00	Godišnje
1.12. Digitalna arhiva		Procijenjena vrijednost uvelike ovisi o obuhvatu dokumentacije koja se želi digitalizirati i arhivirati, odnosno odnosi li se isto na već stvorenu dokumentaciju ili tek nadolazeću hoće li se za proces digitalizacije koristiti vanjske usluge ili interni resursi.

Specifični cilj 2		Responzivna platforma kao ključno mjesto susreta javnih usluga, građana i poduzetnika	
Rješenje	Procijenjena vrijednost projekta (HRK)	Napomena	
2.1. Redizajn mrežne stranice Županije	60,000.00	Cijena može varirati od 30.000 kn za jednostavniji dizajn s manje implementiranih funkcionalnosti do 60.000 za potpuni redizajn sa svim ugrađenim funkcionalnostima.	
2.2. E - usluge: Participativno budžetiranje za mlade	100,000.00	Ovisno i razini razrade sustava za glasanje.	
2.3. E - usluge: prijava na natječaje	200,000.00	Osnovni sustav	
2.4. E - usluge: Jednostavna javna nabava	200,000.00	Cijena gotovih tržišnih rješenja kreće od 70.000 kuna, a ukoliko se Županija odluči na izradu novog, potpuno prilagođenog rješenja za nabavu koje se kasnije može i nadograđivati cijena bi iznosila 200.000 kuna.	
Specifični cilj 3		Krapinsko-zagorska županija kao poticajno digitalno okruženje	
Rješenje	Procijenjena vrijednost projekta (HRK)	Napomena	
3.1. Edukacije za poboljšanje digitalnih kompetencija	325,000.00	Predviđa se postupna edukacija zaposlenika ovisno o potrebama koje su navedene u analizi digitalnih kompetencija. Obizrom da se radi o korisnički prilagođenim edukacijama, cijena će ovisiti o potrebama, ali se uzima iznos od 5.000 kn po zaposleniku u godinu dana. Predviđa se edukacija 50% zaposlenika na godišnjoj razini kako bi opterećenje na proračun bilo što manje.	
3.2. Sustav za e-Learning	30,000.00	Godišnje	
3.3. Poticanje digitalizacije poduzetništva	350,000.00	Godišnje	
3.4. Subvencioniranje digitalne infrastrukture	200,000.00	Godišnje	
UKUPNO			
* u navedenom iznosu nisu uračunate cijene za izradu sustava za koje nije moguće dati trenutnu procjenu		2,915,000.00*	