



Broj ugovora: **IST-2001-33037**
Kratice projekta: **E-MuniS**

Puni naziv projekta: **Electronic Municipal Information Services - Best Practice Transfer and Improvement Project**
Naziv projekta (HR): **E-Gradska Uprava**

Program: **IST FW5**
Akcija: **IST KA 1, Sistemi i usluge za građane**
Akcija, linija: **IST-2000-8.1.5**
Financiranje: **EU Commission, 100%**

Web site: www.emunis-ist.org

Informacija o projektu

Učesnici u projektu, koordinacija i vremensko trajanje projekta

U projekt su uključene slijedeće informatičke tvrtke i gradske uprave:

Br	Učesnik	Djelatnost (IT – informatička tvrtka) (GU – gradska uprava)	Grad	Zemlja
1	Fraunhofer Ges.m.b.H.	IT	Muenchen	SR Njemačka
2	CERT/ITI	IT	Solun	Grčka
3	PEUGI	IT	Sofija	Bugarska
4	Virtech	IT	Sofija	Bugarska
5	GISIG	IT	Genova	Italija
6	Arsnova	IT	Valladolid	Španjolska
7	Bundesstadt BONN	GU	Bonn	SR Njemačka
8	Ayuntam. de VALLADOLID	GU	Valladolid	Španjolska
9	Zuendel&Partner	IT	Nettetal	SR Njemačka
10	Elisa Consult	IT	Sofija	Bugarska
11	Gradska uprava SOFIJA	GU	Sofija	Bugarska
12	Grad SKOPJE	GU	Skopje	Makedonija
13	Grad RIJEKA	GU	Rijeka	Hrvatska

Između učesnika u projektu je sklopljen konzorcijski ugovor koji definira ulogu, prava i odnose između članova konzorcija.

Glavni koordinatorski cijelog projekta je tvrtka Fraunhofer Ges.m.b.H. (1) koja je bila i nosilac izrade preprojektne dokumentacije.

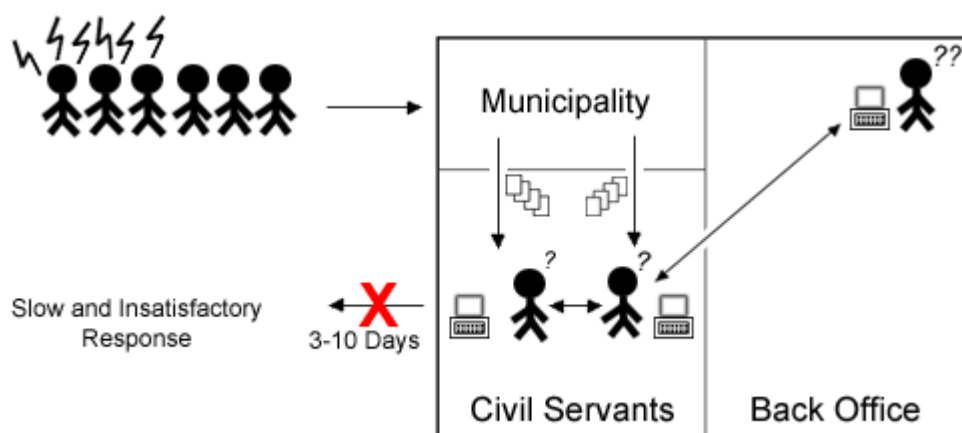
Poslovi u projektu su podijeljeni na slijedeće faze odn. podprojekte:

Br.	Naziv podprojekta	
1	Studija i analiza najboljih postojećih rješenja	
2	E-Gradska uprava	
3	E-Usluge građanima	
4	Distribucija rezultata projekta i promocijskih materijala	
5	Vođenje i koordinacija projekta	
Ukupno trajanje projekta		2 godine /1.11.2001 – 30.10.2003./

CILJ

Cilj projekta E-MuniS je pružiti mogućnost uvođenja informatičkih dostignuća u radne procese gradske administracije i usluge građanima. Želi se postići transfer najboljih iskustava iz gradova Evropske Unije (EU) u zemlje Jugoistočne Evrope (SEE), omogućujući im time integraciju u gradsku mrežu EU. Projekt je u skladu sa prethodnim projektima iz IST programa kao što je IST 2000 – I.311 “Smart government”.

Potreba za ovim projektom je identificirana u preprojektu SEEmunIS (SouthEast European Municipal Information Infrastructures, 1999/2000).



OPIS POSLOVA I DEFINICIJA CILJEVA

Strategija projekta je prijenos i usvajanje najboljih iskustva IT aplikacija u radu gradske uprave i pružanju usluga građanima iz zemalja EU, razvoj pilot aplikacija te njeno uvođenje na izabranu pilot instalaciju, distribucija između učesnika projekta te daljna primjena na nacionalnom i internacionalnom nivou. Uspješnost realizacije projekta ovisiti će o partnerskoj suradnji između gradova i lokalnih informatičkih tvrtki.

Sve on-line usluge građanima će biti na raspolaganju putem Interneta, a osim na računalima biti će uvedene i na informacijskim kioskima.

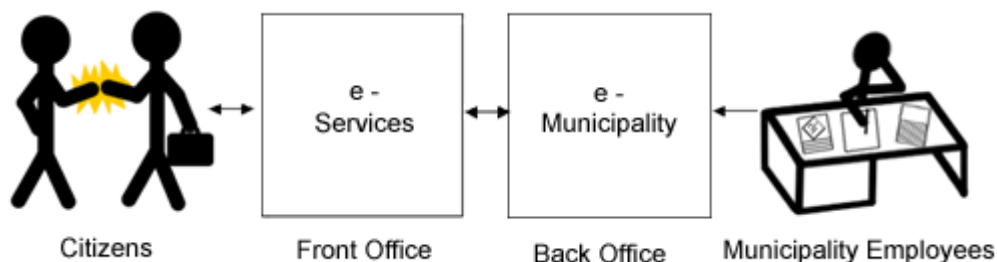
Plan rada je podijeljen u tri glavne faze:

- Cilj 1. faze je studija i analiza dosadašnjih iskustava i potrebne komunikacijske infrastrukture u gradovima EU, te potrebe za unapređenjem i poboljšanjem usluga u radu gradske uprave i servisa građana u 4 gradske uprave u SEE;

- 2. faza uključuje poboljšanje postojećih aplikacija i/ili razvoj novih za uvođenje elektroničkog gradskog ureda (back office) te pružanje elektroničkih usluga građanima
- 3. Faza je distribucija rezultata projekta između članica konzorcija te opisa projekta drugim gradskim upravama.

Po završetku projekta biti će postignuti slijedeći ciljevi:

1. **Elektronička Gradska Uprava** (e-municipality office) koji se sastoji od tri unaprijeđena prototipa aplikacija:
 - Prva aplikacija se sastoji od definiranih standarda i alata za izmjenu dokumenata između pojedinih ureda gradske uprave – **Electronic Document Management System**
 - Druga aplikacija definira standarde i **načine pristupa vanjskim izvorima informacija** (registru građana, te upravnim, zakonskim, statističkim i ostalim bazama podataka);
 - Treća aplikacija, **Informacijski sustav ureda gradonačelnika**, temeljiti će se na sumarnim pokazateljima iz prethodne dvije aplikacije i prilagođena potrebama ureda gradonačelnika za donošenjem potrebnih poslovnih odluka.
2. **On-line usluge građanima** biti će postignute putem prijenosa i prilagodbe četiri aplikacije:
 - Prva uključuje razvoj standardiziranog **web-site gradske uprave** (municipality web-site) sa informacijama o strukturi, aktivnostima i odlukama u gradskoj upravi;
 - Druga aplikacija je **web-site grada** sa informacijama o gradskoj infrastrukturi i različitim vrstama usluga u gradu;
 - Treća aplikacija će definirati programska rješenja koja će građanima omogućiti postavljanje upita i primanje usluga putem Interneta – **On-line usluge i servisi**;
 - Četvrta aplikacija će definirati programska rješenja koja će omogućiti **pristup do baza podataka gradske uprave** potrebnih za ubrzanje izvršenja zahtijevanih usluga od strane građana.



3. **Korištenje prototipne aplikacije** na probnim instalacijama i procjena očekivanih prednosti se sastoji od:
 - Povećanja efikasnosti rada u gradskoj upravi smanjenjem vremena potrebnog za obradu dokumenta od 15-20% te potrebnog vremena pružanjem usluge građanima do 70%;
 - Unapređivanje kvalitete i smanjenju vremena u zaprimanju zahtjeva građana za 7 do 10 puta;
 - Do 90% informacija o radu gradske uprave postaje vidljivo (transparentno) građanima;
4. **Uspostaviti uvjete** za uvođenje rezultata projekta odmah nakon njegovog završetka u **6 gradskih uprava** te daljnje uvođenje u **barem 50 gradskih uprava u zemljama SEE i EU**.

5. Posredni efekti koji se očekuju od realizacije projekta uključuju:

- **Unapređenje** poslovne komunikacije i suradnje između gradskih uprava, lokalnih tvrtki, nevladinih organizacija i građana u gradovima uključenim u projekt;
- Poboljšanje **boljih poslovnih uvjeta** za tvrtke uključene u projekt kroz poboljšanje gradske informacijske infrastrukture i usluga.

Dosadašnja istraživanja su ustanovila da 8% gradova u EU pruža elektroničke usluge svojim građanima, dok ih 56% nudi informacije kroz primjenu Interneta. U SEE zemljama se uopće ne pružaju elektroničke usluge i samo 1% gradskih uprava je predstavljeno na Internetu.

Planovi uvođenja i korištenja rezultata projekta između gradova uključenih u projekt biti će posebno razvijeni, kao i planovi distribucije između 50 drugih gradskih uprava putem gradova nosioca projekta (catalysts).

Od posebnog je značaja da će E-MuniS projekt omogućiti daljnji razvoj suradnje između zemalja EU i SEE kroz namjeru da se uspostavi mreža "web link-ova" između Internet "site-ova" različitih gradova kao korak ka integraciji SEE gradova u **EU City Network**.

DOPRINOS SOCIJALNOM ZNAČAJU ZAJEDNICE

Postizanje socijalnih ciljeva zajednice putem razvoja društva temeljenog na "društvu znanja i ekonomije" predstavlja jedan od osnovnih ciljeva politike EU. Taj cilj je podržan sa e-Europe inicijativom utemeljenom na primjeni informatičkih tehnologija u svakodnevnom životu.

Razvoj E-MuniS projekta doprinijet će ciljevima EU socijalne politike na način da će:

- Poboljšati kvalitetu života građana putem boljih i lakše pristupačnih servisa građanima;
- Unaprijediti uvjete rada u administraciji gradske uprave sa smanjenjem vremena i napora potrebnih za obradu informacija;
- Omogućiti lakšu brigu o potrebama različitih socijalnih grupa;
- Unaprijediti učešće građana na svim nivoima života lokalne uprave putem uvećane participacije i interakcije između građana i lokalne uprave;

DISTRIBUCIJA REZULTATA PROJEKTA

Osnovni cilj distribucije rezultata projekta je transfer znanja, popraćen sa primjerima i prijenosom najboljih praktičnih rješenja temeljenih na njihovoj stvarnoj primjeni u radu lokalne uprave.

Rezultati projekta će biti distribuirani na tri nivo-a:

- **Gradovima – direktnim korisnicima** koji su uključeni u projekt, putem radnih sastanaka i demonstracija rada;
- **Gradovima – potencijalnim korisnicima na nacionalnom nivou**, putem promocijskih materijala, "projektnog web-site", raznih profesionalnih društava i udruženja, odn. nevladinih organizacija, podržanih sa strane informatičkih tvrtki utemeljenih na "**javno-privatnoj**" suradnji;
- **Gradovima – potencijalnim korisnicima na internacionalnom nivou**, putem promocijskih materijala, "projektnog web-site", kroz razne evropske asocijacije kao što su Global Cities Dialogue, Tele-cities Network, Regional Inovation and Technology Strategies Network;

Na nacionalnom i internacionalnom nivou, sve gradske uprave koje izraze interes za primjenu E-muniS-a, moći će dobiti bez posebne naplate tehnološka rješenja sa pripadajućom dokumentacijom, ali će troškovi uvođenja i prilagodbe za njihove lokalne sadržaje, uključujući i potrebnu opremu, biti na njihov trošak.

Konzorcij je također postavio “**E-MuniS web-site**” koji sadrži sve informacije vezane uz projekt kao što su:

- povijest projekta,
- opis i ciljevi,
- veze prema partnerima u projektu,
- veza prema ostalim projektima od značaja,
- pregled rezultata i prednosti projekta
- članci i dokumentacija o “Elektroničkim Gradskom Uredu” i “On-line uslugama građanima”.



DOBITAK ZA RIJEKU

Gradska uprava i Zavod za informatičku djelatnost će imati koristi u svim fazama projektnih aktivnosti:

- **Kao član konzorcija**, Grad Rijeka je aktivni učesnik u razvoju projekta tijekom njegovog cjelokupnog trajanja u kojemu sudjeluje sa svojim stručnim kadrovima i konzultantima iz područja informatičkih tehnologija, te će time proširiti svoja stručna znanja i steći nova praktična iskustva u realizaciji kompleksnih projekata.
- Nakon završetka razvoja projekta Grad Rijeka će, **kao krajnji korisnik**, uvesti E-MuniS projektne rješenja u poslovanje gradske uprave putem poboljšanja postojećih aplikacija i/ili razvoj novih. Time će unaprijediti i svoje odnose sa ponuđačima tehnoloških rješenja, te steći najbolja praktična iskustva za uvođenje budućih programskih rješenja i njihovu primjenu.
- Projekt će također proširiti mogućnosti za **daljnje učešće grada** u drugim programima koje podržava Evropska Unija, te za proširenje suradnje sa Global Cities Network.
- Grad Rijeka je također u okviru projekta zadužen da kao “**Catalysts**” bude nosilac daljnje distribucije projektnih rješenja prema ostalim gradovima na nacionalnom i internacionalnom nivou, u skladu sa planom distribucije koji će biti razrađen u sklopu projekta. Time će značajno unaprijediti nivo suradnje sa gradovima koji će pristupiti uvođenju projektnog rješenja za svoje potrebe.

Iskustva iz EU - Barcelona

Na primjeru Barcelone, i njene "e-government" strategije, možemo prikazati ciljeve koji se žele postići uvođenjem prijedloga sadržaja i organizacije poslova u Web-službi Grada Rijeka.

Grad Barcelona svoju IT strategiju ostvaruje kroz IMI (Municipal Institute of Information technology) i BI (Barcelona Information – informacijsku službu podržanu IT tehnologijama). Grad koristi Internet tehnologiju za postizanje slijedećih strateških ciljeva:

- ♦ Unapređenje i reinženjering internih procesa u cjelokupnoj administraciji;
- ♦ Proširenje komunikacije sa građanima na 24-sata putem "on-line" procedura;
- ♦ Razvoj dvosmjerne komunikacije sa građanima, omogućavajući ne samo da web-site pruža dodatni oblik komunikacije sa građanima nego ih podstiče na aktivnu participaciju u razvoju gradske politike i programa.

Osnovne karakteristike službenog site grada Barcelona, koji se nalazi na adresi www.bcn.es su slijedeće:

- ♦ site je osnovan 1995 godine;
- ♦ site pruža široki raspon informacija o radu gradske uprave uključujući: informacije o dokumentima, imenicima, novostima, administrativnim procedurama, gradske mape, promet te obavljanje elektronskih usluga;
- ♦ dnevno ima 40.000 posjeta na site-u;
- ♦ site podržava obavljanje 63 administrativne procedure u on-line obradi ("e-services");
- ♦ preko 600 administrativnih procedura je prezentirano na site-u kao informacija;
- ♦ sadržaj site je podijeljen na slijedeći način:
 - Informacije o gradskoj upravi:
 - lokalna politika
 - interna organizacija
 - gradski budžet
 - sjednice skupštine se prenose uživo putem web-prijenosa
 - veze omogućuju pristup ostalim gradskim ili državnim site-ovima, kao i odjelima gradske uprave, putem pristupa servisima, telefonskim i e-mail adresarima
 - Informacije o gradu:
 - web-site pokriva svaki aspekt dnevne aktivnosti u gradu uključujući dnevne novosti te informacije o kulturnim aktivnostima, razonodi i sportskim događanjima
 - omogućen je pristup informacijama o svim gradskim institucijama i uslugama uključujući školovanje, socijalne usluge, gradske udruge, javni transport, kultura i zabava, smještaj, ugostiteljske usluge i trgovački centri;
 - Informacije o poduzetništvu:
 - "Barcelona Activa", gradska razvojna agencija pruža on-line informacije o mogućnostima investiranja u grada, posebno stranim, zatim o iznajmljivanju ili najmu poslovnog prostora, tržišnim analizama, informacijama o gradskim komunalnim tvrtkama te gradskoj podršci poduzetničkim programima
 - "e-Democracy" – primjena novih tehnologija omogućuje bolju interakciju građana sa gradskom upravom putem različitih "interaktivnih foruma" i "e-mail-ova, čime je podržan još jedan od načina na koji se gradska uprava može upoznati sa primjedbama građana na svoje odluke i akcije;
 - Ostali interaktivni servisi uključuju:
 - Virtualni poslovni inkubator
 - On-line gradski vodič
 - Gradski transport (prijevoz, parkinzi, pješačke zone, uključivši on-line informacije o zagušenju prometnica)
 - Zaštita okoliša
 - Istraživanje grada: turističke informacije (povijest, gastronomija, smještaj, umjetnost i kultura), e-razglednice, e-kamere i panoramske slike;
 - Edukacijski portal

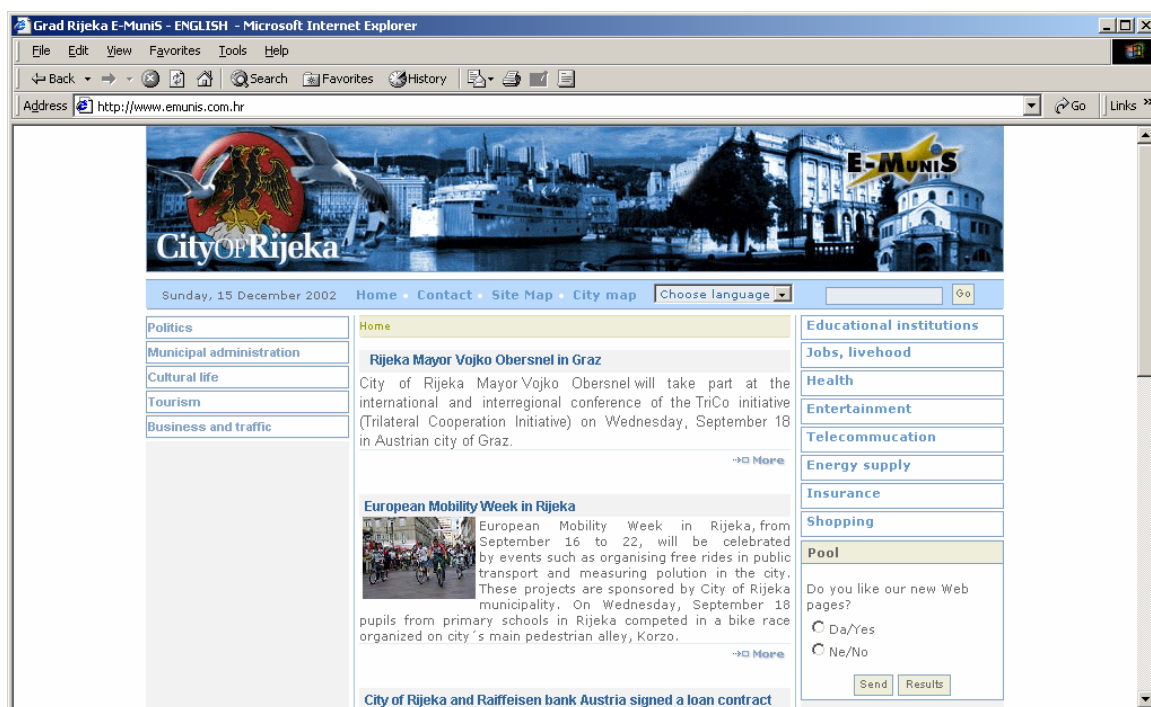


- ☐ Socijalni servisi
- ☐ Kulturni internet
- ☐ Intranet funkcije – interni gradski informacijski sustav
- ♦ Svi online usluge podržane su uslugama "Call centra" od 1992. godine, koji je ove godine transformiran u "Internet call center" odn. Kontakt centar za podršku onim građanima koji potrebu za informacije koje se nalaze na web-site-u, ali nisu u mogućnosti ili se neznaju služiti Internetem. Broj dnevnih poziva u "call centar" prelazi 15.000

Temeljem spoznaja u projektu „E-MuniS“, Grad Rijeka izgrađuje svoj web-site „**RIJEKA ONLINE**“, čiji se sadržaj svakodnevno obnavlja sa aktuelnostima iz djelatnosti rada Gradske uprave:



Grad Rijeka je također, kao aktivni učesnik konzorcija izradio projektni web-site, namijenjen primjeni u gradovima zainteresiranim za uvođenje projektnih rezultata:



Struktura web-site i poslova

Web-site je izgrađen primjenom dva programska proizvoda koji spadaju u kategoriju "Content Management software-a":

- "i-Site" tvrke "Perpetuum Mobile"
- "EUMIS" razvijen sa strane "Fraunhofer Instituta" iz Bonna.

ZID je u skladu sa projektnim zadatkom u projektu "E-MuniS" izradio web-site koji se nalazi na adresi:

www.emunis.com.hr

i čija je struktura i programska tehnologija, detaljno opisana u izvještaju: E-MuniS: Deliverable 11: Municipality and Web sites" odobrena od strane naručitelja odn. odgovarajuće komisije EU.

Struktura sadržaja web-site-a je slijedeća:

Glavne teme Portala

Gradski portal je centralna točka za informacije i usluge za sve one osobe koje postavljaju upite prema gradskoj administraciji kao i za one osobe koje traže opće informacije o gradu, a to su:

- građani
- tvrtke
- turisti
- druge vladine organizacije

Portal funkcionira kao "one-stop-shop" za informacije i servise koji postoje u gradu.

STRUKTURA PORTALA

Zaglavlje

Zaglavlje uključuje ime grada te nekoliko tipičnih slika, a u njemu se nalaze veze odn. link-ovi prema:

- Početna točka portala
- Kontaktne informacije
- Mapa grada
- Izbor stranih jezika (na kojima je prezentiran sadržaj)

Lijevo navigacijsko područje

Hijerarhijski meni sadrži informacije o gradu i o uslugama gradske uprave. Ovaj dio portala je organiziran kao "virtuelna gradska vijećnica", a njegova hijerarhijska struktura je slijedeća:

1. Politika

a. Odlučivanje

- i. informacije o: načinu na koji se donose informacije u gradskoj administraciji te o nadležnostima pojedinih odjela gradske uprave
- ii. Ulazna točka za komunikaciju sa građanima
(Trenutno se ovdje nalaze samo informacije i imena osoba za kontaktiranje. Sustav za komuniciranje sa građanima će biti dodan kasnije).

b. Gradska vijećnica

- i. Informacije o: osnivanju gradskog vijeća, o gradonačelniku, članovima gradskog poglavarstva, političkim partijama zastupljenim u vijeću, o vijećnicima, te točka za kontakte
- ii. Dnevni red skupštinskih zasjedanja te izvještaji sa prošlih zasjedanja
- iii. Dokumentacija o odlukama

c. Političke informacije

- i. Izborni rezultati
- ii. Statističke informacije
- iii. Tekstovi odgovarajućih zakona koji se odnose na Gradsku upravu

2. Gradska uprava

- a. Gradski informacijski sustav
- b. Obrasci za podnošenje različitih zahtjeva (napravljeni u PDF-formatu (grafičkom formatu) sa mogućnošću ručnog ili elektronskog ispunjavanja;
- c. Ulazna točka za e-servise (trebaju se odabrati, a predstavljaju one servise čije će se izvršavanje pratiti u elektronskom obliku)

3. Kultura

- a. Kazališta
- b. Lokacije muzičkih događanja
- c. Biblioteke
- d. Muzeji
- e. Umjetničke galerije
- f. Kulturne organizacije
- g. Kalendar kulturnih događanja
- h. Veze prema sustavu za rezervaciju u kupnju karata

4. Turizam

- a. Turistički ured grada
- b. Virtuelna tura gradom
- c. Posebna mjesta od interesa za posjetitelje
- d. Ponude i informacije potrebne turistima: posebna ponuda u javnom transportu, vodičke ture;
- e. Veze prema hotelskim sustavima za rezervaciju soba
- f. Savjeti za izlete

5. Gospodarstvo i promet

- a. Razvoj gospodarstva: informacije o gradskim aktivnostima u podsticanju poduzetništva i privlačenju novih investicija
- b. Trgovačke zone i područja za razvoj
- c. Poslovne organizacije (Komore, udruženja, fin. ustanove ...)
- d. Javni transport

Središnje područje

Središnje područje je dio portala gdje se predstavlja informacija. Sadržaj koji se prezentira ovisi o odabiru sa izbornika (menu-ija). Predstavlja se samo informacija u skraćenom obliku, sa mogućnošću da korisnik potraži detaljnije informacije (u obliku priloženih dokumenata) ili sa vezama prema ostalim izvorima informacija.

Desno navigacijsko područje

Preporučljivi sadržaj u ovom dijelu se sastoji od:

- Na vrhu desnog navigacijskog područja nalaži se prostor za "tražilicu" ("search" funkciju) koja omogućuje brzi pristup do tražene informacije ili usluge
- Hijerarhijski meni koji slijedi uključuje informacije o:
 - o Obrazovne ustanove (koje ne pripadaju gradu)
 - o Zapošljavanje, životni uvjeti
 - o Zdravstvo
 - o Raznosta i zabava
 - o Telekomunikacije
 - o Stanovanje, nekretnine
 - o Opskrba energijom
 - o Osiguranja
 - o Kupovina ("Shopping")

Vrsta informacija koje se ovdje također ovisi 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, komunalna i energetska poduzeća te njihove usluge, telekomunikacijske tvrtke, banke i osiguravajuća poduzeća, agencije za zapošljavanje, itd.

Zaglavlje

Sljedeće informacije se nalaze u zaglavlju:

- datum posljednjeg ažuriranja,
- podaci o organizaciji – "imprint",
- informacija o zaštiti informacija – "copyright"

"RIJEKA ONLINE"

SLUŽBENI WEB-SITE GRADA I GRADSKJE UPRAVE



GRAD



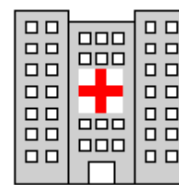
GRADSKA UPRAVA



ADMINISTRATIVNA
LOKACIJA



CRKVE



ZDRAVSTVENI
OBJEKTI



SKOLE



MUZEJI, KAZALIŠTA



SPORTSKI OBJEKTI



KOMUNALNA
PODUZEĆA



PROMET



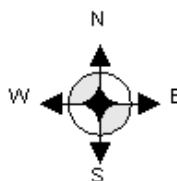
LUKA



BENZINSKE STANICE



Aerodrom



TRGOVAČKI CENTRI

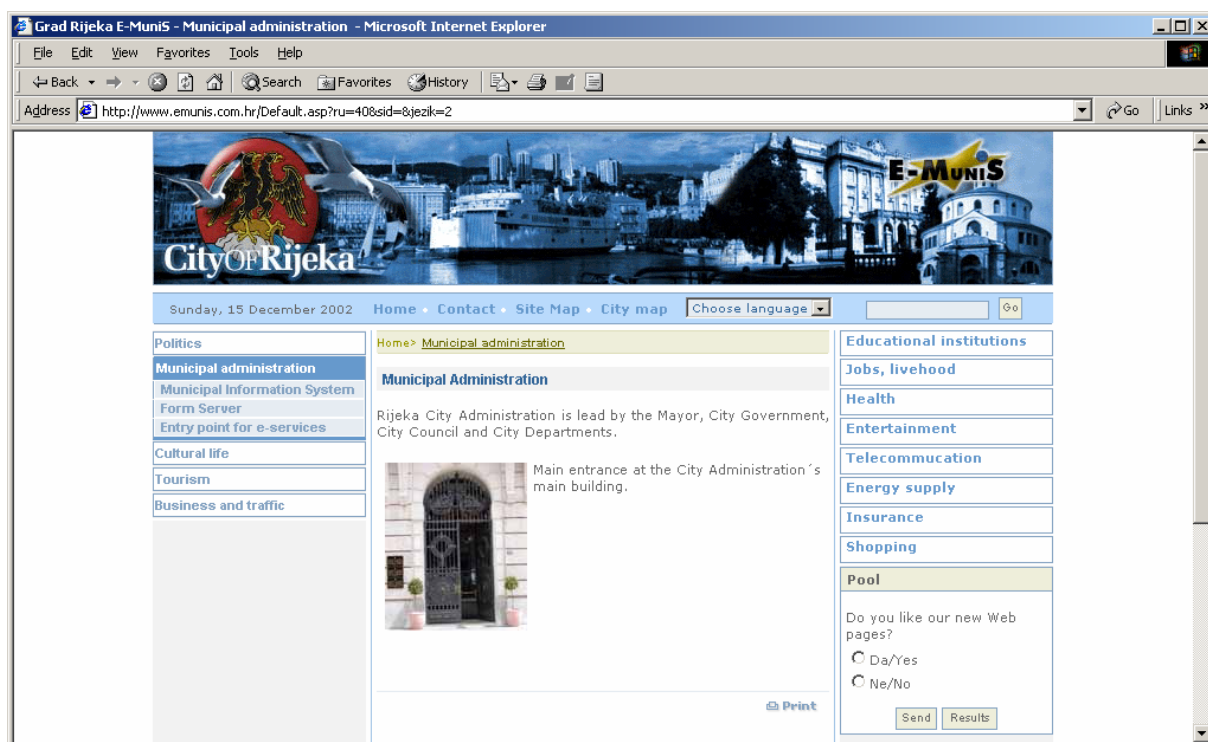
Gradski Informacijski servis (MIS)

Pregled

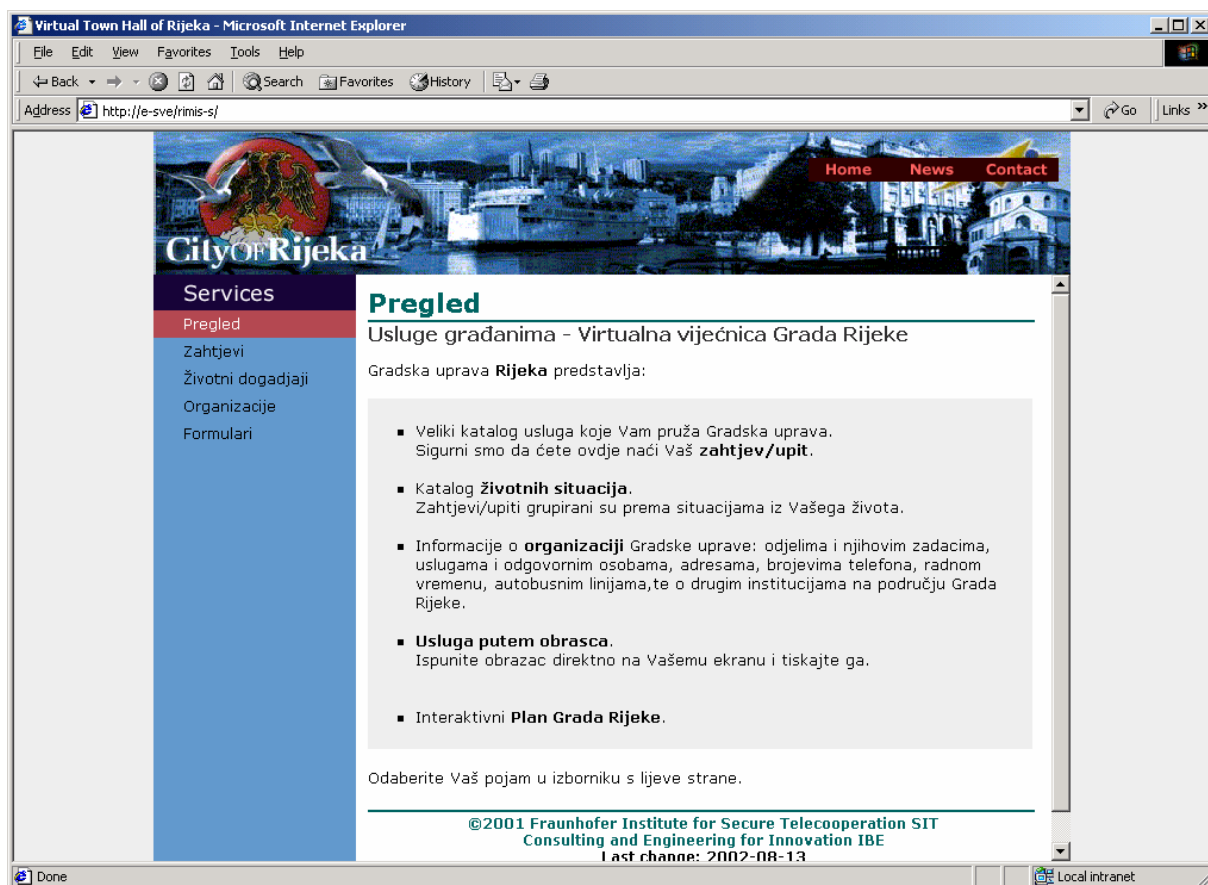
Gradski informacijski sustav predstavlja ključni element portala koji građanima pruža informacije putem interneta o osnovnim informacijama o gradskoj upravi – (“one-way” komunikacijski sustav).

Elementi sustava su prikaz gradskih odjela i njihovih organizacijskih djelova, zahtjevi za obavljanje usluga te specifikacije “životnih događaja”, odgovorne osobe za izvršanje usluga, radno vrijeme i način pristupa u javnom transportu, formulari za ispunjavanje, “online” usluge te grafički informacijski sustav (GIS).

Korisnik ulazi u sustav sa odabirom odgovarajućeg gradskog odjela, ili odabirom odgovarajućeg zahtjeva odn. “životnog događaja”, te pronalaženjem lokacije koristeći GIS sustav.



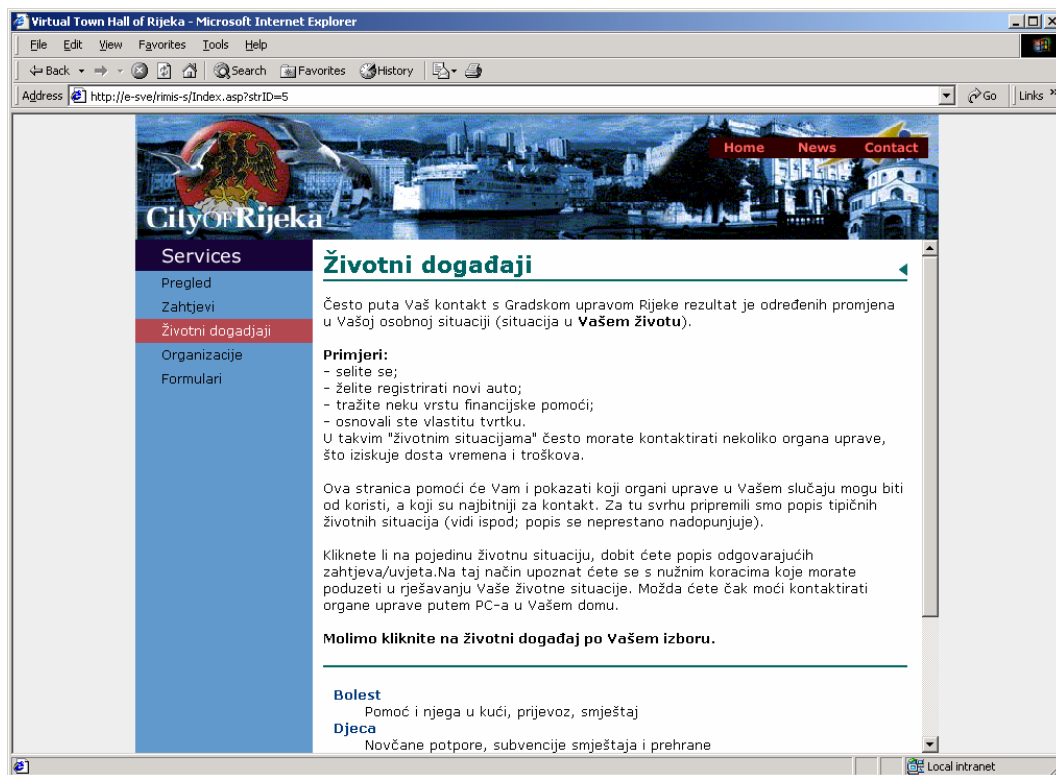
U literaturi se cijeli sustav također naziva VIRTUELNA GRADSKA UPRAVA:



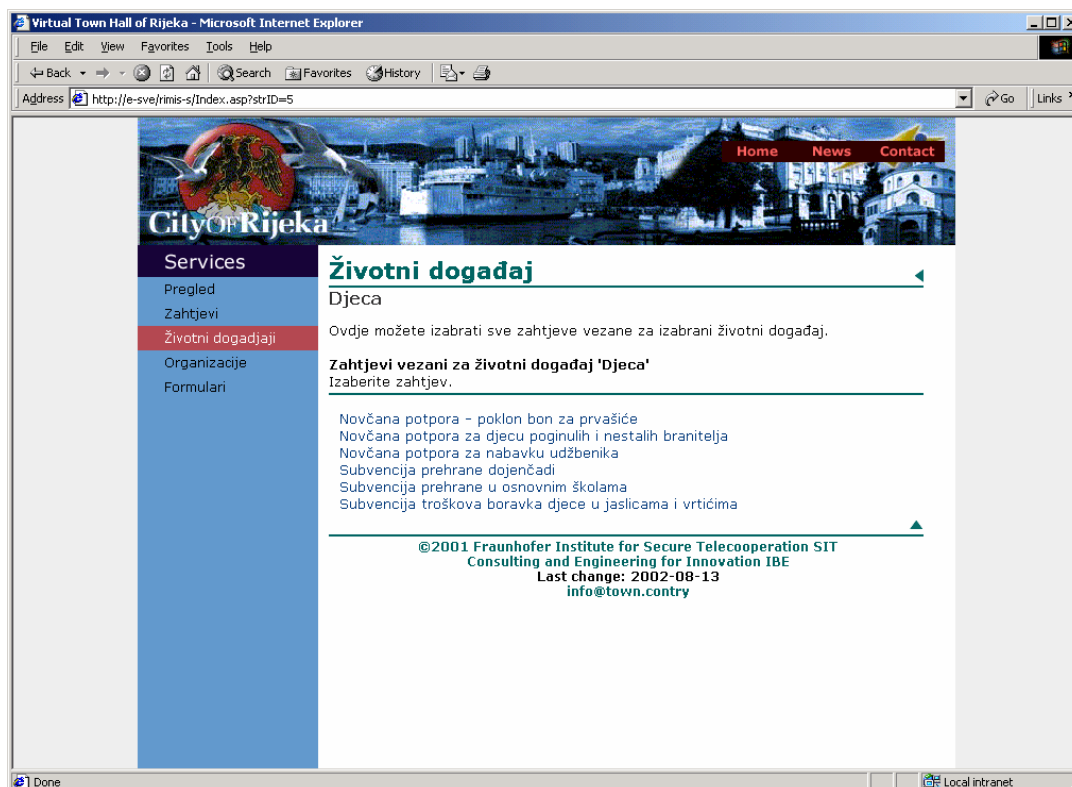
Informacije potrebne građanima za ostvarivanje njihovih prava nalaze se u posebnoj bazi podataka, a do njih se dolazi jednostavnim pretraživanjem „poi



Informacije se također nalaze povezane u grupama, tzv. „životnim događajima“, čime je značajno olakšano njihovo pretraživanje:



Na primjeru „životnog događaja: DJECA“, možemo pronaći informacije o:



cija o projektu



Virtual Town Hall of Rijeka - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Search Favorites History

Address http://e-sve/rimis-s/index.asp?strID=48&strPar=1296

Home News Contact

City of Rijeka

Services

- Pregled
- Zahtjevi**
- Životni događaji
- Organizacije
- Formulari

Zahtjevi

Novčana potpora - poklon bon za prvašice

Pomoć prvašićima za kupnju školskog pribora

Način predavanja zahtjeva: osobno, šalter sala gradske uprave - šalter 5, Titov trg 3

Više informacija o uvjetima za ostvarivanje prava na subvenciju možete naći ovdje

[Uvjeti](#)

Potrebni dokumenti:

- Uvjerenja MUP-a o prebivalištu za sve članove kućanstva
- Potvrda o prihodima svih članova kućanstva isplacenih u posljednja 3 mjeseca
- Rješenje Centra za socijalnu skrb
- Argumentirati status za sve članove obitelji odgovarajućom potvrdom
- Rješenje o statusu stradalnika Domovinskog rata
- Osobna iskaznica roditelja

Odgovorne službe:

- **Odjel gradske uprave za zdravstvo i socijalnu skrb**

Adresa:
Korzo 16
51000 Rijeka
Internet: <http://www.grad-rijeka.hr>

Done Local intranet

Virtual Town Hall of Rijeka - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Search Favorites History

Address http://e-sve/rimis-s/index.asp?strID=48&strPar=1296

Home News Contact

City of Rijeka

Services

- Pregled
- Zahtjevi**
- Životni događaji
- Organizacije
- Formulari

Odgovorne službe:

- **Odjel gradske uprave za zdravstvo i socijalnu skrb**

Adresa:
Korzo 16
51000 Rijeka
Internet: <http://www.grad-rijeka.hr>

Radno vrijeme:
ponedjeljak - petak od 8.00-16.00 sati

Osobe za kontakt:

Vedrana Piković

Telefon: 051/209 628
Fax: 051/209 629
Broj sobe: 405

Vesna Purković, prof.

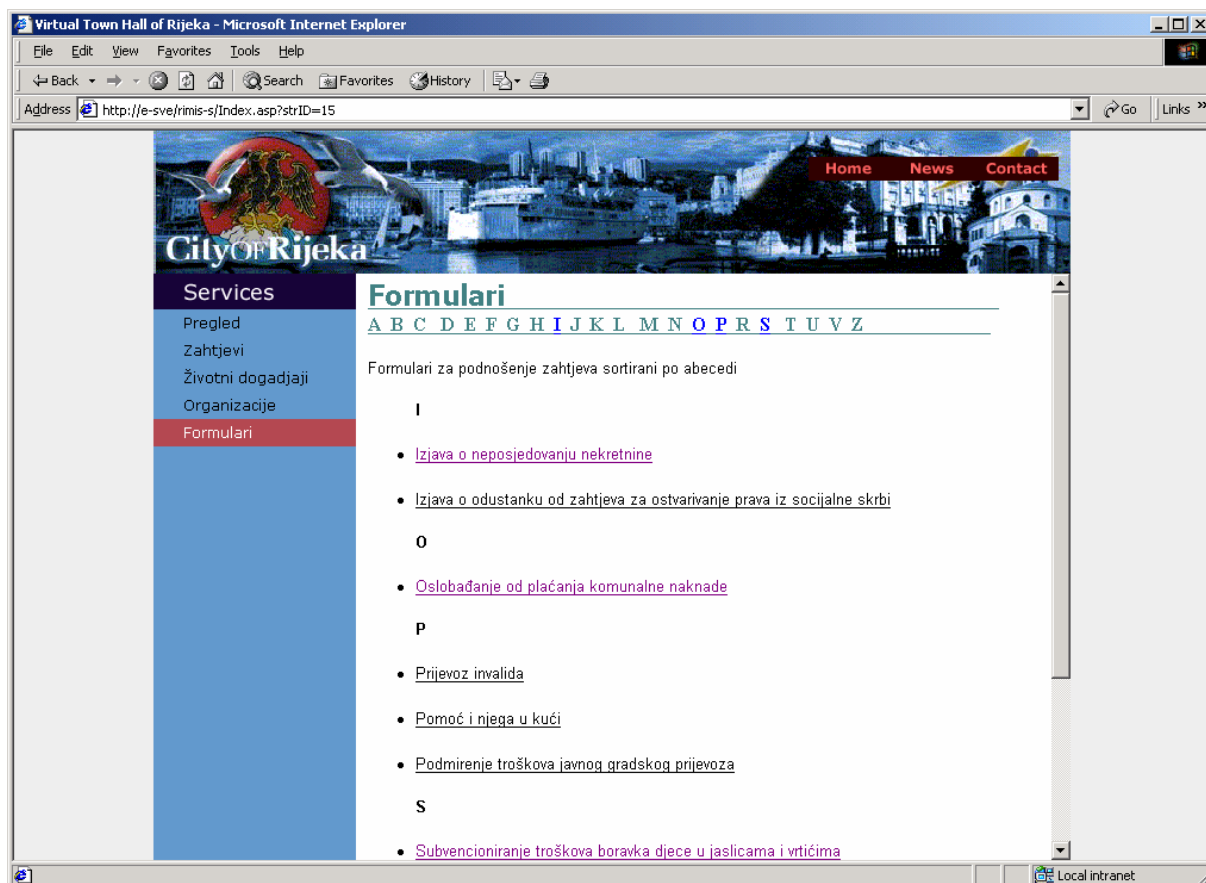
Telefon: 051/209625
Fax: 051/209 629
Broj sobe: 405

©2001 Fraunhofer Institute for Secure Telecooperation SIT

Local intranet

Pojedinim informacijama su također pridruženi i obrasci, koji se mogu odštampati, ispuniti i dostaviti putem šaltera nadležnom Odjelu gradske uprave.

Obrasci ili formulari za izvršavanje zahtjeva se također nalaze zasebno u posebnoj ladici:



Obrasci se mogu i interaktivno ispuniti te poslati „elektronskom poštom“:



http://e-sve/rimis-s/formulari/vrtic.pdf - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Search Favorites History Print

Address http://e-sve/rimis-s/formulari/vrtic.pdf Go Links

GRAD RIJEKA Odjel gradske uprave za zdravstvo i socijalnu skrb EKTRONIKI OGUZZISS
OBRAZAC ZZSTSPD 1/1

**ZAHTEJ ZA SUBVENCIONIRANJE TROŠKOVA SMJEŠTAJA
PREDŠKOLSKJE DJECE U JASLICE ILI VRTIĆE**

1. PODACI O PODNOSITELJU

IME I PREZIME RODITELJA:	JMBG:	MJESTO ROĐENJA:
ADRESA STANOVANJA: (ulica i kbr)	POST BROJ:	MJESTO STANOVANJA:
IME I PREZIME DJETETA:	JMBG:	MJESTO ROĐENJA:
NAZIV I SJEDIŠTE VRTIĆA:		

2. PODACI O VRSTI I UVJETIMA OSTVARIVANJA PRAVA

DIJETE OSTVARUJE PRAVO NA:	PRAVO SE OSTVARUJE PREMA UVJETIMA:
☐ 1. CJELODNEVNI BORAVAK	☐ 1. SOCIJALNI UVJETI
☐ 2. POLUDNEVNI BORAVAK	☐ 2. UVJET PRIHODA
	☐ 3. POSEBNI UVJET (STRADALNICI IZ DOMOVINSKOG RATA)

1 of 1 8,26 x 11,69 in Local intranet

http://e-sve/rimis-s/formulari/komunalna.pdf - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Search Favorites History Print

Address http://e-sve/rimis-s/formulari/komunalna.pdf Go Links

GRAD RIJEKA Odjel gradske uprave za zdravstvo i socijalnu skrb EKTRONIKI OGUZZISS
OBRAZAC ZZOOKPN 1/1

ZAHTEJ ZA OSLOBAĐANJE OD PLAĆANJA KOMUNALNE NAKNADE

1. PODACI O PODNOSITELJU

IME I PREZIME:	JMBG:	MJESTO ROĐENJA:
ADRESA STANOVANJA: (ulica i kbr)	POST BROJ:	MJESTO STANOVANJA:
ŠIFRA STANA:	VLASNIK STANA:	
IZNOS KOMUNALNE NAKNADE:		

2. PODACI O STATUSU

STRADALNIK OSOBNO	STRADALNIK U UŽOJ OBITELJI
☐ 1. HRVATSKI RATNI VOJNI INVALID DOMOVINSKOG RATA	☐ 2. ČLANOVI UŽE OBITELJI POGINULOG, ZATOČENOG ILI NESTALOG HRVATSKOG BRANITELJA IZ DOMOVINSKOG RATA

1 of 1 8,26 x 11,69 in Local intranet

Web služba i Internet Portal RIJEKA ONLINE ORGANIZACIJA PODATAKA U GRADSKOM INFORMACIJSKOM SERVISU

Gradski informacijski servisi – MIS, u daljnjem tekstu **RIMIS** (Rijeka Municipality Information Services) je ključni element portala RIJEKA ONLINE.

RIMIS je baza podataka izgrađena primjenom EUMIS-a, on-line aplikacije iz područja Content mngmt. Sustava razvijenog posebno za pružanje informacija o radnih procedurama. Njegovu primjenu, opis i skup radnih procedura – pojmovnik, možemo vidjeti na prijeru grada Esslingena: www.esslingen.ge, «Buerger Online», gdje se nalazi opisano preko 600 informacija i radnih procedura namijenjenih građanima iz područja nadležnosti gradske uprave te ostalih državnih institucija. Drugi primjer možemo vidjeti na web-site-u grada Kopenhagena, najboljeg web-site-a u Evropi za 2002 godinu, koji sa web-site-om grada Barcelone, predstavljaju najbolja evropska iskustva izabrana za primjenu u projektu E-MuniS.

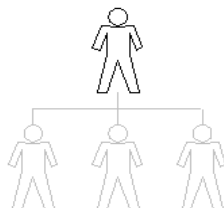
RIMIS RIJEKA - INFORMACIJE I SERVISI GRADSKJE UPRAVE



RIJEKA



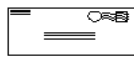
GRADSKA UPRAVA



ODJELI GRADSKJE UPRAVE



GRAĐANI



INFORMACIJA, ZAHTEJEV



ŠALTER SALA G.U.



PROPISI I PRAVILNICI



DJELATNICI G.U.



OBRADA ZAHTEJEVA



IZDAVANJE RJEŠENJA



OTPREMA RJEŠENJA



Informacije su organizirane u RIMIS bazi podataka na slijedeći način:

POJMOVNIK

Pojmovnik predstavlja Ime usluge, informacije ili zahtjeva koji je u nadležnosti odgovarajuće institucije čije su radne procedure uključene u sustav.

Institucija je Gradska uprava, državna uprava, državni fond ili služba, kulturna, sportska ili komunalna organizacija čija je osnovna djelatnost obavljanje usluga za potrebe građana. Sustav nije namijenjen poslovnim informacijama koje su u nadležnosti privatnih tvrtki, drugim riječima on obuhvaća informacije koje su u nadležnosti državne uprave u najširem smislu, te organizacija i poduzeća u vlasništvu lokalne uprave koja obavljaju različite zdravstvene, socijalne ili komunalne usluge.

Svaka informacija odn. **zahtjev** je opisana na način da uključuje ime zahtjeva, njegove karakteristike i opis, trajanje zahtjeva, troškovi (takse) potrebni za njegovu obradu, te dokumente koje je potrebno priložiti za njegovu obradu te ime nadležnog organa kome se zahtjev uručuje, uključujući njegove web-linkove. Ukoliko područje zahtjeva uključuje nadležnost institucije koje pruža dodatne usluge njeni podaci su također uključeni u opis.

Zahtjevi koji pokrivaju specifični skup informacija koji su međusobno povezani predstavljaju «životni događaj» odn. grupu međusobno povezanih zahtjeva te su na taj način dodatno predstavljeni.

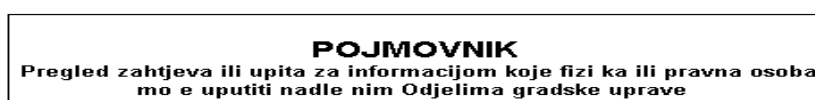


**ODJELI
GRADSKJE
UPRAVE**

**DIREKCIJE,
SLUŽBE,
RADNE GRUPE
Odjela GU-e**

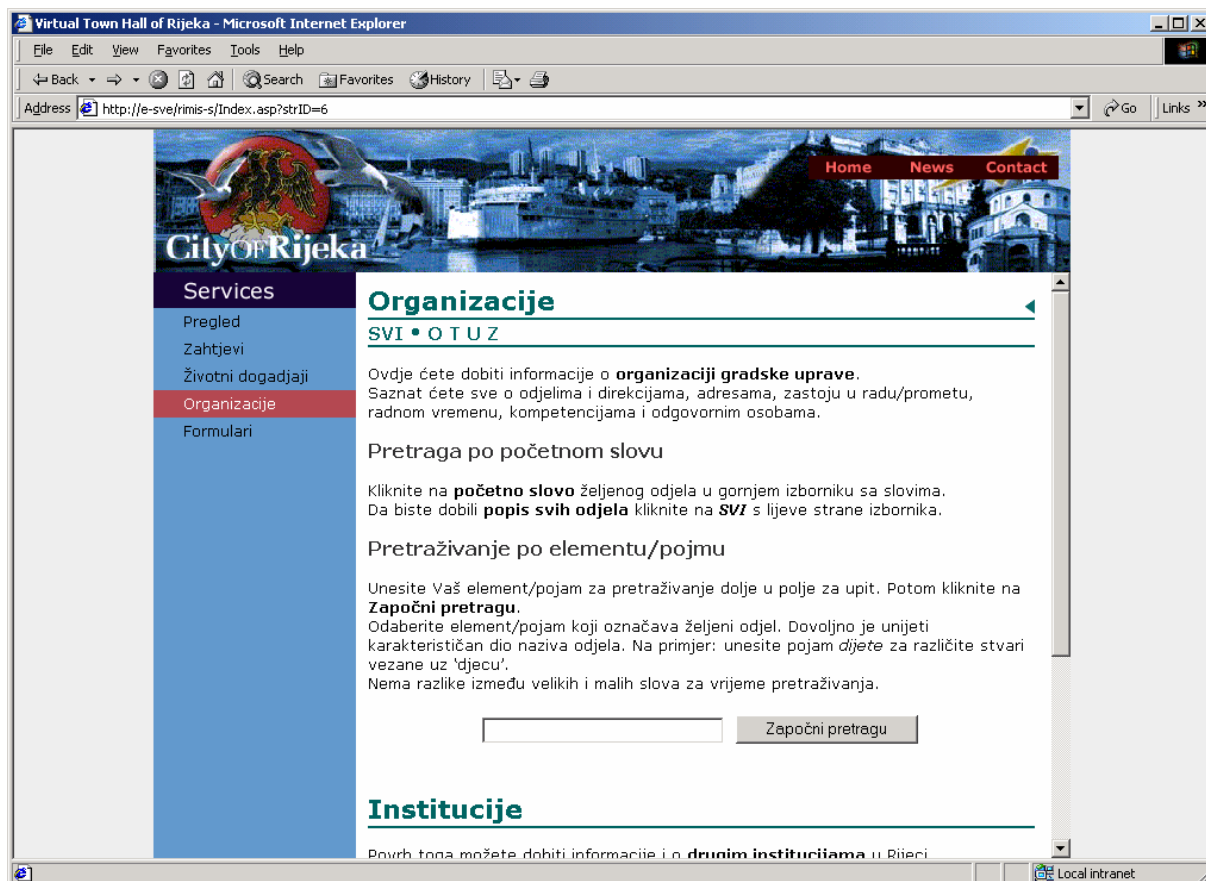
**ŠALTER-SALA,
MJESNI ODBORI,
KONTAKT
SLUŽBA**

**LOKACIJE,
KONTAKT
PODACI,
RADNO VRIJEME**



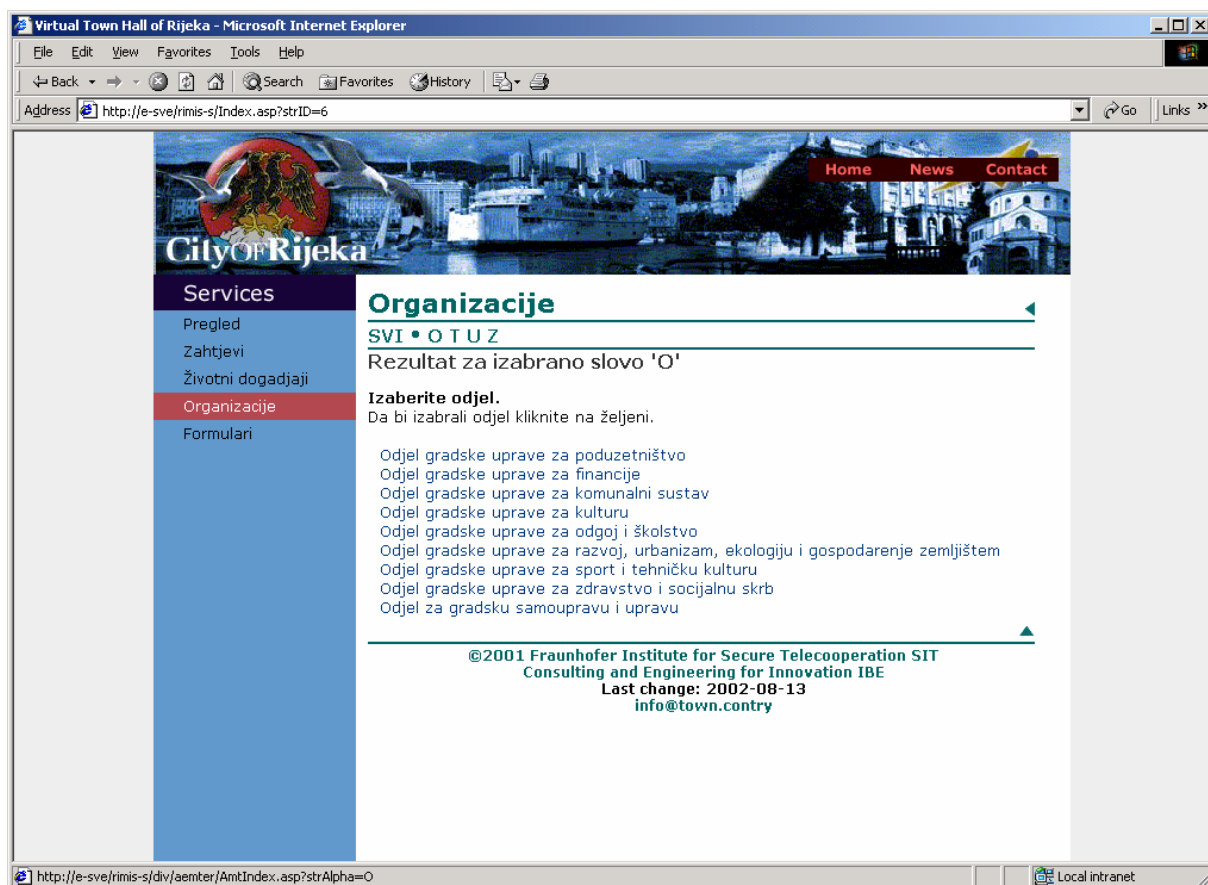
JEDINICE UPRAVE

Jedinice uprave (gradska uprava, državna uprava, ustanova, područni odjel ministarstva ili državnog zavoda) su u sustavu opisane na način da njihove informacije uključuju ime, karakteristike i opis nadležnosti, njihovu organizacijsku šifru, odgovornu osobu, specifikaciju zahtjeva koji su u nadležnosti zahtjeva, popis drugih organizacija koje su povezane u izvršenju zahtjeve, te podatke o njihovoj lokaciji i načinu pristupa uključujući adresu, radno vrijeme, te podatke za kontaktiranje (telefon, fax, email adresa).



Svaka jedinica uprave je opisana kroz cjelokupnu organizacijsku strukturu na svim nivoima, primjerice gradska uprava je opisana na slijedeći način:

- Gradska uprava
 - o Odjel gradske uprave
 - Direkcija odjela gradske uprave
 - Služba u sklopu direkcije
 - o Stručna nadležnost djelatnika ili grupe djelatnika unutar službe



DJELATNICI UPRAVE

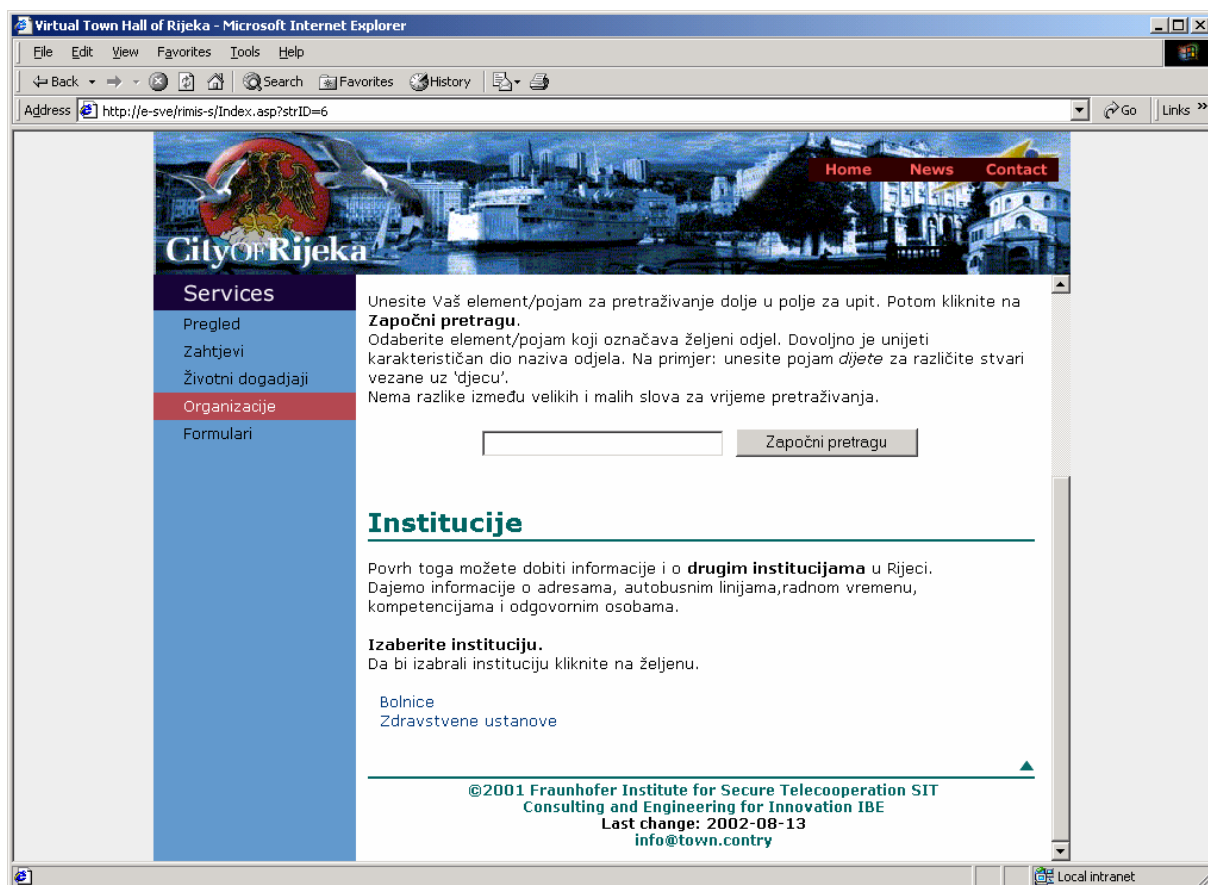
Sustav sadrži popis svih djelatnika uprave koji obavljaju konkretne poslove u nadležnosti pojedinih zahtjeva, uključivši odgovorne osobe na svakom nivou organizacijske strukture.

LOKACIJE

Lokacije su sve ona mjesta na kojoj se nalaze organi uprave ili nadležne institucije koju su uključeni u sustav opisane putem adrese, podataka za kontakt te način pristupa.

INSTITUCIJE

Institucije nadležene za obavljanje zahtjeva, koje nisu dio gradske uprave su opisane na način kao i Uprava, ali u sustavu predstavljaju samostalni identitet.



GRAĐANI

U drugoj fazi je poželjno u sustav uključiti i podatke o građanima koji traže on-line usluge: ime, adresa, kontakt podatke, te vrstu zatraženog zahtjeva. Zaštita od neovlaštenog pristupa se osigurava dodjeljivanjem korisničke lozinke.

PRUŽANJE INFORMACIJA O ZAHTJEVIMA

Građanin može informacije iz RIMIS-a dobiti na sljedeći način:

1. Internet – pristupom portalu RIOL, odabirom RIMIS-a, građanin iz pojmovnika, odabirom prvog slova abecede dobiva pregled svih zahtjeva pod navedenim slovom, te odabirom odn. «klik-om» na naslov, može pročitati cjelokupnu informaciju o zahtjevu te načinu, mjestu i lokaciju, uključivši organ uprave i osobu nadležnu za obavljanje zahtjeva. Građanin može također u «on-linu» preuzeti formular koji ispunjava ručno ili u «on-line-u» i koji upućuje u «virtualnu ili fizičku šalter-salu»

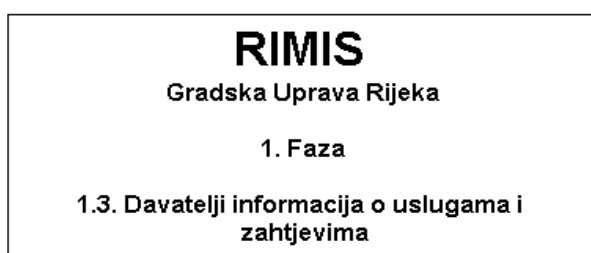
Ukoliko građanin, ne posjeduje vlastitu vezu na Internet, informacije se pružaju na slijedećim lokacijama:

2. Internet-kiosk na javnom mjestu;
3. Osobno računalo povezano u Internet, a nalazi se unutar odgovarajuće institucije;

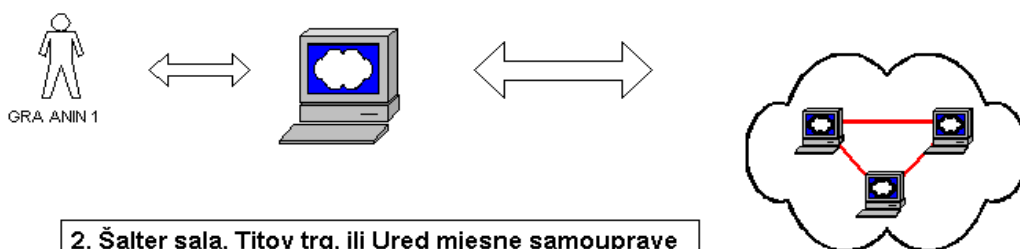
Za one građane koje se ne služe Internet-om uopće, informacije se pružaju na slijedeći način:

1. Posjetom u šalter salu gradske uprave i usmenim upitom službeniku koji je u ulozi «agenta» i kome RIMIS predstavlja informacijski servis;

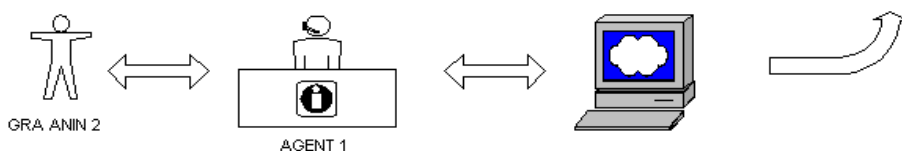
2. Posjetom u izdvojeni ured gradske uprave, u Rijeci, primjerice lokalne samouprave i usmenim upitom službeniku koji na upit odgovora pristupom RIMIS-u koji je u funkciji informacijskog servisa agenta;
3. Telefonskim pozivom u «Kontakt centar» gdje se građanu daje ista informacija kao i u prethodnim slučajevima putem «agenta»;
4. Upit u «Kontakt centar» se također može poslati faks-om ili e-mail-om, i na njih se odgovora istim oblikom komunikacije;



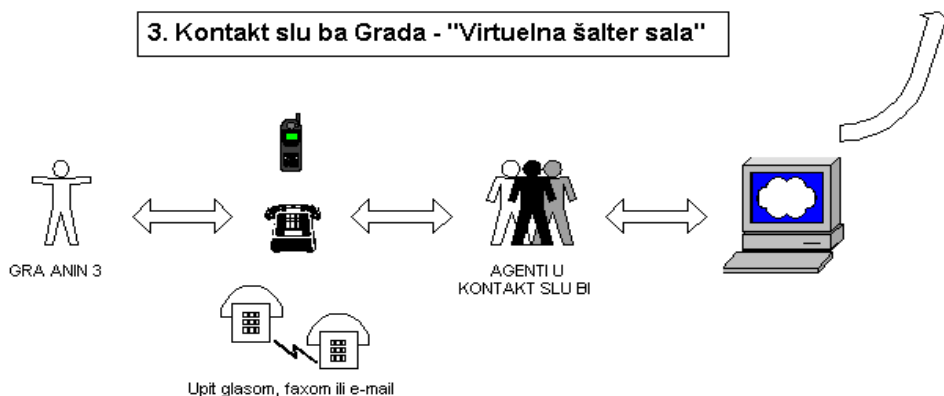
1. Službeni Web-site Grada Rijeka: RIJEKA ONLINE



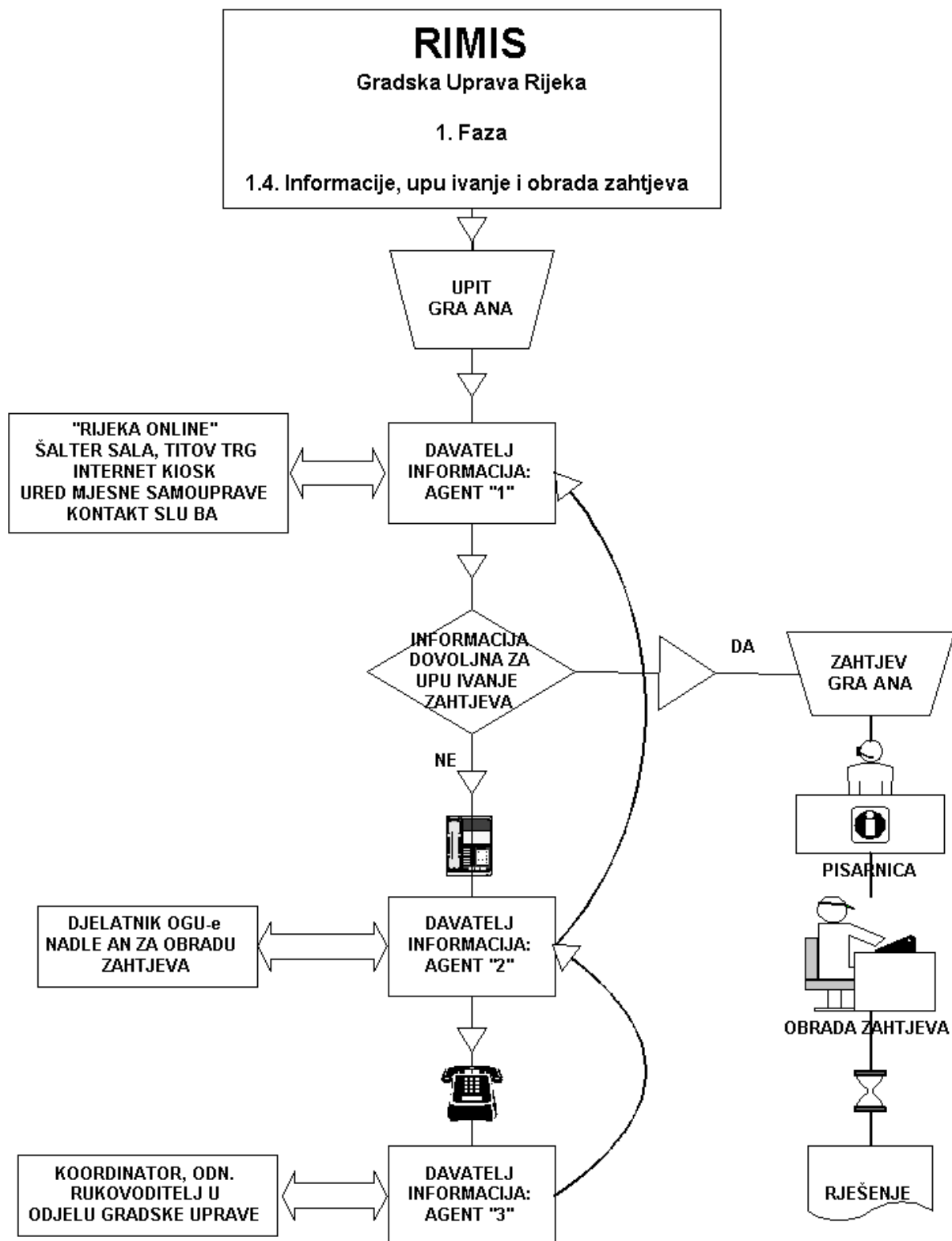
2. Šalter sala, Titov trg, ili Ured mjesne samouprave



3. Kontakt služba Grada - "Virtuelna šalter sala"



PRAĆENJE I OBRADA ZAHTEJEVA



Poslovi «Virtuelne šalter sale» se obavljaju u Kontakt centru, a u njegovom radu su angažirani djelatnici na sljedećim poslovima:

1. Agenti prvog stupnja, koji se nalazi fizički u:
 - a. Šalter sali gradske uprave – odgovaraju na upite građanima koji fizički dolaze u šalter salu, a dodatno mogu odgovarati na telefonske upite,
 - b. Kontakt centru uprave - odgovaraju na upite građanima koji postavljaju telefonske upite, kao i upite fax-om ili email-om;
 - c. Uredu lokalne samouprave - odgovaraju na upite građanima koji fizički dolaze u urede lokalne samouprave, a dodatno mogu odgovarati na telefonske upite;
2. Agenti drugog stupnja su djelatnici – koordinatori svakog pojedinog Odjela gradske uprave, kojima se obraćaju Agenti prvog stupnja u slučaju potrebe za dodatnim informacijama i fizički se nalaze na svojim radnim mjestima u Odjelima;
3. Agenti trećeg stupnja su djelatnici u Odjelima gradske uprave koji su organizacijski nadležni za obradu zahtjeva građana:

«Kontakt centar» je nadležan za evidenciju o zaprimljenim zahtjevima za ostvarivanje usluga te izvještavanje, odn. kontrolu i nadzor nad njihovim izvršavanjem za koje su zaduženi koordinatori u nadležnim odjelima gradske uprave. Poslove nadzora rada agenata i izvještavanje o vrstama upita te nadzor nad odazivom odgovora na postavljene upite ili izvršenje zahtjeva je u nadležnosti Nadzornika, odn. Voditelja agentske službe.

Brze komunikacijske veze između svih agenata se postižu uvođenjem IP telefonije koja omogućuje glasovnu komunikaciju putem instalirane IP komunikacijske mreže, dok je nadgledanje i statističko izvještavanje o upitima, kao i komunikacijska veza putem e-maila ili faxesa, te automatska distribucija poziva slobodnim agentima, odn. automatsko odgovaranje na standardni upit omogućimo uvođenjem odgovarajućih tehnološkog rješenja za IP Kontakt centar.