



REPUBLIKA HRVATSKA
PRIMORSKO-GORANSKA ŽUPANIJA
GRAD RIJEKA
Poglavarstvo

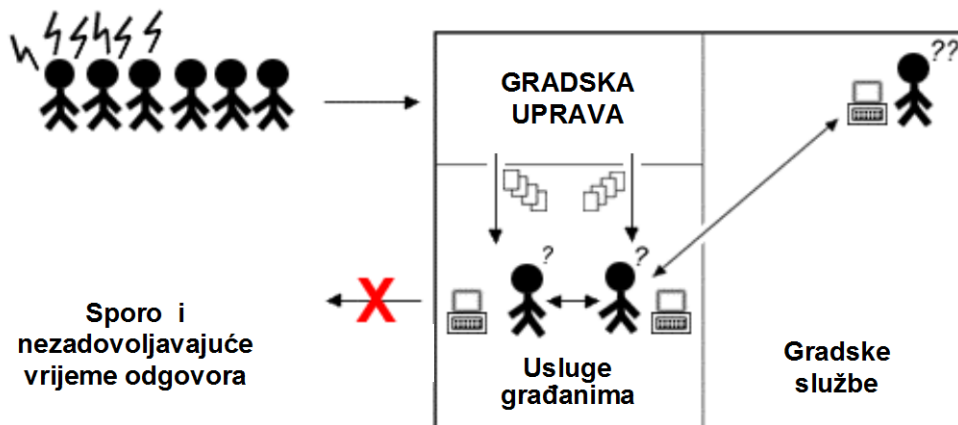
IZVJEŠĆE O PROJEKTU RIJEKA ON LINE

Portal grada Rijeka

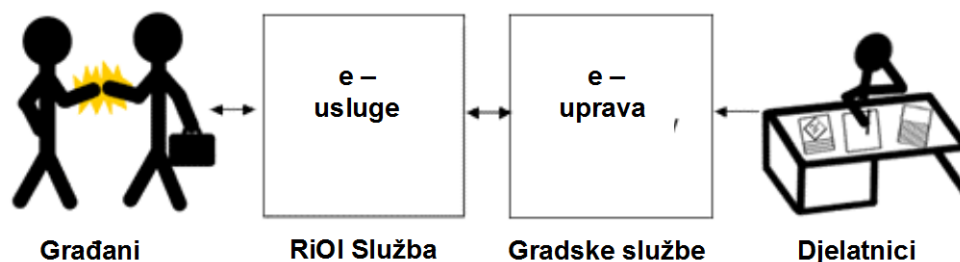
Grad Rijeka je koncem 2001. godine pristupio konzorciju E-MuniS te aktivno učestvuje u radu na projektu putem Zavoda za informatičku djelatnost. Razumijevajući potrebu prezentacije Grada i gradske uprave na suvremenim medijima Zavod je već imao svoje web stranice napravljene standardnim microsoftovim web alatima (front page). Paralelno s razvojem projekta E-muniS već su početkom 2002. godine postavljene temeljne odrednice daljeg informatičko-tehnološkog iskoraka u smjeru približavanja gradske uprave građanima kroz korištenje suvremenih tehnologija – prvenstveno interneta kao jednog od načina komuniciranja sa građanima. Pristupilo se temeljitom redizajnu postojećih web stranica, uspostavi informacijskog servisa kao dijela web stranica Grada te reinžinjeringu postojećih aplikativnih rješenja u cilju postavljanja temelja za buduću e-upravu. Danas, grad Rijeka kroz portal Grada na adresi www.grad-rijeka.hr svojim građanima osigurava niz korisnih informacija te kontinuiranim radom na dopunjavanju portala novim funkcionalnostima osigurava osnove uspostave elektronske uprave.

Cilj projekta E-MuniS je uvođenje suvremenih informatičkih dostignuća u radne procese gradske administracije orijentirane ka uslugama građanima kroz prijenos najboljih iskustava iz gradova Evropske Unije (EU) u zemlje Jugoistočne Evrope (SEE), omogućujući tim gradovima bržu i lakšu integraciju u gradsku mrežu EU. Projekt je u cijelosti financiran od strane Europske Unije.

PROBLEM



RJEŠENJE



Za postizanje zacrtanih ciljeva Zavod (Grad) je slijedio strategiju iskazanu u dokumentima projekta E-Munis te je kroz prijenos i usvajanje iskustva informatičkih aplikacija u radu gradskih uprava i pružanju usluga građanima iz zemalja EU, razvio i implementirao pilot aplikaciju za potrebe projekta te istovremeno razvio i vlastiti gradski portal koji je u funkciji od početka 2003. godine. U razvoju gradskog portala uspješnost realizacije projekta osigurala je kako suradnja s gradovima partnerima u konzorciju (Bonn, Valladolid, Genova) tako i učešće u međunarodnim udrugama (TELECITIES, Major Cities of Europe,) te partnerska suradnja s informatičkim tvrtkama – strateškim partnerima iz Hrvatske.

Portal se sastoji od četiri cjeline:

- Web site Grada Rijeka,
- Informacijski servisi u Gradu,
- Interaktivna mapa grada i
- ON Line usluge Gradske uprave građanima,

od kojih su prve tri u funkciji, a za četvrtu su postavljene osnove za implementaciju kroz reinženjering pojedinih poslovnih procesa i redizajn postojećih aplikacija za podršku rada službi Gradske uprave (BACK OFFICE).

WEB stranice grada Rijeka

Web-stranice izrađuju se primjenom programskog proizvoda koji spada u kategoriju programskih rješenja za upravljanje sadržajem (Content Management software). Program je pod nazivom I-Site razvila partnerska tvrtka Perpetuum Mobile d.o.o. Zagreb. Informatičko

The screenshot shows the 'Grad Rijeka Online' website in a Microsoft Internet Explorer browser window. The browser title is 'Grad Rijeka Online - HRVATSKI'. The address bar is empty. The website features a large banner image of the Rijeka harbor with the text 'Grad Rijeka Online'. Below the banner is a navigation menu with links: 'Početak', 'Politički život', 'Gradska uprava', 'Mjesni odbori', 'Društva u suvlasništvu Grada', 'Kultura', 'Turizam', 'Gospodarstvo i promet', 'Arhiva novosti', and 'Impressum'. The date 'Utorak, 13. 05. 2003.' is displayed. The main content area is titled 'NOVOSTI U GRADU RIJEKI' and contains two news items: 'Tunis podržao Rijeku za MI 2009. godine' and 'Festival lokalnih televizija na Korzu'. A search box is located on the right side of the page. The taskbar at the bottom shows various open applications and the system clock at 11:37.

rješenje temelji se na Microsoft mrežnom okruženju i alatima (Microsoft NT, Microsoft SQL Server, Microsoft net.) a glavna mu je značajka ažuriranje i objavljivanje sadržaja neovisno o stručnom informatičkom osoblju. Tako sadržaje pojedinih rubrika neposredno popunjavaju i uređuju krajnji korisnici (koordinatori – službenici delegirani po pojedinim odjelima).

Sadržaj stranica pojavljuje se u tri upravljačka područja (lijevo središnje i desno), gdje lijevo sa hijerarhijski organiziranim izbornikom sadrži informacije o gradu, političkoj strukturi, odjelima gradske uprave, mjesnim odborima, komunalnim društvima, ustanovama i trgovačkim društvima u suvlasništvu Grada te kulturi, turizmu, gospodarstvu i prometu. Središnje je područje mjesto prikaza gdje se predstavlja izabrana informacija. Predstavlja se informacija u sažetom obliku, sa mogućnošću pristupa detaljnijim informacijama u obliku povezanih dokumenata ili kroz veze prema ostalim izvorima informacija. Desno područje osim tražilice, ulaza u gradske servise i interaktivni plan grada sadrži i informacije o edukaciji, sportu, zapošljavanju, raznodni i zabavi te je prostor za informacije ili veze prema web stranicama od interesa za svakodnevni život građana. Vrsta informacija koje se ovdje postavljaju ovisiti će talođer o komercijalnom interesu gradske uprave. Ako je gradski portal prihvaćen kao važan izvor informacija za građane i poslovanje, poduzeća će biti zainteresirana da ga podržavaju kao izvor informacija, i da budu zainteresirana da njihove informacije i usluge budu povezane sa portalom (primjerice: sustav za rezervaciju karata u kulturnim ustanovama, hotelski rezervacijski sustav, telekomunikacijske tvrtke, banke i osiguravajuće tvrtke, agencije za zapošljavanje, itd. U ovome je dijelu osiguran i prostor za trenutno ažuriranje informacije centra za obavješćivanje (služba 985) koja samostalno objavljuje informacije u trenutku njihova nastanka.

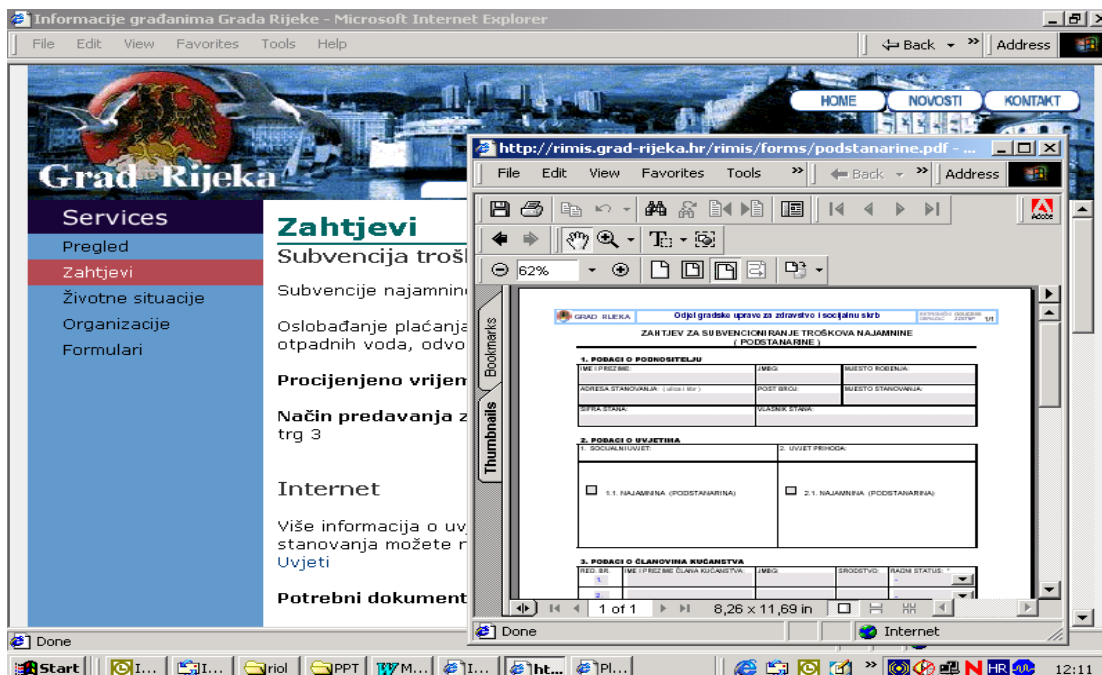
Značajan segment web stranica sačinjavaju "MINI" web stranice mjesnih odbora. Mjesnim odborima koji su oblik neposrednog sudjelovanja građana u odlučivanju o pitanjima od njihova svakodnevnog i neposrednog interesa omogućeno je samostalno kreiranje i objavljivanje sadržaja od interesa za građane njihovog područja. Djelatnost svih mjesnih odbora podržana je mjesnim uredima kojih ima 17 i svaki je uz tajnika - djelatnika gradske uprave adekvatno informatički opremljen. Pristupom internetu i uz odgovarajuću edukacija tajnika mjesni odbori prerastaju u točke pristupa internetu i informacijskim servisima.

Gradski informacijski sustav

Gradski informacijski sustav predstavlja ključni element portala koji građanima putem interneta pruža informacije o gradskoj upravi i institucijama u suvlasništvu Grada.

Elementi sustava su prikaz institucija i njihovih organizacijskih djelova, zahtjevi za obavljanje usluga, specifikacije "životnih situacija" (life event concept), odgovorne osobe za izvršanje usluga, radno vrijeme, adresa i način pristupa javnim transportom, detaljni opis dokumenata potrebnih za podnošenje zahtjeva te aktivni formulari u standardnom formatu za prikaz tekstova (Portable document format - PDF) s mogućnošću on-line popunjavanja.

Kao i kod programskog rješenja za održavanje WEB stranica Grada koristi se programsko rješenje EUMIS (European municipality information services) koje u inačici koja se koristi u okvirima Rijeka portala zovemo Rimis (Rijeka municipality information services). EUMIS softver razvijen je u Fraunhofer institutu iz Bonna koji je član konzorcija i nositelj projekta E-MuniS. Cjelokupni sustav omogućava jednostavno popunjavanje i upravljanje sadržajem (content management). Osnovne su značajke sustava intuitivni pristup korisnika koji na više načina lako dolazi do tražene informacije: kroz pojmovnik usluga, životnih situacija, podataka o organizacijama – davateljima usluga ili pak neposredno putem odabira odgovarajućeg formulara iz formular-depoea.



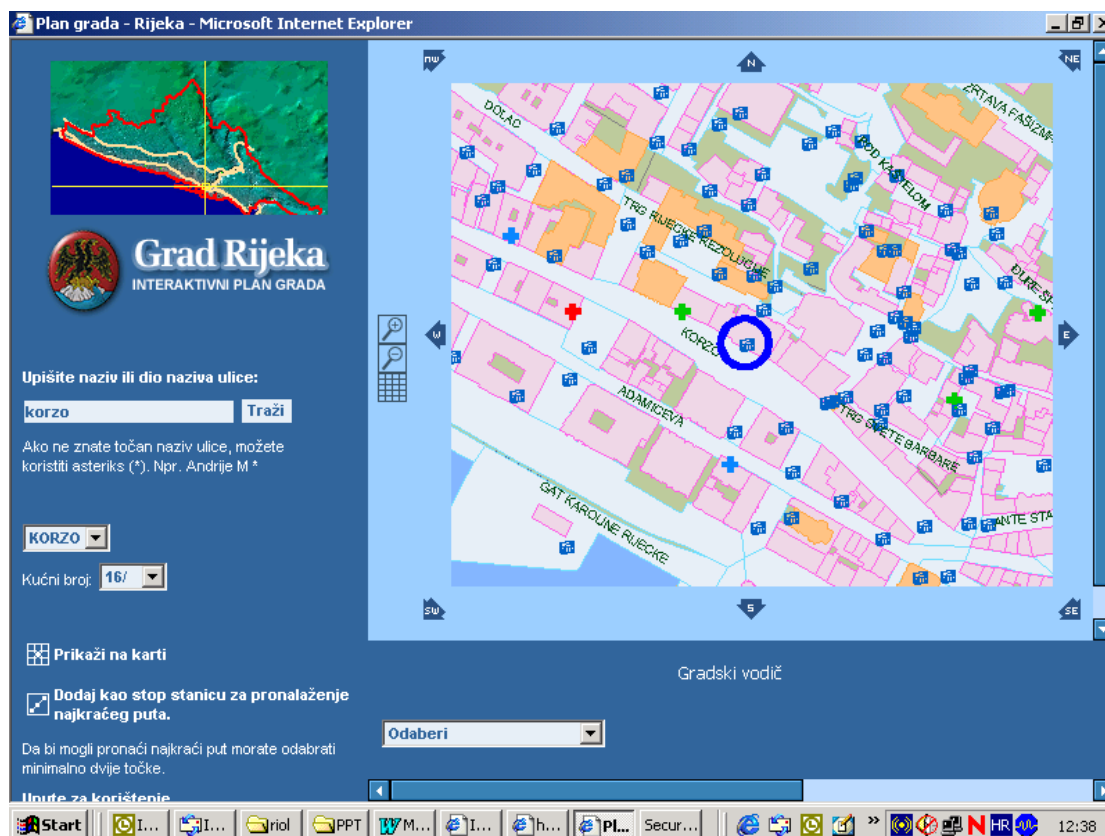
Veliki dio uobičajenih usluga građanima (potvrde o prebivalištu, osobni dokumenti, vozačke dozvole, izvodi iz matičnih knjiga, građevinske dozvole, obrtnice i razne potvrde iz obrtnog registra i sl.) nije u neposrednoj nadležnosti gradske uprave već tih drugih, mahom državnih institucija (ministarstva, državna uprava, državna ustanova, područni odjel državne uprave ili ministarstva, državni zavodi i sl.). Sve takve informacije su u sustavu opisane te je za detaljnije informacije postavljena veza (link) na WEB stranice pojedine institucije (ako takva postoji). S jednom od ključnih institucija – Uredom državne uprave u Primorsko-Goranskoj Županiji koji u svojoj nadležnosti rješava većinu postupaka vezanih za građanska stanja (izvodi iz matičnih knjiga), građevinarstvo, otvaranje obrta i sl. potpisan je sporazumom kojim se ostvaruje neposredna veza portala Rijeka i WEB stranica Ureda čime se osigurava trenutno ažurna informacija do koje korisnik dolazi kroz sustav RIMIS a postavljena je na WEB stranicama ureda. Organizirano prikupljanje, ažuriranje i dopunjavanje sadržaja vrše već spomenuti koordinatori odjela gradske uprave, ustanova u suvlasništvu grada kao i tajnici u mjesnim uredima dok WEB služba vrši unos podataka u bazu, koordinaciju i nadzor sadržaja te tehnološku administraciju cijelog sustava. Zbog porasta količine podataka i obima poslova kao i potreba za potpunom zaštitom i sigurnošću podataka donesena je strateška odluka pa je Grad Rijeka za potrebe dalje izgradnje portala uspostavio vlastiti WEB servis (WEB hosting) na vlastitoj opremi uz suport lokalne tvrtke (strateškog partnera) NetCom d.o.o. Rijeka.

Za pružanje usluga građanima kroz informacijski servis RIMIS osposobljeni su i tajnici mjesnih odbora koji na taj način mogu pomoći građanima koji nisu vični korištenju interneta a infoservis je u funkciji i na za to prilagođenoj verziji na kioscima koji su za sada u eksperimentalnoj fazi postavljeni na četiri punkta. Prilagodba, instalacija i nadzor kioska radi se u suradnji sa tvrtkom partnerom Logina d.o.o. Rijeka.

Interaktivna mapa grada

Zavod je kroz službu za GIS a za potrebe projekata gradskih odjela za urbanizam prostorno planiranje, komunalni sustav kao i za potrebe komunalnih društava razvio grafičke podloge (vektoriziranu kartu). Na temelju rasterskih katastarskih karata dopunjenih ažurnim ortofoto materijalima i materijalima prikupljenim neposredno na terenu napravljena je CAD mapa grada sa 1600 objekata, 1550 adresa, 620 ulica i 1500 slika. Grafički podaci su integrirani sa postojećim alfanumeričkim bazama te je rezultat interaktivna karta grada na portalu. Osim veze sa informacijskim servisom na način da se klikom na bilo koju adresu navedenu u RIMIS sustavu dobije pozicija na karti samostalno korištenje karte u

interaktivnom modu omogućava izbor i uvid u mreže važnijih objekata i institucija kao što su ambulante, ljekarne, bolnički centri, autobusne stanice, turistički objekti po vrstama, policijske postaje i sl. Veza sa alfanumeričkim bazama omogućava da se klikom na objekt dobiju i relevantni podaci vezani uz njega primjerice uz adresu i naziv ambulante dobije se popis liječnika, telefonski brojevi i radno vrijeme. Značajna funkcija je i ruting – pronalaženje sa tekstualnim i grafičkim prikazom najkraćeg puta između dvije točke na karti.



On-line usluge građanima

Projektom E-MuniS predviđena je integracija web sučelja koje predstavlja dio sustava okrenut prema građanima (FRONT OFFICE) i aplikacija za podršku rada službi (BACK OFFICE) u jedinstveni sustav dvosmjerne, transakcijske komunikacije sa građanima. Zavod ima višegodišnje iskustvo u razvoju back office aplikacija za podršku gotovo svih administrativnih poslovnih procesa gradske uprave. Sada se vrši redizajn najvažnijih aplikacija koje su u funkciji procesa osiguranja usluga građanima uz djelomični reinžinering samih poslovnih procesa. Cilj je toga posla da se primjenom odgovarajućeg sučelja prema front office dijelu portala realiziraju neke usluge on line putem portala. Sve vlastite aplikacije do sada razvijene u Zavodu rađene su na Microsoft platformi sa ORACLE bazom podataka i oracle alatima. Za potrebe on line primjene na portalu vrši se redizajn uz primjenu ORACLE 9i baze, WEB orijentiranih ORACLE alata (Aplikacijski server s korištenjem standardnog WEB pretraživača kao korisničkog sučelja).

Aplikacije s kojima se krenulo u redizajn jesu:

Objedinjena naplata troškova stanovanja je aplikacija kojom se svi troškovi proizašli iz vlasništva nad prostorom ili korištenja prostora objedinjavaju na jednom računu. Sudionici u toj naplati su: Grad Rijeka kroz Odjel za komunalni sustav koji održava baze podataka o stanovima, vlasnicima i korisnicima te naplaćuje komunalnu naknadu, komunalna društva – davatelji usluga (Čistoća, Vodovod i kanalizacija, Energo), osiguratelji, upravitelji te tvrtka koncesionar koja u ime i za račun svih učesnika vrši sve knjigovodstveno – računovodstvene poslove kako prema građanima obveznicima plaćanja tako i prema davateljima usluga. Rezultat je racionalizacija i ušteda u tvrtkama davateljima usluga a građani umjesto pet do šest uplatnica popunjavaju jednu što osim praktičnosti nosi i neposrednu uštedu jer se na ukupni prosječni račun od 250.00 kn umjesto 25.00 kuna provizije plaća 5.00 kuna što iznosi gotovo 80% uštede.

O racionalizaciji i uštedama dovoljno govori i podatak da se umjesto 300.000 računa mjesečno šalje 60.000 računa sa 300.000 stavki. Uvođenjem redizajnirane aplikacije u funkciju omogućiti će se građanima uz mogućnost plaćanja preko interneta i neposredni uvid u vlastite podatke o zaduženjima i uplatama. Aplikacija se razvija uz podršku tvrtki partnera Infosistem d.d. Zagreb i Oracle Hrvatska.

Pisarnica i sustav upravljanja dokumentima je aplikacija kojom se neposredno podržavaju svi poslovi vezani za životni ciklus zahtjeva pojedinca prema gradskoj upravi. Svaka faza – od prijema podneska do predaje rješenja informatički je podržana i praćena. Ključni atributi vezani uz poslovni proces obrade zahtjeva su: osoba zadužena za rješavanje pojedine faze, predviđeni rok i trenutni status predmeta. Aplikacija će se integrirati sa jednim od sustava za upravljanje dokumentima. U prvoj fazi primjene u intranet okruženju biti će na raspolaganju i osoblju kontakt centra u svrhu davanja informacija pojedincima o statusu podneska da bi neposredno za tim putem portala bio omogućen neposredni uvid u stanje vlastitih predmeta svakome građaninu s bilo koje točke pristupa na internet.

Neposredno nakon toga slijedi redizajn aplikacija **naplate gradskih poreza i najma poslovnih prostora u vlasništvu grada** čime se zaokružuje cjelina glavnih poslovnih procesa gradske uprave prema građanima i tvrtkama.

Zaključak

Ulaskom i aktivnim učešćem u projektu E-MuniS, financiranom u cijelosti od Europske Unije, osigurana su inicijalna sredstva i znanje za realizaciju portala Grada. Portal je zamišljen kao osnova na koju će se nadograđivati svi sadržaji zanimljivi građanima. Dalji razvoj ide ka svim subjektima koji nalaze svoj poslovni interes za dodavanjem svojih sadržaja i proizvoda zanimljivih građanima čime portal postaje ne samo osnova za razvoj e-uprave već i glavni ulaz prema širokoj lepezi najrazličitijih usluga građanima.

Predsjednik Poglavarstva
mr.sc. Vojko Obersnel, v.r.