

#### 2.A.4 Investicijski prioritet

<b>Oznaka investicijskog prioriteta</b>	<b>11i</b>
<b>Naziv investicijskog prioriteta</b>	<b>Ulaganje u institucionalne kapacitete te u učinkovitost javnih uprava i javnih usluga na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini s ciljem reformiranja, boljeg uređivanja i dobrog upravljanja</b>

#### 2.A.5 Specifični ciljevi koji odgovaraju investicijskom prioritetu i očekivanim rezultatima

<b>Oznaka specifičnog cilja</b>	<b>1</b>
<b>Naziv specifičnog cilja</b>	<b>Povećanje djelatnosti i kapaciteta u javnoj upravi kroz poboljšanje pružanja usluga i upravljanja ljudskim potencijalima</b>
<i>Rezultati koje države članice žele postići uz potporu Unije</i>	<p>Dobar uvid u trenutnu situaciju u javnoj upravi u RH u možemo iščitati iz Izvješća o konkurentnosti zemalja (eng. WEF), gdje u slučaju Hrvatske, izneseni podaci podržavaju argumente o potrebi daljnjih napora u podupiranju i ostvarivanju započetih reformi u javnoj upravi. Između ostalog, Izvješće naglašava teret državne regulacije kao značajan problem, označivši ga s visokih 143 (od 148.), a gotovo trećina odgovora koji definiraju najproblematičnije elemente koji utječu na poslovanje, identificirala su područja pod odgovornošću Vlade (nestabilnost politika, korupcija, neučinkovita birokracija).</p> <p>U dokumentu EK (PDČ), navodi se kako je Hrvatska pokrenula reforme u javnoj upravi s ciljem jačanja administrativnih kapaciteta i poboljšanja javnih usluga, usmjerenih prema građanima i poslovnim subjektima, ali i da kvaliteta javnog upravljanja i učinkovita koordinacija na različitim razinama vlasti, još uvijek predstavlja izazov. Strategija razvoja javne uprave 2015.-2020. (u nastavku, PA strategija) osigurat će okvir za rješavanje navedenih izazova.</p> <p>ESF će podržati PA strategiju u dva glavna područja; u promjeni hijerarhijski organiziranih službi u horizontalno integrirane usluge pomoću modernih informatičkih rješenja te kroz kontinuirano obrazovanje djelatnika u javnoj upravi.</p> <p>Što se tiče podrške poslovnom procesu i upravljanju ljudskim potencijalima u javnoj upravi u okviru ovog SC-a,</p>

aktivnosti ne mogu započeti, dok se ne usvoji Strategija PA i dok Europske komisija ne potvrdi kako su EAC ispunjeni.

ESF sredstva podržat će standardizaciju i informatizaciju upravnih postupaka, komplementarnih s rezultatima iz EFRR ulaganja u IT infrastrukturu, uspostavom zajedničkih uslužnih centara (koordinirati i upravljati korištenjem IKT aplikacija i e-Usluga, koje razne vladine institucije pružaju građanima).

Uvođenje alata za sustav upravljanja kvalitetom identificirat će procese, uvesti nove alate, predložiti način za unapređenje procesa te doprinijeti osnaživanju produktivnosti javnih tijela s konačnim ciljem podizanja razine njihove efikasnosti i zadovoljstva građana. Posebna pozornost posvetit će se razvoju kapaciteta u području financija, carine i zdravstva. Promjene u području carine, predviđaju se u internim poslovnim procesima, unapređenju sustava carinskog laboratorija, povezanosti i suradnje s EU carinskom upravom, uvođenje komponenti e-Uprave te modernizacijom IKT-a i jačanju sigurnosti sustava.

Podrška unapređenju institucionalnog okvira za javne financije rezultirat će snažnim računovodstvenim sustavima unutar Vlade i Ministarstva financija, za pregled poreznih izdatka, poduzeća i rashoda i ujedno osigurati potporu poreznoj upravi u unapređenju proračunskog planiranja i predviđanja.

Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske kroz projekte ESF-a omogućit će nadogradnju sustava državne statistike, omogućavanjem automatiziranih postupaka i popratnom edukacijom osoblja.

Razvoj i provedba novog usklađenog sustava upravljanja ljudskim resursima u javnoj upravi temeljit će se na standardizaciji i pojednostavljenju procesa kroz razvoj sustava temeljenog na zaslugama u službi, usklađivanju sustava plaća i etičkih normi, te uvažavanju mehanizama za borbu protiv korupcije. Spomenuti procesi realizirat će se centralno na razini cjelokupne javne uprave.

ESF će podržati aktivnosti usmjerene na standardizaciju, izradu elaborata, analiza i izvješća, kao i aktivnosti usmjerene na promicanje i informiranje o novim modelima i aktivnostima upravljanja ljudskim resursima u javnoj upravi.

Planiranjem sredstava ESF-a za daljnji razvoj stručnog osposobljavanja djelatnika iz sustava državne i javne uprave nužno će iziskivati osnaživanje kapaciteta DŠJU-a, koja je ujedno i središnja ustanova za planiranje i koordiniranje procjene potreba za stručnim osposobljavanjem i usavršavanjem, razvoj i provedbu programa osposobljavanja i usavršavanja za zaposlene u institucijama javne uprave i pružanje podrške tijelima državne uprave i tijelima lokalne i područne (regionalne) samouprave.

Osim navedenog, jačat će se i kapaciteti različitih javnih službi i njezinih regionalnih/lokalnih ogranaka kroz

obrazovne module i treninge koji se odnose na njihove nove ili poboljšane usluge.

**Tablica 4.: Zajednički pokazatelji rezultata za koje je ciljna vrijednost utvrđena i pokazatelji rezultata za pojedine programe koji odgovaraju specifičnom cilju (po investicijskom prioritetu i kategoriji regije) (za ESF)**

Investicijski prioritet: 11i – Ulaganje u institucionalne kapacitete te u učinkovitost javnih uprava i javnih usluga na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini s ciljem reformiranja, boljeg uređivanja i dobrog upravljanja														
Identifikacijska oznaka	Pokazatelj	Kategorija regije	Mjerna jedinica za pokazatelj	Zajednički pokazatelj ostvarenja korišten kao osnova za postavljanje ciljne vrijednosti	Početna vrijednost			Mjerna jedinica za osnovnu i ciljnu vrijednost	Početna godina	Ciljna vrijednost (2023.)			Izvor podataka	Učestalost izvješćivanja
					M	Ž	Ukupno			M	Ž	Ukupno		
SR401	Broj tijela s potpuno provedenim poboljšanjem organizacije rada	Slabije razvijene	Broj				6,00	Broj	2013.			178,00	ISU	Godišnje
SR402	Broj zaposlenih u javnoj upravi koji su završili program osposobljavanja	Slabije razvijene	Broj				4.760,00	Broj	2013.			20 300,00	ISU	Godišnje
SR403	Broj redizajniranih usluga u provedbi	Slabije razvijene	Broj				7,00	Broj	2013.			52,00	ISU	Godišnje
SR404	Stopa riješenih slučajeva (u %) u građanskim sporovima na sudovima prvog stupnja, 12 mjeseci nakon završetka podržanih operacija	Slabije razvijene	%				90,70	Postotak (%)	2013.			95,70	Projekti, ISU	Godišnje
SR405	Broj pravosudnih djelatnika koji su osposobljeni u okviru ESF intervencije usmjerene na kvalitetu i učinkovitost pravosudnog sektora	Slabije razvijene	Broj				770,00	Broj	2013.			1 400,00	ISU	Godišnje
SR406	Broj novih programa osposobljavanja razvijenih za podršku kvalitete i učinkovitosti djelatnika u pravosudnom sektoru	Slabije razvijene	Broj				6,00	Broj	2013.			28,00	ISU	Godišnje
SR410	Skraćivanje razdoblja (u danima) u rješavanju građanskih sporova na sudovima prvog stupnja, 12 mjeseci nakon završetka podržane operacije	Slabije razvijene	Broj				426,00	Broj	2013.			400,00	Projekti, ISU	Godišnje
SR407	Broj slučajeva obrađenih kroz ARS metode u okviru ESF podrške	Slabije razvijene	Broj				471,00	Broj	2014.			1 400,00	Projekti, ISU	Godišnje

## 2.A.6 Aktivnosti koje će se podržati u okviru investicijskog prioriteta (po investicijskim prioritetima)

### 2.A.6.1 Opis vrste i primjeri aktivnosti koje će se podržati te njihov očekivani doprinos specifičnim ciljevima, uključujući, prema potrebi, određivanje glavnih ciljanih skupina, posebne ciljane teritorije i vrste korisnika

<b>Investicijski prioritet</b>	<b>11i – Ulaganje u institucionalne kapacitete te u učinkovitost javnih uprava i javnih usluga na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini s ciljem reformiranja, boljeg uređivanja i dobrog upravljanja</b>
<p>Specifični cilj 11.i.1</p> <p><i>Poslovni procesi u pružanju javnih usluga unutar sustava javne uprave</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Razvoj usluge sve na jednom mjestu u uredima državne uprave u županijama, uz potrebnu infrastrukturu i usvajanje razvoja projekta e-Građani i platforme e-Poslovanje. Razvoj i reinženjering IKT rješenja s ciljem podrške zajedničkim poslovnim procesima javne uprave. Sustav upravljanja dokumentima kao podrška uredskim aktivnostima implementirat će se kao oblik nadogradnje i unapređenja Centra za zajedničke usluge – (dizajn, razvoj, nadogradnja i digitalizacija) i povezivanje s ključnim registrima u upravi;</li><li>• Optimizacija poslovnih procesa – standardizacija, digitalizacija, razvoj elektroničkih centraliziranih međusektorskih korisničkih usluga na središnjoj/regionalnoj razini; međusektorska integracija procesa, pojednostavljenje i racionalizacija upravnih postupaka;</li><li>• Razvoj i uvođenje centraliziranih kompleksnih korisničkih e-usluga u javnoj upravi za e-Građanin i e-Poslovanje platforme, kako bi se podržao pristup usmjeren na pojedinačnog korisnika i približila usluga;</li><li>• Razvoj/poboljšanje portala s javno dostupnim podacima i razvoj sučelja informacijskih sustava javne uprave financirat će se iz ESF-a radi dostupnosti javnih podataka građanima i poslovnom sektoru;</li><li>• Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom i praćenja produktivnosti, primjerice povećanje kvalitete javne uprave kroz samoprocjenu prema modelu ZOP-a (zajedničkog okvira za procjenu). Aktivnosti će se usmjeriti na područje sustava evaluacije, nagrađivanja i razvoja karijere i etičke standarde u državnoj službi, kao i smanjivanje razine formalnosti odnosa javne uprave s korisnicima usluga javne uprave.</li></ul> <p><i>Porezna / Zdravstvena / Carinska / Statistika i druga tijela javne uprave</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Poboljšanja u području financija, unapređenje postojećih usluga poreznim obveznicima i razvoj novih usluga, uspostava računalne i komunikacijske infrastrukture radi podrške terenskom radu inspektora u Poreznoj upravi, poboljšanje integracijskog okvira za razmjenu podataka Porezne uprave, uspostavljanje infrastrukture za cjelovitu i integriranu komunikaciju Porezne uprave. Promjene u carinskom području predviđaju unapređenje sustava carinskog laboratorija, međusobno povezivanje i suradnja s europskom carinskom upravom, usluge e-Uprave te modernizacija IKT rješenja i sigurnost sustava. Poboljšanja u zdravstvenom sektoru, poticanje i provedba</li></ul>	

edukacije djelatnika u primjeni novih e-usluga kako bi im se pružila potpora prilikom provedbe procesa akreditacije zdravstvenih ustanova, osnivanja središnjeg tijela za razvoj e-Zdravlja i uvođenja bolničkih smjernica.

- Izgradnja kapaciteta DZS-a – aktivnosti u svrhu razvoja statistike potrebne za proces donošenja odluka u Hrvatskoj, (posebno razvijene) za praćenje aktivnosti i mjera provedenih u OPULJP 2014.-2020. ili drugim programima; aktivnosti koje doprinose razvoju administrativnih izvora podataka nužnih za izgradnju statističkog registra u DZS-u ili drugim pružateljima službene statistike; modernizacija statističkih istraživanja (poduzeća, kućanstava, itd.); aktivnosti vezane uz obrazovanje i osposobljavanje o horizontalnim temama vezanim za službene statistike općenito, te pojedina statistička područja, obuka za izgradnju općih informatičkih vještina kao i obuka za rad sa specijaliziranim alatima i softverima, redovite edukacije anketara, uvođenje aktivnosti e-Učenja radi unapređivanja postojećeg okvira za dijeljenje službenih statističkih podataka s korisnicima, (pojednostavljivanjem pristupa prilagođenog korisniku).

#### *ULJR (Upravljanje ljudskim resursima)*

- Aktivnosti potpore DŠJU kroz jačanje njenih administrativnih kapaciteta te razvojem i implementacijom stručnih programa i modula s naglaskom na unapređenje vještina kadrova javne uprave na državnoj i regionalnoj (lokalnoj) razini vezano uz jačanje organizacijskih sposobnosti, poboljšanje informatičkih vještina kao i provedbu novih i suvremenih metoda učenja podržanih kroz IKT; razvoj novih programa i trening trenera za izgradnju kapaciteta za decentraliziranu provedbu programa, razvoj mreže institucija koje provode programe osposobljavanja i usavršavanja.
- Stvaranje novih i jačanje postojećih stručnih kapaciteta; obrazovne aktivnosti usmjerene na jačanje stručnih (analitičkih, ekonomskih, ekonometrijskih i statističkih) sposobnosti organizacijskih jedinica u javnoj upravi koje se bave analitikom, i koje su odgovorne za nadzor i provedbu mjera politike temeljene na dokazima, analitičkoj sposobnosti, pouzdanosti instrumenata za prikupljanje podataka i integriranoj bazi podataka. Obrazovne aktivnosti dizajnirane za osoblje u javnoj upravi na državnoj i regionalnoj razini, s ciljem procjene učinka različitih mjera i legislative, javne nabave, državne potpore, upravljanja projektima, izrade proračuna programa, praćenja i vrednovanja, procjene utjecaja ostvarenja ciljeva na razini pojedinaca/zaposlenika i organizacijskoj razini; jačanje kapaciteta za dobro upravljanje u cijeloj javnoj upravi s posebnim naglaskom na menadžerskim kompetencijama, razvoju mjera i strategija, jačanju mehanizama za borbu protiv korupcije u tijelima javne vlasti, uvođenju obuke o metodologiji i kodeksu etičkog integriteta i učinkovitosti državnih dužnosnika, te državnih, civilnih i lokalnih službenika, javnoj nabavi, proračunu i financijama i njihovom planiranju, održivom razvoju, nediskriminaciji i jednakim mogućnostima za sve; obrazovne aktivnosti na temu; osposobljavanje djelatnika RH za predsjedavanje EU, koordinacije EU i nacionalnih (javnih) politika, sustava odlučivanja u EU, tj. mehanizmi i metodologije koordinacije i donošenja odluka, provedbe pravne stečevine, obveze i zadaci ZČ, važećih i novih regulativa EK, obrazovne aktivnosti na temu EU fondova i upravljanja projektnim ciklusom.
- Poboljšanja u funkcioniranju pojedinih područja javnih usluga, primjerice Državnog ureda za zaštitu i spašavanje, Vatrogasnih službi (regionalne i lokalne) i Regionalnog centra za šumske požare bit će potrebna potpora iz ESF-a u pružanju raznih oblika obuke

(seminari, radionice, vježbe, itd.) i obrazovnih modula koji se temelje na korištenju najnovijih tehnologija i opreme.

- Razvoj novog sustava upravljanja ljudskim resursima: razvoj načela i metodologije za novo zapošljavanje i sustav nagrađivanja postavljen u cjelokupnoj javnoj upravi, na državnoj i regionalnoj razini, pojednostavljen i standardiziran na temelju potrebnih kompetencija i objektivnih kriterija, novi sustav za ocjenjivanje rada/plaće temeljene na zaslugama, provedba IKT rješenja za upravljanje ljudskim resursima.
- Razvoj transnacionalne suradnje i koordinacije s državama članicama i institucijama EU, kako bi se razmjenjivala dobra iskustva, ekspertiza i djelatnici s ciljem jačanja upravljačkog i organizacijskog znanja i razvoja institucionalnog partnerstva.

Ciljana skupna: zaposlenici u državnoj i javnoj upravi (na nacionalnoj i regionalnoj razini), građani.

Korisnici: tijela središnje državne uprave, Ministarstvo financija, Ministarstvo uprave, Porezna i Carinska Uprava, javna uprava na lokalnoj/regionalnoj razini, Državni zavod za statistiku, Državna škola za javnu upravu, organizacije civilnog društva.

#### 2.A.6.2 Osnovna načela odabira operacija

<b>Investicijski prioritet</b>	<b>11i – Ulaganje u institucionalne kapacitete te u učinkovitost javnih uprava i javnih usluga na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini s ciljem reformiranja, boljeg uređivanja i dobrog upravljanja</b>
<p>Nadzorni odbor za Operativni program Učinkoviti ljudski potencijali (OPULJP) nadležno je tijelo za definiranje i usvajanje kriterija za odabir i metodologije na razini OPULJP-a.</p> <p>Procjena projekata podliježe detaljnim kriterijima za odabir koje je odobrio Nadzorni odbor.</p> <p>Na temelju kriterija za odabir i metodologije svako posredničko tijelo razine 1 ili korisnička institucija će pripremiti Sažetak operacije (SO), koji će se podnijeti upravljačkom tijelu na odobrenje. Odobrenje sažetka operacije tako će biti temelj za razvoj i pripremu projektne dokumentacije za svaku operaciju.</p> <p>Aktivnosti će se provoditi kroz otvorene ili ograničene pozive za dostavu prijedloga (procedure izravne dodjele).</p> <p>Ključni kriteriji za odabir operacija/projekata uključuju prema potrebi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– usklađenost i doprinos prijedloga operacije/projekta ostvarivanju ciljeva utvrđenih u relevantnim nacionalnim, strateškim dokumentima (strategije, smjernice, akcijski planovi, programi);</li><li>– relevantnost i važnost operacije/projekta za ostvarivanje ciljeva i pokazatelja OPULJP-a;</li><li>– jasno određene i opisane ciljne skupine i njihove potrebe u pogledu ciljeva OPULJP-a;</li></ul>	

- kvaliteta prijedloga projekta (aktivnosti navedene u prijedlogu jasno su određene, povezane su s problemima koje bi projekt trebao riješiti i pridonose ciljevima projekta, provedivost projekta);
- sposobnost podnositelja zahtjeva (razina operativne sposobnosti podnositelja zahtjeva koja je potrebna za pripremu i provedbu projekta);
- održivost projekta predstavljena je i jasno opisana (postoji mogućnost šire primjene rezultata projekta).

U slučaju otvorenih poziva uspostaviti će se Odbor za ocjenjivanje na razini posredničkog tijela razine 1 ili 2, a upravljačko tijelo detaljno će razraditi kriterije za ocjenjivanje. U slučaju ograničenog poziva/postupka izravne dodjele posredničko tijelo razine 1 dostavit će prijedlog odabira operacija upravljačkom tijelu koji će se odobriti kao ograničeni poziv za dostavu prijedloga na temelju dostavljene relevantne dokumentacije, obrazlažući odabir korisnika u odnosu na njegove institucionalne/pravne posebnosti.

#### 2.A.6.5 Pokazatelji ostvarenja po investicijskim prioritetima i, prema potrebi, po kategorijama regije

**Tablica 5.: Zajednički i pokazatelji za pojedine programe** (po investicijskim prioritetima, podijeljeni po kategorijama regije za ESF i, prema potrebi, za EFRR)

Investicijski prioritet		11i – Ulaganje u institucionalne kapacitete te u učinkovitost javnih uprava i javnih usluga na nacionalnoj, regionalnoj i lokalnoj razini s ciljem reformiranja, boljeg uređivanja i dobrog upravljanja							
Identifikacijska oznaka	Pokazatelj	Mjerna jedinica	Fond	Kategorija regije (gdje je relevantno)	Ciljna vrijednost (2023.)			Izvor podataka	Učestalost izvješćivanja
					M	Ž	Ukupno		
SO400	Broj podržanih usluga za razvoj ili unapređenje	Broj	ESF	Slabije razvijene			52,00	ISU	Godišnje
SO402	Broj zaposlenih koji su sudjelovali u osposobljavanju za poboljšanje svojih profesionalnih kompetencija	Broj	ESF	Slabije razvijene			20.300,00	ISU	Godišnje
SO403	Broj podržanih tijela za poboljšanje organizacije rada	Broj	ESF	Slabije razvijene			178,00	ISU	Godišnje
SO404	Broj podržanih sudova koji su razvili/unaprijedili poslovne procese i/ili tehnike upravljanja predmetima s ciljem poboljšanja svoje učinkovitosti	Broj	ESF	Slabije razvijene			22,00	Projekti, ISU	Godišnje
SO405	Broj pravosudnih djelatnika koji su sudjelovali u osposobljavanju koja se odnosi na kvalitetu i učinkovitost pravosuđa	Broj	ESF	Slabije razvijene			1.400,00	ISU	Godišnje

SO406	Broj podržanih dobrovoljnih alternativnih mehanizama rješavanja sporova za razvoj i provedbu	Broj	ESF	Slabije razvijene			7,00	ISU	Godišnje
SO407	Broj kontinuiranih programa osposobljavanja podržanih za razvoj	Broj	ESF	Slabije razvijene			28,00	ISU	Godišnje