

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

Ažurirano: 29. kolovoza 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.

Jedinstveni digitalni pristupnik

Jedinstveni digitalni pristupnik jedna je od inicijativa predviđenih Strategijom jedinstvenog digitalnog tržišta s ciljem da se odgovori na potrebu europskih građana i poduzeća za većom mobilnošću.

Novi je to informacijski i tehnološki koncept pristupa informacijama.

Pristupnik je dostupan putem portala [Vaša Europa](#) i sastoji se od jedinstvene točke pristupa informacijama, postupcima, pomoći i uslugama rješavanja problema u nekoliko područja unutarnjeg tržišta, kao što su: putovanje unutar Unije, studiranje i obavljanje prakse u drugoj Država članica; osnivanje, vođenje ili zatvaranje poduzeća (pogledajte video [Building the single digital gateway together](#)).

Kome je Pristupnik namijenjen?

Europski građani i poduzeća koji će putem portala [Vaša Europa](#) moći pristupiti informacijama predviđenim Uredbom br. 1724/2018 o uspostavi jedinstvenog digitalnog pristupnika, o pravima, propisima i postupcima na razini EU-a i nacionalnoj razini. Države članice obvezne su dostaviti informacije na najmanje jednom službenom jeziku Europske unije koji nije njihov vlastiti jezik. Radi praktičnosti odabran je engleski jezik.

Kada će biti operativan?

Glavni koraci i rokovi:

- Od 12. prosinca 2020. građani i poduzeća koji se kreću preko granica EU-a mogu putem portala [Vaša Europa](#) lako pronaći informacije o europskim i nacionalnim pravilima primjenjivim na različite životne situacije. U slučaju poteškoća ili nedoumica u vezi s ovim pravilima, korisnici također mogu pristupiti uslugama podrške za rješavanje problema.
- Od 12. prosinca 2022. bit će dostupne informacije u nadležnosti lokalnih vlasti.
- Od 12. prosinca 2023. brojni postupci biti će u potpunosti online, bez papirologije (zbog usklađenja dokaza između država članica rok je produžen).

Kako Pristupnik radi?

S portala [Vaša Europa](#), korisnik (građanin ili poduzeće) usmjerava se na tematske web stranice EU-a ili poveznice dotične države članice, dostupne putem tražilice.

Koje su prednosti?

Cilj Jedininstvenog digitalnog pristupnika je u što većoj mjeri ukloniti prepreke koje proizlaze iz složenosti propisa i postupaka za građane i poduzeća koji se žele kretati unutar granica EU: lakše traženje informacija; kvalitetne, potpune i pouzdane informacije; ušteda vremena i novca zahvaljujući online pristupu i upravljanju postupcima; lakši pristup uslugama za rješavanje problema.

Koje informacije mogu pronaći?

Od 12. prosinca 2020. građani i tvrtke koji se žele kretati diljem Europske unije mogu putem internetske stranice „[Your Europe](#) „ pronaći niz informacija (navedenih u Dodatku I [Uredbe br. 1724/2018](#)) korisnih za ostvarivanje svojih prava zajamčenih Europskim i nacionalno zakonodavstvo u području unutarnjeg tržišta. Od 12. prosinca 2022. dostupne su informacije lokalnih vlasti. Od 12. prosinca 2023. godine počinje s radom tehnički sustav „Once Only“ koji omogućuje digitalni pristup i interoperabilnost upravljanja nizom administrativnih postupaka.

Opseg i sadržaj informacija – kvaliteta - upute

- Pod-stranica Jedininstveni 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
 - Navesti datum objave
 - 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)
 - 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.

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 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 OOTS sustav
- 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 odjel
- 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 prijavljena u repozitorij poveznica Europske komisije, a detaljne smjernice pogledajte [ovdje](#).

- Svaka pod-stranica treba imati kontinuirani (stalni) URL model nastavak .../[single-digital-gateway](#) (EN) tj. .../[jedinstveni-digitalni-pristupnik](#) (HR) - zbog prepoznatljivosti, vidljivosti odnosno optimizacije za tražilice (SEO); oba su jezika obvezna
- **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

[ISTRA - ISTRIA](#)

[OSJEČKO BARANJSKA](#)

[BJELOVARSKO BILOGORSKA](#)

[MEĐIMURSKA](#)

[KOPRIVNIČKO KRIŽEVAČKA](#)

[ŠIBENSKO KNINSKA](#)

[BRODSKO POSAVSKA](#)

Gradovi i općine

[BJELOVAR](#)

[KONČANICA](#)

[ČAZMA](#)

[GAREŠNICA](#)

[OSIJEK](#)

[OPĆINA ANTUNOVAC](#)

[BELI MANASTIR](#)

[VALPOVO](#)

[OPĆINA VUKA](#)

[ZAPREŠIĆ](#)

DODATNO

[Brošura za rad](#)

[SDG službena stranica s tehničkim uputama](#)

[Vodič za nove korisnike](#)

Za sva pitanja i podršku: dejan.vukelic@rdd.gov.hr
daniel.hinst@mingo.hr