



ZAGORSKA
RAZVOJNA
AGENCIJA

STRATEGIJA DIGITALNE TRANSFORMACIJE

KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE



- NA PUTU
PREMA
DIGITALNOM



Znanjem za europsko zajedništvo 2

Ova publikacija izrađena je u okviru projekta “ZEZ 2: Znanjem za europsko zajedništvo 2” koji je financiran sredstvima Europskog fonda za regionalni razvoj.

Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost Zagorske razvojne agencije.

impresum

Članovi radne skupine:

Zagorska razvojna agencija:

Helena Matuša

Tomislav Keglević

Maja Flegar

Maja Gredičak

Krapinsko-zagorska županija:

Petra Vrančić Lež

Zvonimir Tušek

Zoran Gumbas

Alen Spiegl

Glavna urednica:

Jelena Brbora

Autori teksta:

Goran Momčilović

Ivan Kapustić

Andrijana Parić

Filip Jakopović

Ivana Novoselec

Jelena Brbora

Uredništvo:

Zagorska razvojna agencija

Izdavač:

Zagorska razvojna agencija

Dokument izrađen u razdoblju: 7/2020-12/2020



Izrazi s rodnim značenjem koji se koriste u ovoj publikaciji neutralni su i odnose se jednako na muški i ženski spol. Ova je publikacija izrađena u okviru projekta “ZEZ 2: Znanjem za europsko zajedništvo 2” koji se provodi u okviru programa Konkurentnost i Kohezija 2014.-2020., prioritetna os 10: Tehnička pomoć. Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost Zagorske razvojne agencije.

SADRŽAJ

1

Uvod

2

Analiza stanja i prepoznate
prilike

3

Vizija digitalne
županije

4

Ciljevi digitalne
transformacije

1 Uvod

Transformacija bilo koje sredine u pametnu županiju/regiju dugotrajan je proces. Inicijalna faza procesa, strateško planiranje razvoja, važan je preduvjet za uspjeh transformacije. Transformacija diljem svijeta uzrokovana je prvenstveno ulaskom digitalnih tehnologija u sve sfere života i rada, globalizacijom te sve većom urbanizacijom.



Pojam digitalna transformacija objašnjen je utjecajem na gotovo svako područje života, a provodi se u dva smjera: jedan je smjer digitalizacija usluga prema građanima i poslovnim subjektima, a drugi smjer je digitalizacija internih postupaka i procesa u tijelima javne uprave. Pametna županija („smart county“) predstavlja definirano geografsko područje u kojem se visoke tehnologije, prvenstveno IKT, integriraju s područjima uprave, industrije, transporta i energije.

U Krapinsko-zagorskoj županiji fokus je stavljen na digitalizaciju internih postupaka i procesa u tijelima javne uprave. Takva digitalizacija za Krapinsko-zagorsku županiju predstavlja osnovu za daljnju integraciju digitalnih tehnologija u komunikaciji s građanima, daljnji razvoj internog poslovanja te poticanje industrije u svrhu transformacije svih nepouzdatih i zastarjelih rješenja, usluga i alata u one održive, sigurne i „pametne“.



Razvojna agencija Krapinsko-zagorske županije i županijska uprava prepoznali su trend digitalne transformacije kao ključan generator razvoja Županije te efikasnije i kvalitetnije regionalne samouprave.

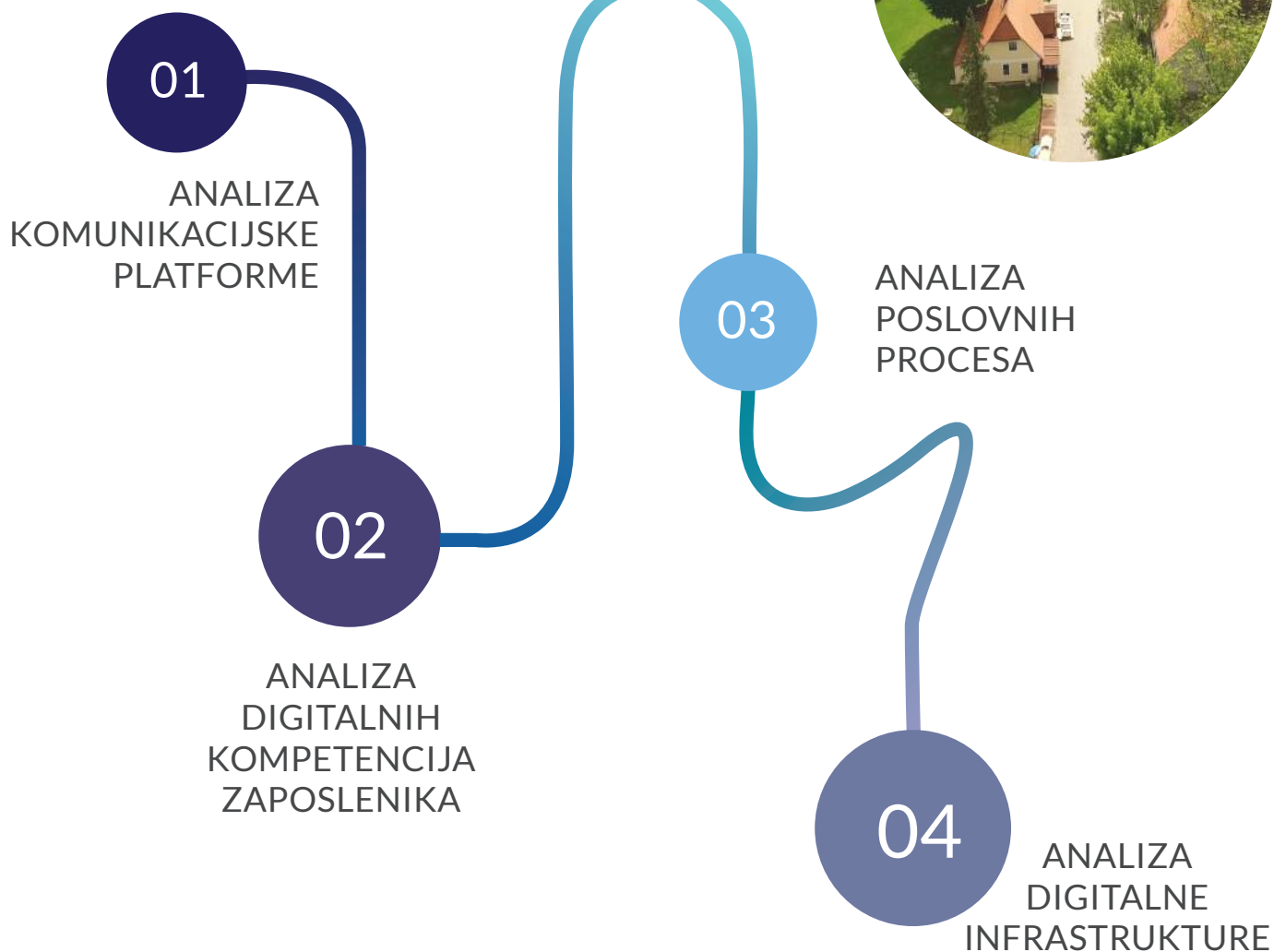


KAKO JE STRATEGIJA IZRAĐENA?

Strategija digitalne transformacije rezultat je analize stanja poslovanja županije i 8 drugih ustanova te prepoznatih prilika za digitalizaciju. Strategija je izrađena u suradnji sa Zagorskom razvojnom agencijom i Županijom, koristeći se primarnim i sekundarnim metodama istraživanja odnosno pregledom postojećih podataka, intervjuima, anketom i BPMN (eng. Business Process Modeling and Notation) metodologijom za analizu procesa.

2 Analiza stanja i prepoznate prilike

Analiza poslovanja Krapinsko-zagorske županije rađena je na 4 razine:



DRUGE USTANOVE OBUHVAĆENE ANALIZOM

Integrirani promet zagrebačkog područja Zagreb d.o.o.
Zagorska razvojna agencija
Javna ustanova za upravljanje zaštićenim dijelovima prirode Krapinsko-zagorske županije
Ljekarna Krapinsko-zagorske županije
Regionalna energetska agencija Sjeverozapadne Hrvatske
Zavod za javno zdravstvo Krapinsko-zagorske županije
Zavod za prostorno uređenje Krapinsko-zagorske županije
Specijalna bolnica za medicinsku rehabilitaciju Stubičke Toplice

I. Komunikacijska platforma

Analiza mrežne stranice radila se s ciljem detektiranja bolnih točaka i prilika za poboljšanje ključnog digitalnog alata za komunikaciju s građanima.

Mrežna stranica Krapinsko-zagorske županije služi više informiranju građana o aktualnim zbivanjima u županiji nego kao interaktivni alat županije za pružanje usluga građanima.

SMJERNICE ZA NAPREDAK

Mrežnu je stranicu potrebno prilagoditi iskustvu korisnika i životnim situacijama.

- 1 Potrebno je sadržaj mrežne stranice grafički prilagoditi i postaviti jedinstveni standard i format teksta i grafičkih prikaza te ga sustavno primjenjivati.
- 2 Potrebno je regrupirati sadržaj i eliminirati segmente koj nisu u funkciji.
- 3 Predlaže se implementirati GIS kao jedan od modela prikaza sadržaja.
- 4 Predlaže se izrada (digitalnih) vodiča za korištenje svih usluga i ispunjavanje pojedinih obrazaca.
- 5 Predlaže se poboljšati interaktivnost stranice putem vizualizacija.
- 6 Predlaže se poticati participaciju građana putem mrežne stranice anketama, chat botovima te koristiti analitiku kretanja korisnika.

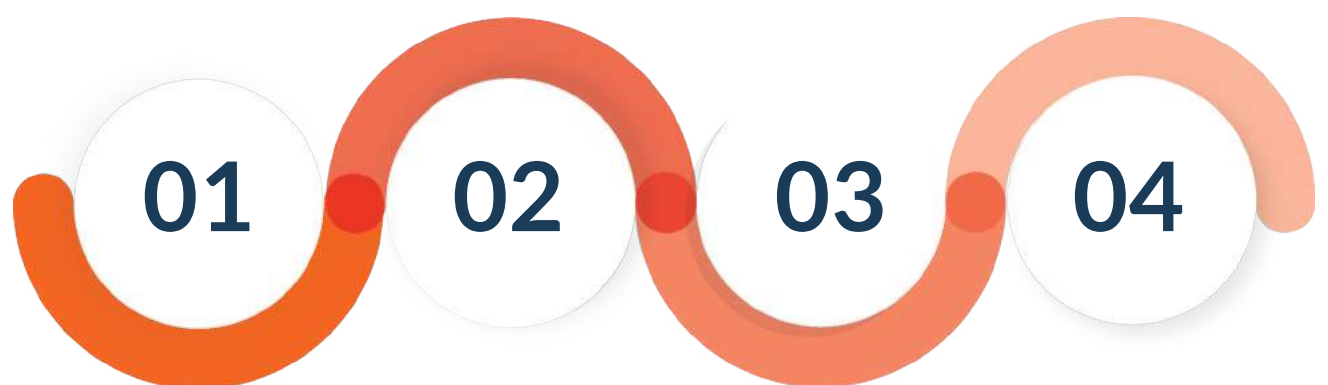


II. Digitalne kompetencije

Analiza kompetencija zaposlenika radila se s ciljem detekcije ključnih edukacija koje je potrebno provesti u svrhu poticanja digitalnog okruženja i stvaranje podloga za digitalnu transformaciju.

Za procjenu digitalnih kompetencija napravljen je online upitnik samoevaluacije za sve zaposlenike Krapinsko-zagorske županije i one zaposlenike koji surađuju sa Županijom, a zaposleni su u drugoj ustanovi kojima je Županija osnivač/suosnivač.

Ključna pitanja istraživanja digitalnih kompetencija bila su:



Koliko su zaposlenici informatički i podatkovno pismeni?

Koliko su zaposlenici upoznati i zadovoljni s postojećim digitalnim rješenjima (internim i za građane)?

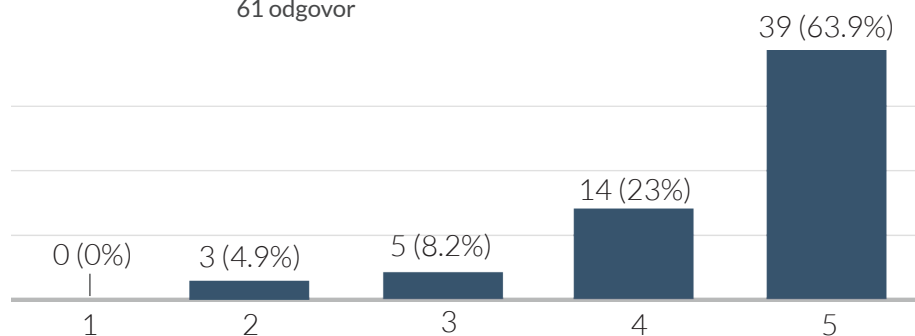
Koliko su zaposlenici spremni na promjene?

Koje poteškoće u radu detektiraju, a rješenje povezuju s mogućnostima digitalizacije?

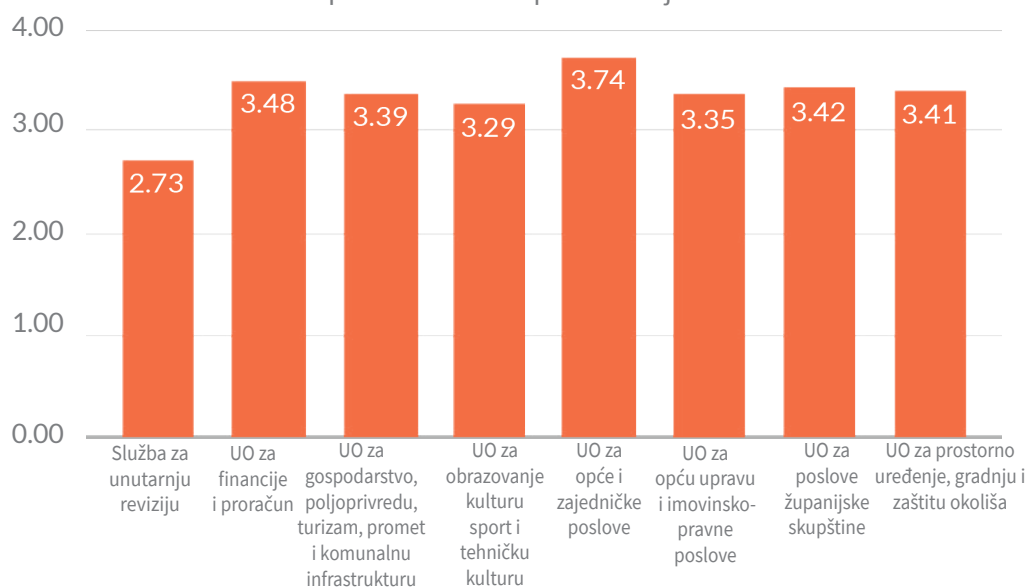
Ukupno je upitnik ispunilo 63 zaposlenika županije i 36 zaposlenika drugih ustanova.

41% zaposlenika Županije zalaže se za dodatnu digitalizaciju poslovanja županije.

“Digitalizacija je važna za Krapinsko-zagorsku županiju”
61 odgovor

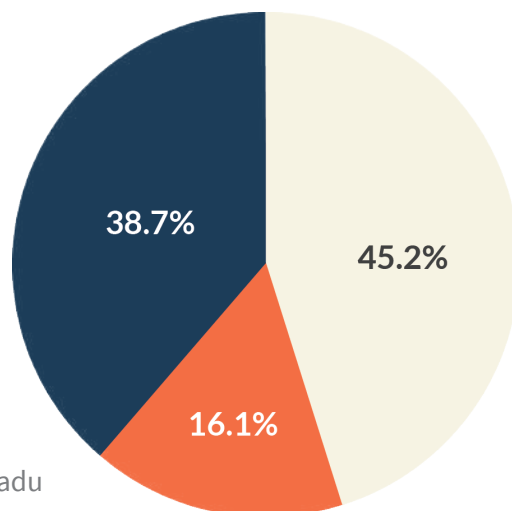


Prosječne ocjene Upravnih odjela u kategoriji Poznavanje osnovnih digitalnih alata i informatička pismenost svih upravnih odjela



“Smatrate li da bi dodatna tehnološka rješenja pomogla u obavljanju vašeg posla?”

- Da, dodatna digitalizacija bi sigurno doprinijela mom radu
- Ne znam jer nemam potrebu za takvim rješenjima u svom radu
- Ne, već koristim neka digitalna rješenja koja su mi dostatna u mom radu



Potrebe drugih ustanova za digitalizacijom suradnje odnose se većim dijelom na komunikaciju i kolaboraciju.

ZAPOSLENICI PRILIKU ZA DIGITALIZACIJU VIDE U:

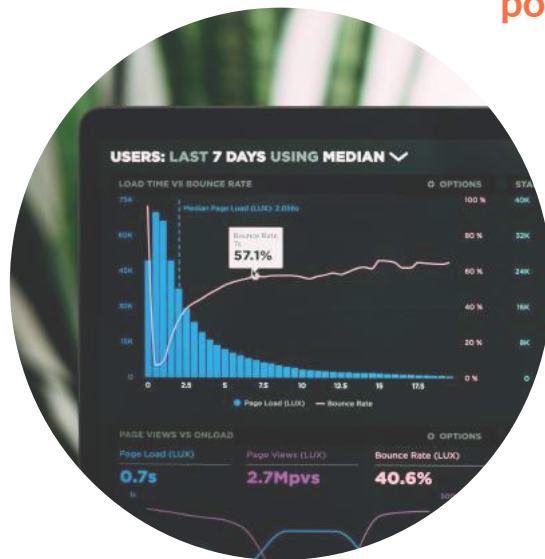
- 1** DIGITALIZIRANJU INTERNE I VANJSKE KOMUNIKACIJE S GRAĐANIMA
- 2** DIGITALIZIRANJU SUSTAVA UPRAVLJANJA DOKUMENTIMA
- 3** DIGITALIZIRANJU PRAĆENJA RADA
- 4** DIGITALIZIRANJU SUSTAVA ARHIVIRANJA
- 5** DIGITALIZIRANJU RAZMJENE I UPRAVLJANJA DOKUMENTIMA IZMEĐU USTANOVA I ŽUPANIJE



III. Poslovni procesi

Analiza poslovnih procesa napravljena je u kontekstu provedbe digitalne transformacije i mogućnosti za digitalizaciju u odnosu na detektirane bolne točke procesa.

Od ukupno 89 procesa detektiranih 2016. godine, revizijom procesa ustanovljeno je da ih trenutno ima 167, što je povećanje od 88%, odnosno u prosjeku se broj procesa po odjelu povećao za 7 procesa.



Analizom 26 reprezentativnih procesa ustanovila se potreba za rješenjima koja su primjenjiva na cijelo područje poslovanje Županije odnosno rješenjima koja su horizontalna i odnose se prvenstveno na svakodnevnu komunikaciju i kolaboraciju. Navedeno se primarno odnosi na uspostavu boljih sustava za suradnju, implementaciju sustava za internu komunikaciju te uspostavu transparentnih baza podataka s učinkovitijim funkcionalnostima izvještavanja kao i poboljšanje procesa knjiženja.

U odnosu na smjernice za digitalizaciju suradnje županije s drugim ustanovama poželjno je:

1. poticati svakodnevnu komunikaciju elektroničkim putem
2. kreirati bazu dostupnih podataka s korisničkim sučeljima po organizaciji
3. omogućiti razmjenu dokumenata u digitalnom obliku
4. standardizirati procedure na razini svih ustanova u županiju
5. standardizirati proceduru pripreme i provedbe projekata
6. omogućiti interno izvještavanje u digitalnom obliku

IV. Digitalna infrastruktura

Jedan od ključnih segmenata digitalne transformacije je svakako digitalna infrastruktura koju posjeduje županija. Pritom je važno naglasiti potrebu konstantnog ulaganja u digitalnu infrastrukturu koja će pratiti ubrzani razvoj digitalnih tehnologija, sve veću brzinu prijenosa podataka, veličinu potrebne pohrane ali i obrade. Kontinuirano ulaganje u digitalnu infrastrukturu također osigurava da navedena ulaganja nemaju preveliko opterećenje na proračun u jednoj godini, već omogućava cikličku izmjenu opreme koja se pokaže zastarjelom.

Na području grada Krapine cilj je stvaranja brzog pristupa internetu s brzinama od 40Mbit/s, odnosno 5Mbit/s za upload.

SMJERNICE ZA NAPREDAK

- 1 Potrebno je nabaviti novu i nadograditi postojeću opremu.
- 2 Potrebno je nabaviti serversko klaster rješenje
- 3 Potrebno je unaprijediti konferencijsku opremu i nabaviti pametne ploče koje će biti spojene na file server
- 4 Potreban je prijelaz na Windows 10 platformu i korištenje Office paketa
- 5 Potreban je redizajn aplikativnog DMS rješenja ili custom made rješenje



Povećanje brzine interneta u jedinicama lokalne samouprave u Hrvatskoj dovodi do osnivanja prosječno 10 novih kompanija i otvaranja 811 novih poslova, povećanja produktivnosti kompanija za dodatnih 364.000 kuna po zaposlenom te generiranja 420 milijuna novih izvoznih prihoda. Prema analizi Svjetske banke ulaganje od 1.000.000,00 kn u širokopojasni pristup otvara 5 do 15 novih radnih mjesta, dok 10% povećanja ulaganja rezultira povećanjem BDP-a od 1.12% kod razvijenih zemalja, odnosno 1.38% kod zemalja u razvoju. Uvođenje NGA širokopojasnog pristupa internetu također povoljno utječe na povećanje produktivnosti radnika kako u privatnom tako i u javnom sektoru.

3 Vizija digitalne županije

“ Digitalna županija –
Županija u kojoj **tehnologija**
omogućuje **bolje** povezivanje,
učinkovitije upravljanje i
angažiraniju zajednicu.

Krapinsko-zagorska županija vidi tehnologiju kao instrument za transformaciju poslovanja koja je usmjerena na korisnike i koja osnažuje zajednicu. Poticajno digitalno okruženje omogućit će građanima i poduzetnicima da uče, stvaraju i napreduju, a integracija digitalnih alata u svakodnevni rad županije učinit će je učinkovitijom i transparentnijom javnom upravom koja potiče kulturu inovacija i kontinuiranog poboljšanja. Županija će u procesu digitalne transformacije raditi na uspostavljanju učinkovitog partnerstva s privatnim i obrazovnim sektorom s ciljem ujednačenog digitalnog razvoja. Strategija digitalne transformacije fokusira se na ulaganje u digitalnu infrastrukturu koja može omogućiti visokokvalitetne javne usluge i stvoriti održivo, otvoreno i suradničko gospodarstvo i društvo te na korištenje digitalnih alata koji će pospješiti internu komunikaciju i efikasnost sustava.

4 Ciljevi digitalne transformacije

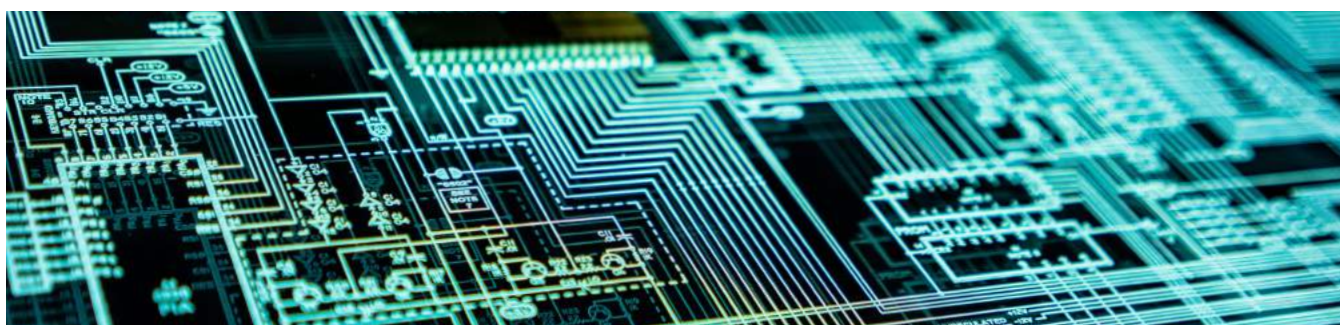


1 INTEROPERABILNOST PROCESA I USLUGA KRAPINSKO-ZAGORSKE ŽUPANIJE

Interoperabilnost podrazumijeva sposobnost sustava za pružanje i primanje usluga od drugih sustava te uporabu tako razmijenjenih informacija i usluga za učinkovito međusobno djelovanje. Interoperabilnost procesa i usluga županije temelji se na premreženosti podataka koji služe donošenju informiranijih odluka, a čija je interakcija svojevrsno 'gorivo' za digitalnu transformaciju. Digitalizacija sustava s konkretnim rješenjima koja se odnose na interno poslovanje i usluge za građane stvorit će podlogu za kontinuirano umrežavanje poslovanja županije, s drugim ustanovama i nacionalnim tijelima.

Rješenja:

- 1.1. Digital Unit - osnivanje provedbene jedinice za praćenja i razvoj digitalne županije
- 1.2. Interno upravljanje i dijeljenje podataka
- 1.3. Unapređenje digitalne infrastrukture
- 1.4. Digitalni alati za kolaboraciju
- 1.5. Digitalni alati za komunikaciju
- 1.6. Sustav upravljanja projektima
- 1.7. Nadogradnja sustava uredskog poslovanja - E-pisarnica
- 1.8. Sustav za upravljanje inventarom
- 1.9. Razvoj sustava praćenja isplaćenih sredstava
- 1.10. Sustav administriranja i provedbe natječajnog procesa
- 1.11. Sustav upravljanja ljudskim potencijalima
- 1.12. Digitalna arhiva



Indikator uspjeha

- osnivanje Digital Unit - odjela/odsjeka za razvoj Digitalne županije koji kontinuirano radi na digitalizaciji županije te godišnje integrira/nadograđuje u poslovanje minimalno 1 novo/postojeće rješenje
- primjena načela "once only" kojim se osigurava šira dostupnost javnog podatka (ovisno o ovlaštenjima) od trenutka ulaska u županijski sustav podataka

2 RESPONZIVNA PLATFORMA KAO KLJUČNO MJESTO SUSRETA JAVNIH USLUGA, GRAĐANA I PODUZETNIKA

Kako bi javna uprava bila efikasna u razvoju Digitalne županije nužno je uspostaviti nove kanale komunikacije odnosno povećati mogućnost interakcije digitalnim putem. Osnovna uloga županijske uprave je biti na usluzi građanima, a danas se fokus komunikacije seli iz analognog u digitalni svijet pa je uspostava kvalitetne platforme značajna za komunikaciju s građanima. U tom kontekstu, županijska uprava će vizualno i sadržajno unaprijediti mrežnu stranicu te omogućiti visoku razinu funkcionalnosti koju pružaju e-usluge za građane, čime će se unaprijediti ponuda i uvesti visok stupanj digitaliziranosti postupaka za građane. Mrežna stranica će na taj način funkcionirati kao svojevrsni portal građanima za pristupanje županijskim uslugama po principu *Government as a Platform*.

Rješenja:

- 2.1. Redizajn mrežne stranice Županije
- 2.2. E - usluge: Participativno budžetiranje za mlade
- 2.3. E - usluge: prijava na natječaje
- 2.4. E - usluge: Jednostavna javna nabava



Indikator uspjeha

- broj registriranih korisnika e-usluga — obzirom da se radi o novoj funkcionalnosti, početna vrijednost je 0, a očekuje se minimalno 50 korisnika na godišnjoj razini
- broj posjeta mrežnoj stranici — očekuje se povećanje broja posjeta za 5% na godišnjoj razini, uz praćenje i drugih indikatora poput stope odbacivanja (eng. bounce rate), aktivnog vremena na stranici (eng. Active Time) i dr.

3 KRAPINSKO-ZAGORSKA ŽUPANIJA KAO POTICAJNO DIGITALNO OKRUŽENJE

Usporedno s implementacijom novih digitalnih rješenja, ključno je stvoriti kvalitetnu podlogu za cjelovitu digitalnu transformaciju Krapinsko-zagorske županije. U tom kontekstu, educiranje djelatnika o korištenju novih digitalnih alata, kao i pospješivanje sposobnosti za korištenje postojećih alata, osigurat će kvalitetu usluga prema građanima, ali i zadovoljstvo djelatnika. Otvaranje Županije javnosti u vidu poticanja digitalizacije i ulaganja u nova digitalna rješenja povećava uključenost mladih te gospodarstvenika u proces digitalne transformacije s kojima je ključno ostvariti snažna partnerstva. Na taj način, osim transformacije internog poslovanja Županije, Županija ima ulogu u razvoju cjelokupnog digitalnog okruženja. Također, razvijeno digitalno okruženje imat će značajan učinak na rast transparentnosti i razvoj digitalnog gospodarstva na području Županije.

Rješenja:

- 3.1. Edukacije za poboljšanje digitalnih kompetencija
- 3.2. Sustav za e-Learning
- 3.3. Poticanje digitalizacije poduzetništva
- 3.4. Subvencioniranje digitalne infrastrukture



Indikator uspjeha

- poboljšanje rezultata djelatnika na ponovljenom istraživanju digitalnih kompetencija za 2 godine - prosječan rezultat svih djelatnika županije na ponovljenom ispitivanju digitalnih kompetencija je najmanje 4.0
- broj novih radnih mjesta u sektoru Informacije i komunikacije na području Krapinsko-zagorske županije povećan za 1000 mjesta do 2025



DIGITAL UNIT

INTERNO UPRAVLJANJE I DIJELJENJE PODATAKA

- Digitalni alati za kolaboraciju
- Digitalni alati za komunikaciju
- Sustav upravljanja projektima
- Sustav administriranja i provedbe natječajnog procesa
- Nadogradnja sustava uredskog poslovanja — E-pisarnica
- Sustav za upravljanje inventarom
- Razvoj sustava praćenja isplaćenih sredstava
- Sustav upravljanja ljudskim potencijalima

DIGITALNA ARHIVA

SUSTAV ZA E-LEARNING

E-usluge: Participativno budžetiranje za mlade

E-usluge: Prijava na natječaje

E-usluge: Jednostavna javna nabava