

## Jedinstveni digitalni pristupnik (*Single Digital Gateway*) – obveze i smjernice

Ažurirano: 8. siječnja 2024.

*Digitalna transformacija ima temeljni utjecaj na unutarnje tržište, jedno od najopipljivijih postignuća Europske unije (EU). Stvaranje istinskog jedinstvenog digitalnog tržišta - na kojem je osigurano slobodno kretanje robe, osoba, usluga i kapitala i gdje pojedinci i tvrtke mogu neprimjetno pristupiti i vršiti mrežne aktivnosti pod uvjetima poštene konkurencije i uz visoku razinu potrošača i zaštita osobnih podataka, bez obzira na njihovo državljanstvo ili mjesto prebivališta - jedan je od stalnih ključnih prioriteta EK-a. – Preuzeto sa [rdd.gov.hr](https://rdd.gov.hr)*

### Temeljna pravila javne politike (EU/EGP)

1. **Transparentnost i jednostavnost svih regulatornih informacija**, prije svega o procedurama, zahtjevima i [uvjetima za uslužne djelatnosti](#)
2. **Lakše pokretanje poslovanja i pristup tržištu usluga** kroz administrativno pojednostavljenje i digitalizaciju procedura, općenito i za pojedine uslužne djelatnosti
3. **veća integracija jedinstvenog tržišta** kroz prekograničnu [slobodu pružanja usluga](#) odnosno odsutnost obveze poslovnog nastana u RH za pružatelje usluga (EU/EGP)

### Obvezujući okvir pravila (EU/EGP)

- [Uredba EU](#) o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika
- [Provedbena Uredba I](#) za statistiku i povratne informacije
- [Provedbena Uredba II](#) za sustav OOTS
- EU [Direktiva o uslugama](#); horizontalno prenijeta kroz [Zakon o uslugama](#); pogotovo čl. 14. i 15. i/ili sektorske propise u području tržišta usluga

### Opseg obveza (EU)

- Sve razine javne vlasti, **uključujući županije, gradove i općine**

### Relevantne upravne jedinice

- Odjeli za gospodarstvo – trgovina, tržnice, ugostiteljstvo, turizam, ostale uslužne djelatnosti u privatnom sektoru, obrti, ulaganja
- Jedinstveni upravni odjeli
- Odjeli za informatiku i/ili digitalni marketing – što lakša dostupnost i navigacija putem web stranice odnosno što manji broj klikova do bitne informacije

### Generalni provedbeni okvir

- Svaka županija, grad i općina u okviru svoje službene stranice treba razviti i ažurirati posebnu pod-stranicu koja će biti objavljena putem nove pod-stranice [Jedinstvene kontaktne točke za usluge](#) i prijavljena u repozitorij poveznica Europske komisije, a detaljne smjernice pogledajte [ovdje](#).
- Svaka pod-stranica trebala bi imati kontinuirani (stalni) URL model nastavak

.../[single-digital-gateway](#) (EN) tj. .../[jedinstveni-digitalni-pristupnik](#) (HR) – preporuka zbog prepoznatljivosti, vidljivosti odnosno optimizacije za tražilice (SEO); oba su jezika obvezna (HR & EN)

- **Logo Vaša Europa**, dostupan [ovdje](#) ([detaljnije upute](#)), treba voditi na stranice europskog Jedinstvenog digitalnog pristupnika [Vaša Europa](#) (HR pod-stranica) odnosno [Your Europe](#) (EN pod-stranica)
- **Upitnik za povratne informacije** korisnika obavezan je dio svake pod-stranice. [Detaljna objašnjenja](#) su na stranici 9 do 13.
- Na županijskim pod-stranicama unijeti poveznice na gradove i općine – za početak barem na naslovnu stranicu, a kada bude dostupno na razvijenu pod-stranicu „Jedinstveni digitalni pristupnik“

### Već uspostavljene pod-stranice – primjeri (na osnovi internetskog pretraživanja)

Županije

<https://www.obz.hr/index.php/hr-jedinstveni-digitalni-pristupnik>  
<https://bbz.hr/jedinstveni-digitalni-pristupnik>  
<https://medjimurska-zupanija.hr/jedinstveni-digitalni-pristupnik-hr/>  
<https://kckzz.hr/hr/jedinstveni-digitalni-pristupnik>  
<https://www.sibensko-kninska-zupanija.hr/stranica/jedinstveni-digitalni-pristupnik-hr/485>  
<https://bpz.hr/jedinstveni-digitalni-pristupnik>

Gradovi i općine

<https://www.bjelovar.hr/jedinstveni-digitalni-pristupnik/>  
<https://www.koncanica.hr/jedinstveni-digitalni-pristupnik/>  
<https://www.cazma.hr/jedinstveni-digitalni-pristupnik/>  
<https://garesnica.eu/index.php/jedinstveni-digitalni-pristupnik.html>  
<https://www.osijek.hr/jedinstveni-digitalni-pristupnik/>  
<https://www.opcina-antunovac.hr/jedinstveni-digitalni-pristupnik/>  
<https://www.beli-manastir.hr/jedinstveni-digitalni-pristupnik/>  
<https://valpovo.hr/jedinstveni-digitalni-pristupnik/>  
<https://www.opcina-vuka.hr/jedinstveni-digitalni-pristupnik/>  
<https://zapresic.hr/jedinstveni-digitalni-pristupnik/>

### Opseg i sadržaj informacija

- Pod-stranica Jedinstveni digitalni pristupnik trebala bi sadržavati jedinstveni **pristup informacijama o kontaktima (obično odjel za gospodarstvo), zahtjevima, procedurama, dozvolama odnosno specifičnim uvjetima za uslužne djelatnosti** (prije svega točka N. priloga I. Uredbe), te ulaganjima i gospodarstvu općenito
- Dovoljno je objaviti lokalno i regionalno specifične regulatorne informacije te potom staviti hipervezu na nacionalne uvjete za uslužne djelatnosti objavljene putem [Jedinstvene kontaktne točke za usluge](#) (npr. pod Trgovina, Turizam, ugostiteljstvo, smještaj i druge relevantne djelatnosti); primjeri s navedene poveznice pružaju i dobru praksu glede strukture i jednostavnosti sadržaja informacija
- Prilikom referiranja na nacionalne informacije o registraciji poslovanja, bitno je primarno informirati o dostupnim digitalnim opcijama za registraciju [poslovnog nastana](#) i [obrta](#), kako stoji na i, počevši od sustava START koji uz određene tehničke uvjete pruža najjednostavnije i najbrže rješenje (*one-stop-shop*)

- Opseg informacija mora uključivati sve regionalno i lokalno relevantne obveze iz priloga I. Uredbe te nadilaziti iste
- Korisno je objaviti i razne poveznice na dodatne informacije (vodiči za poslovanje i ulaganja, razvojne agencije i dr.)

**Korisne preporuke za izbjegavanje previše formalizma te strukturu i pojednostavljenje teksta** (preporuke vrijede i za gore navedene primjere)

- Informacije na hrvatskom i engleskom jeziku trebale bi biti identične
- Referiranja na propise (i njihove brojeve) staviti na kraj umjesto početak teksta
- Poveznice (hiperveze) unositi u relevantni dio teksta umjesto kao URL pored teksta
- Svaki kontakt e-pošte treba biti u *mailto* formi (npr. [info@tijelo.hr](mailto:info@tijelo.hr))
- Navoditi samo iznose naknada i pristojbi, bez navođenja tarifnih brojeva
- Iznose naknada navoditi u formi 7,20 EUR (HR verzija) odnosno EUR 7.20 (EN verzija), ili Nema odnosno None
- U kontekstu obvezne dostupnosti elektroničkih postupaka, način plaćanja mora bi internetsko bankarstvo s prikazom svih podataka za plaćanje; istovremeno se predlaže raditi na povezivanju u sustav [e-Pristojbe](#)
- U kontekstu obvezne dostupnosti elektroničkih postupaka, potrebno je objaviti odgovarajuću e-poštu putem koje se mogu skenirano poslati svi obrasci, uz vlastoručni potpis i bez pečata ([primjer](#))
- Minimalni kontakt podaci o nadležnom tijelu trebaju biti e-pošta i telefon
- Informacije o pravnim lijekovima trebale bi sadržavati i mogućnost kontaktiranja tijela putem e-pošte
- Na kraju svakog pojedinog teksta (svake pod-stranice) navesti i datum zadnjeg ažuriranja.

[SDG službena stranica s tehničkim uputama](#)

Za sva pitanja i podršku: [dejan.vukelic@rdd.gov.hr](mailto:dejan.vukelic@rdd.gov.hr); [daniel.hinst@mingor.hr](mailto:daniel.hinst@mingor.hr)