Informatizacija putem sustava e-Građani s naglaskom na usluge iz područja financija i poreza

Živkušić, Kristina

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:774980

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-04-20**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU
EKONOMSKI FAKULTET

ZAVRŠNI RAD

Informatizacija putem sustava e-Građani s naglaskom na usluge iz područja financija i poreza

MENTOR:
izv. prof. dr.sc. Ćukušić Maja

STUDENTICA:
Živkušić Kristina
Broj indexa: 5141125

Split, rujan, 2017.

SADRŽAJ:

1. UVOD 2
1.1. Definiranje problema istraživanja 2
1.2. Ciljevi rada 2
1.3. Metode rada 2
1.4. Doprinos istraživanja 2
1.5. Struktura rada 3
2. SUSTAV E-GRAĐANI 4
2.1. Funkcioniranje sustava e-Građani 4
2.2. Preduvjeti i razina korištenja sustava 9
2.3. Perspektive razvoja 11
2.4. E-Građani u Europi 12
2.4.1. Središnji državni portal te e-Građani u Slovačkoj 12
2.4.2. Središnji državni portal te e-Građani u Irskoj 14
2.4.3. Središnji državni portal te e-Građani u Velikoj Britaniji 16
3. USLUGE SUSTAVA E-GRAĐANI IZ PODRUČJA FINANCIJA I POREZA 18
3.1. E-Porezna 18
3.2. Porezi i doprinosi - obrtnici 19
3.3. Dostavljanje obrazaca preko sustava e-Porezna 24
4. Scenariji korištenja usluga e-Građani iz perspektive korisnika (studija slučaja) 27
4.1. UML dijagrami 27
4.2. Use case dijagram 28
5. ZAKLJUČAK 33
SAŽETAK 35
SUMMARY 35
LITERATURA 36
POPIS SLIKA: 38
POPIS TABLICA: 38

1. UVOD

1.1. Definiranje problema istraživanja

Sustav e-Građani je projekt pokrenut od strane Vlade Republike Hrvatske s ciljem modernizacije, pojednostavljenja i ubrzanja komunikacije građana i javne uprave te povećanja transparentnosti u pružanju javnih usluga. Od pokretanja sustava, tijekom narednih godina građanima su postale dostupne brojne nove usluge (Središnji državni portal, 2017.).

Sustav e-Građani pruža brojne informacije za koje bi inače građani morali platiti ili ići od jedne institucije do druge te izgubiti neusporedivo više vremena dok bi prikupili sve podatke koje putem sustava mogu dobiti nakon samo par klikova mišem. Za većinu građana, posebice građana starije životne dobi, sustav e-Građani te njegovo funkcioniranje predstavlja nepoznanicu, zbog čega je problem istraživanja pristup sustavu iz perspektive građana s posebnim naglaskom na područje dostupnih usluga iz područja financija i poreza.

1.2. Ciljevi rada

Osnovni cilj rada je istražiti funkcioniranje sustava e-Građani, preduvjete i razinu korištenja te perspektivu razvoja sustava. Pritom će se u radu analizirati tipovi i potencijali usluga iz područja financija i poreza namijenjenih krajnjim korisnicima – građanima.

1.3. Metode rada

U radu će biti korištena metoda deskripcije, metoda analize i sinteze, komparativna metoda te će biti izrađena studija slučaja (scenarij korištenja web usluga) iz perspektive korisnika. Metoda deskripcije, odnosno metoda jednostavnog opisivanja činjenica će se koristiti u drugom dijelu rada gdje će se definirati sustav e-Građani te u trećem dijelu rada u kojem će biti riječi o uslugama sustava e-Građani iz područja poreza i financija. Metoda analize, odnosno metoda raščlanjivanja složenih misaonih tvorevina na njihove sastavne dijelove te metoda sinteze, odnosno metoda sastavljanja jednostavnih misaonih tvorevina u složene će biti korištene u empirijskom dijelu rada.

1.4. Doprinos istraživanja

Istraživanje koje se provodi u ovom radu doprinijeti će boljem shvaćanju sustava e-Građani te usluga koje su građanima dostupne putem sustava.

1.5. Struktura rada

Ovaj rad čini pet međusobno povezanih cjelina. Rad započinje uvodnim dijelom u kojem se ukratko definiraju predmet i problem istraživanja, ciljevi rada, metode rada, doprinos istraživanja te struktura rada.

U drugom dijelu rada će se pojmovno odrediti sustav e-Građani, način na koji sustav funkcionira, preduvjeti i razina koji su potrebni za funkcioniranje sustava te moguće perspektive razvoja sustava.

U trećem dijelu rada će biti prikazane usluge sustava e-Građani iz područja financija i poreza, s posebnim naglaskom na mogućnost dostavljanja te pregledavanja obrazaca putem usluge e-Porezna.

U četvrtom dijelu rada će biti prikazana studija slučaja temeljena na scenarijima korištenja usluga sustava e-Građani iz perspektive korisnika, odnosno autorice ovog rada.

Peti dio rada je zaključak koji sumira sve navedeno u radu. Nakon zaključka slijede literatura, popis tablica, prilozi te sažetak uz 3 ključne riječi.

2. SUSTAV E-GRAĐANI

2.1. Funkcioniranje sustava e-Građani

Korisnik sustava može postati svaki građanin RH koji je stariji od 15 godina te koji posjeduje elektroničku vjerodajnicu s Liste prihvaćenih vjerodajnica. Jedan od najjednostavnijih načina za dobivanje važeće elektroničke vjerodajnice je popunjavanjem zahtjeva u jednoj od poslovnica Fina-e (Središnji državni portal, 2017.).

Projekt Vlade RH pokrenut s ciljem modernizacije, pojednostavljenja i ubrzanja komunikacije građana i javne uprave te povećanja transparentnosti javnog sektora u pružanju javnih usluga.
Sastoji se od:

- Osobnog korisničkog pretinca (pretinac.gov.hr)
- Središnjeg državnog portala (gov.hr) te
- Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava (NIAS).

Osobni korisnički pretinac je usluga sustava e-Građani preko koje građani mogu primati i pregledavati poruke upućene od strane tijela državne uprave te odabrati i koristiti neku od ponuđenih usluga na portalu. Cilj pokretanja osobnog korisničkog pretinca je smanjivanje čekanja u redovima na šalterima, tj. ubrzavanje komunikacije tijela državne uprave s građanima i lakše dobivanje potrebnih dokumenata (Središnji državni portal, 2017.). Pritom je osobnom korisničkom pretincu moguće pristupiti s računala te pomoću aplikacije za smartphone.

Sustav je integriran u Središnji državni portal koji predstavlja centralno internetsko mjesto za pristup informacijama javne uprave. Na središnjem državnom portalu je moguće pristupiti internetskim stranicama Vlade, ministarstava te nekih drugih javnih tijela što je svakako dovelo do jednostavnosti pretraživanja potrebnih informacija, ali i do smanjenja troškova održavanja internetskih sranica svakog pojedinog tijela.

Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav (NIAS) kontrolira prijavu građana na e-Građane putem sustava autentifikacije uz pomoć vjerodajnica o čemu će biti riječi u sljedećem poglavlju.

Preko sustava je moguće dobiti obavijesti kao što su obavijest o isteku dopunskog osiguranja, obavijest o obračunatom porezu na dohodak, obavijest o (de)blokadi računa, obavijest o isteku osobnih dokumenata te brojne druge.

Preko sustava e-Građani je moguće dobiti e-usluge iz područja (Središnji državni portal, 2017.):

- Pravna država i sigurnost;
- Obitelj i život;
- Odgoj i obrazovanje;
- Promet i vozila;
- Aktivno građanstvo;
- Financije i porezi;
- Zdravlje;
- Rad;
- Poslovanje;
- Prava potrošača te
- Stanovanje i okoliš.

U narednim potpoglavljima će biti nabrojane dostupne usluge za svako područje te ukratko objašnjene najkorištenije usluge.

Iz područja pravna država i sigurnost je moguće dobiti usluge:

- Izdavanje elektroničke isprave Grada Zagreba;
- Uvjerenje da se ne vodi kazneni postupak;
- Osobni korisnički pretinac;
- Moj ID;
- Uvjerenje iz kaznene evidencije;
- E-Prijava boravišta hrvatskih državljana;
- Registar birača – e-Privremeni upis;
- Suglasnosti i punomoći u postupcima iz djelokruga MUP-a;
- Registar birača te
- E-Usluge MUP-a.

Preko sustava se može predati zahtjev za izdavanje potvrde da se protiv podnositelja zahtjeva ne vodi kazneni postupak te ista i preuzeti. Usluga moj ID omogućava administraciju jedinstvenog elektroničkog identiteta svake osobe u NIAS-u te pritom svaki građanin moj ID korisnik postaje već prilikom prvog korištenja vjerodajnica uključenih u NIAS. Također, moguće je dobiti elektroniički zapis o prebivalištu, boravištu te vlasništu vozila iz evidencije MUP-a. (Središnji državni portal, 2017.).

Iz područja obitelj i život su dostupne usluge:

- Kalkulator doplatka na djecu te
- E-Matične knjige.

Kalkulator doplatka na djecu omogućava roditeljima na uvid imaju li pravo na doplatak na djecu i u kojem iznosu, na taj način su pošteđeni slanja dokumenata u slučaju da nemaju pravo na doplatak na djecu.

Preko e-Matične knjige građani imaju pristup na e-Matice gdje je moguće besplatno dobiti domovnicu, rodni list, Izvadak iz matice rođenih, vjenčani list te potvrdu o životnom partnerstvu. Korištenjem ove usluge građani ne samo da štede na vremenu, već su moguće i značajne uštede novca, ukoliko uzmemo u obzir činjenicu da građani za veliku većinu javnih usluga moraju priložiti rodni list te da sve institucije traže rodni list s datumom izdavanja ne starijim od 6 mjeseci (Središnji državni portal, 2017.).

Iz područja odgoj i obrazovanje su dostupne usluge:

- E-Dnevnik za roditelje;
- Home for Homeless servis u sustavu AAI@EduHr;
- E-Zapis o statusu studenta te
- Središnja prijava na diplomske studijske programe.

Najkorištenija usluga sutava je svakako e-Dnevnik gdje roditelji mogu dobiti informacije o ocjenama, izostancima, rasporedu pisanih zadaća, rasporedu lektira i sl. bitno za obrazovanje njihove djece. Home for Homeless servis je uspostavljen za potrebe znanosti i visokog obrazovanja te se na njega mogu uključiti svi zaposleni u visokom obrazovanju te studenti. Također, preko sustava je moguće dobiti elektronsku potvrdu o statusu studenta te se prijaviti na neki od diplomskih studija u RH (Središnji državni portal, 2017.).

Iz područja promet i vozila su dostupne usluge:

- Porezna prijava za obračun i plaćanje posebnog poreza na motorna vozila;
- E-Plovilo te
- E-Zahtjev za izdavanje vozačke dozvole (najnovija usluga, uvedena 05. rujna 2017.).

Preko porezne prijave za obračun i plaćanje posebnog poreza na motorna vozila je moguće pregledati postojeće prijave te kreirati novu prijavu na stranicama Carinske uprave (Carinska uprava 2017.), dok usluga e-plovilo omogućava pristup informacijama o plovilima u vlasništvu građanina koji pristupa sustavu.

Iz područja aktivno građanstvo je moguće dobiti uslugu:

- E-Savjetovanja

„Usluga e-Savjetovanja omogućava uključivanje u otvorena javna savjetovanja u postupku donošenja zakona, drugih propisa i akata.“ (Središnji državni portal, 2017.)

Iz područja financije i porezi su dostupne usluge:

- Moj OIB te
- E-Porezna

Usluga moj OIB pruža informacije o OIB-u te osnovne informacije koje se mogu dobiti temeljem OIB-a, dok će o usluzi e-Porezna biti riječi u narednom poglavlju.

Iz područja zdravlje su dostupne usluge:

- Realizirani recepti;
- Zahtjev za izdavanje Europske kartice zdravstvenog osiguranja (EKZO);
- Pregled izabranog liječnika;
- Portal zdravlja te
- Otvorene narudžbe.

Za neke od ovih usluga koje su iz domene djelovanja Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje potrebno je koristiti vjerodajnice razine 3, zbog čega autorici nije bilo dozvoljeno pristupiti istima.

Iz područja rad su dostupne usluge:

- Elektronički zapis o radno pravnom statusu (e-radna knjižica);
- Korisničke stranice HZMO-a;
- E-Potvrde iz mirovinskog sustava;
- Moj račun – REGOS;
- Sustav elektroničkih usluga REGOS-a;
- Burza rada te

- e-Pomorac.

Preko usluge e-radna knjižica korisnik može dobiti elektronsko uvjerenje o radnom stažu te su na taj način izbačene iz upotrebe klasične radne knjižice, moguće je sa stranica HZMO dobiti potvrdu o stažu i osiguranju, obavijest o stvarenom drugom dohotku te potvrdu o korištenju prava iz mrovinskog osiguranja. Jedna od najkorištenijih usluga ovog područja je svakako Burza rada preko kojeg korisnici mogu dobiti informacije o slobodnim radnim mjestima, dostavljati životopis i sl, ali i dobiti informacije koje HZZ ima o njima. Uslugu e-Pomorac pruža Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, a preko te usluge pomorci mogu dobiti sve potrebne informacije za obrazovanje zdravstveno osiguranje pomoraca (Središnji državni portal, 2017.).

Iz područja poslovanje su dostupne usluge:

- e-Visitor;
- Registracija objekata koji pružaju uslugu smještaja strancima;
- e-Savjetovanja – MINPO te
- e-Obrt.

E-Vistor omogućava povezivanje svih turističkih zajednica na području RH te praćenje turističkog prometa, uvid u smještajne kapacitete, poboljšava naplatu boravišne pristojbe te još neke usluge vezane za Ministarstvo turizma. Sustav e-Građani je olakšao registraciju smještajnih objekata, kao i osnivanje novog obrta, bez odlaska u nadležna tijela (Središnji državni portal 2017.).

Iz područja prava potrošača je moguće dobiti uslugu:

- e-Komunalno - baza komunalnih naknada i doprinosa, usluga je tijekom pisanja rada izbačena s popisa raspoloživih usluga, najvjerojatnije zbog mogućeg uvođenja poreza na nekretnine koji bi trebao zamijeniti postojeću komunalnu naknadu.

Ova usluga je omogućavala građanima uvid u visinu komunalne naknade i doprinosa za sve jedinice lokalne samouprave na području RH.

Iz područja stanovanje i okoliš su dostupne usluge:

- e-ovlaštenje za kontrolu projekata (baza revidenata) tijekom pisanja rada, umjesto ove usluge su stavljene vodne usluge Međimurskih voda;
- Zajednički informacijski sustav zemljišnih knjiga i katastra – ZIS OSS te

- Komunalne usluge i naknade.

U sklopu ovog područja usluga, građani mogu dobiti uvid u zemljišne knjige i katastre, a sve s ciljem što ažurnijeg registriranja promjena vlasništva nad nekretninama.

2.2. Preduvjeti i razina korištenja sustava

Građani pristupaju na sustav e-Građani korištenjem sustava NIAS, a da bi isti mogli koristiti, potrebno je imati sljedeće:

- Osobno računalo ili smartphone;
- Pristup internetu;
- Internet preglednik Internet Explorer verzija 9, Google Chrome verzija 40 ili Mozilla Firefox verzija 34 minimalno te
- Barem jednu aktivnu vjerodajnicu za pristup na NIAS.

Pritom je bitno napomenuti da nemaju sve vjerodajnice iste preduvjete korištenja, zbog čega je potrebno provjeriti preduvjete korištenja vjerodajnice koja se koristi prilikom prijave (Središnji državni portal, 2017.).

Izdavatelj vjerodajnice	Vjerodajnica za NIAS	Sigurnosna razina	Status
MUP RH – Ministarstvo unutarnjih poslova	Elektronička osobna iskaznica (eOI)	4	Trajna
CARNet – Hrvatska akademska i istraživačka mreža	mToken za e-Građane	3	Trajna
FINA – Financijska agencija	e-Građani ePass	2	Trajna
SRCE – Sveučilišni računski centar	Korisničko ime i lozinka – AAI@EduHr	2	Trajna
HZZO – Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje	Pametna kartica s certifikatom	3	Trajna
FINA – Financijska agencija	FinaSoft certifikat	3	Trajna
FINA – Financijska agencija	FinaCertRDC certifikat	4	Trajna
HPB – Hrvatska poštanska banka d.d.	HPB token / mToken	3	Trajna
HP – Hrvatska pošta d.d.	ePošta	2	Trajna
ZABA – Zagrebačka banka d.d.	ZABA token/m-token	3	Trajna
PBZ – Privredna banka Zagreb d.d.	PBZ mToken/čitač kartice	3	Trajna
RBA – Raiffeisenbank Austria d.d.	RBA token/mtoken i CAP čitač	3	Trajna
KentBank d.d.	SMS jednokratni pin	3	Trajna
OTP banka d.d.	OTP token/mobilni token	3	Trajna
Hrvatski telekom d.d.	HT Telekom ID	2	Trajna
Erste&Steiermärkische Bank d.d.	Erste mToken/Display kartica	3	Trajna
HZMO – Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje	Korisničko ime i lozinka	2	Privremena
REGOS – Središnji registar osiguranika	Korisničko ime i lozinka	2	Privremena
HZZ – Hrvatski zavod za zapošljavanje	Korisničko ime i lozinka	2	Privremena

Slika 1: Lista prihvaćenih vjerodajnica za prijavu na NIAS

Izvor: Središnji državni portal, https://gov.hr/e-gradjani/lista-prihvacenih-vjerodajnica/1667

Na slici su vidljivi svi izdavatelji vjerodajnica za prijavu na NIAS te je pritom bitno diferencirati izdavatelje čije su vjerodajnice privremene te je potrebno naknadno zatražiti trajnu vjerodajnicu. Vjerodajnice različitih izdavatelja omogućavaju različite razine sigurnosti te sukladno tome građani, ovisno o vrsti vjerodajnica koje posjeduju, mogu zatražiti različite vrste usluga. Npr. ne može se na temelju vjerodajnice koju je izdala Fina te sigurnosne razine 2 zatražiti usluga realizirani recepti koja zahtjeva korištenje vjerodajnice minimalne razine 3.

2.3. Perspektive razvoja

Sustav e-Građani ima velike mogućnosti razvoja, posebice s povećanjem informatičke pismenosti građana. Da bi se povećao broj korisnika sustava, potrebno je i informirati potencijalne korisnike sustava o prednostima korištenja istog.

Od 01.06.2014. kada je sustav e-Građani pušten u rad do 01.08.2017. ukupno registriranih vjerodajnica je bilo 627.779 te je bilo 437.576 korisnika sustava (Središnji državni portal, 2017.). Usporedbom broja korisnika sustava u kolovozu u odnosu na broj korisnika sustava 01.05.2017. dolazi se do zaključka da je došlo do povećanja broja korisnika sustava za 35.183. Iz čega je vidljivo da sustav svakim danom dobiva sve vše korisnika te ima vrlo velike perspektive razvoja.

Tablica 1:Ukupan broj prijava na svaku od usluga sustava e-Građani

Naziv e-usluge	Ukupni broj prijava	Broj jedinstvenih korisnika	Prosječni broj prijava
Osobni korisnički pretinac	3.998.949	326.061	12
e-Matice	767.728	243.478	3
HZMO elektronički zapis	787.450	173.927	5
e-Usluge MUP-a	429.841	164.713	3
e-Usluge Porezne uprave	788.913	134.943	6
HZMO korisničke stranice	883.748	129.426	7
REGOS Ena	211.002	113.679	2
Izabrani liječnik	172.601	85.925	2
mojID	151.833	85.889	2
Moj račun - Regos	182.224	80.716	2
Burza rada	516.939	76.875	7
Elektroničke potvrde	130.976	74.588	2
Uvid u OIB	106.877	63.035	2
e-Dnevnik	989.710	47.477	21
ZIS OSS	121.725	44.073	3
Registar birača - e-Privremeni upis	73.116	35.994	2
ISSP	55.009	32.647	2
Komunalne usluge i naknade	45.136	27.991	2
EKZO	42.534	27.275	2
Realizirani recepti	41.516	20.894	2
Uvjerenje iz kaznene evidencije	28.748	19.546	1
Portal zdravlja	41.210	15.169	3
HZZO Otvorene narudžbe	31.382	15.127	2
Centralna prijava na studijske programe	45.964	11.223	4

Izvor: Središnji državni portal, Portal otvorenih podataka, http://data.gov.hr/dataset/e-gradjani-statistika

Iz tablice 1 je vidljivo da je najveći prosječan broj prijava kod usluge e-Dnevnik, nakon čega slijede prijave na usluge HZMO, te e-Matice. Najmanji broj prijava imaju novije usluge kao što je izdavanje uvjerenja iz kaznene evidencije te usluge iz područja djelokruga HZZO koje zahtijevaju korištenje vjerodajnica razine 3.

Kao jedan od preduvjeta većeg korištenja sustava je također i informatizacija svih škola te će se na taj način svakako rapidno povećati broj roditelja koji koriste uslugu e-Dnevnik. Velike mogućnosti rasta imaju i usluge iz područja zdravstva, ali bi za povećanje broja korištenja tih usluga trebalo otkoniti nedostatke kao što su korištenje vjerodajnice razine 3 (rijetki građani imaju vjerodajnice te razine) te što te usluge najčešće koriste starije osobe koje najčešće ne znaju koristiti računala.

Za očekivati je da će broj korisnika sustava rasti tijekom sljedećih godina, koliko zbog povećanja informatičke pismenosti građana, dostupnosti računala i interneta, ali svakako zbog prednosti korištenja sustava. Neke od najočitijih prednosti korištenja sustava su ušteda novca, ušteda na vremenu, budući da ne treba ići od šaltera do šaltera da bi se dobili potrebni dokumenti, jedna od prednosti sustava je također što je moguće na jednom mjestu dobiti veliki dio potrebnih informacija i usluga.

2.4. E-Građani u Europi

Budući da su e-Građani sustav koji je dio Središnjeg državnog portala i iz razloga jer nije moguće logiranje na usluge e-Građana u drugim zemljama, u ovom potpoglavlju će se prikazati informacije te će biti dan okviran prikaz usluga koje se nude na središnjim državnim portalima u drugim zemljama Europe. Kao primjeri će biti obrađeni središnji državni portali sustavi u Slovačkoj, Irskoj te Velikoj Britaniji.

2.4.1. Središnji državni portal te e-Građani u Slovačkoj

Cilj središnjeg državnog portala je da vodi korisnika kako bi na temelju informacija dostupnih na portalu, pronašao i koristio elektronsku javnu uslugu koja mu je potrebna. Pritom je portal temeljen na dvama temeljnim načelima, organizaciji informacija i usluga temeljenim na životnim situacijama te virtualnoj centralizaciji (slovensko.sk, 2017.). Ukoliko to usporedimo sa situacijom u Hrvatskoj, možemo reći da su načela ista, budući da se na Središnjem državnom portalu mogu pronaći informacije podijeljene u relevantne skupine te je na portalu moguće

pronaći informacije vezane za sva javna tijela i područje njihovog djelovanja. Bitno je napomenuti da na Slovačkom portalu postoji podjela na dio za građane i na dio za poduzeća, što kod nas nije slučaj.

Pritom su informacije podijeljene na područja (slovensko.sk, 2017.):

- Kućanstva;
- Financije;
- Obranu i sigurnost;
- Zapošljavanje;
- Putovanja;
- Kulturu;
- Obitelj i veze;
- Zdravlje;
- Prijevoz;
- Državljanstvo;
- Školovanje i sport te
- Zaštitu okoliša.

Vezano za svako od područja moguće je dobiti vrlo raznolik spektar informacija, ali će zbog opsežnosti u radu biti navedene samo neke informacije.

Iz područja kućanstva moguće je dobiti informacije o porezu na nekretnine, sve informacije za strane državljane koji se žele privremeno ili trajno naseliti u Slovačku, vezano za najam nekretnina, odvoz komunalnog otpada pa čak i informacije potrebne za početak gradnje nekretnine. Usporedimo li to s informacijama u Hrvatskoj, može se zaključiti da su dostupne slične informacije, iako su kod nas iste podijeljene u dvije skupine, državljanstvo i isprave te stanovanje i okoliš.

Iz područja financija su dostupne informacije za poreze relevantne građanima Slovačke kao što su, porez na dohodak, porez na nekretnine, porez na pse, porez na smještaj, porez na korištenje javnog prostora, porez na ulazak motornih vozila u povijesne dijelove grada, i druge poreze i naknade. Usporedimo li to sa situcijom u Hrvatskoj, vidljivo je da u Slovačkoj postoje porezi

koji još nisu uvedeni kod nas kao što su porez na nekretnine, porez na pse i porez na ulazak motornih vozila u povijesne dijelove grada.

Iz područja obrane i sigurnosti dane su informacije vezane za civilnu zaštitu, policiju te požare, poplave i druge vrste opasnosti. U Hrvatskoj su te informacije dane u okviru skupine pravna država i sigurnost. Za područje zapošljavanja dane su informacije vezane za rad za javno dobro, zapošljavanje u javnom sektoru, ranom pravu te osiguranjima. Te informacije su u Hrvatskoj dane u okviru područja rad te se da primjetiti da je dano čak i više informacija u odnosu na Slovačku.

Za područje putovanja u Hrvatskoj ne postoje informacije, dok za područje kulture postoji jako malo informacija, na temelju čega je vidljivo da je svakako potrebno dati više informacija vezano za putovanja, ponajprije zbog sve veće prijetnje terorizma. Za područje obitelji i veza dane su brojne informacije korisne za građane i njihove najbliže tijekom cijelog njihovog životnog vijeka.

Iz svega prethodnog može se zaključiti da slovački središnji državni portal pruža vrlo detaljne informacije potrebne njihovim građanima. Ukoliko se uspoređuju informacije na slovačkom središnjem državnom portalu i hrvatskom, unatoč brojnim informacijama koje su nam dostupne, vidljivo je da je Slovacima svakako dostupno više informacija i usluga. Pritom je portal pojednostavljen na način da su podijeljene informacije za građane i za poduzetnike, također, usluga se može zatražiti odmah uz dobivenu informaciju, ali i postoji poseban pretraživač kojim je omogućeno lakše pretraživanje usluga.

2.4.2. Središnji državni portal te e-Građani u Irskoj

Već pri samom prvom pogledu na irski središnji državni portal, vidljive su razlike u odnosu na hrvatski. Počevši od vizualnog oblikovanja, odmah se može primjetiti kako je irski vrlo jednostavno oblikovan te je podijeljen na tri dijela. Prvi dio čine državne web stranice, drugi dio čine online usluge, kojih ima preko 400 te treći dio čine informacije za građane kojih ima 1.300 što svakako predstavlja impozantne brojke.

Pritom je napravljena podjela usluga na one gdje je moguće prijaviti se, pronaći nešto, žaliti se ili nešto platiti. Moguće je i pregledati sve dostupne usluge poredane po abecednom redoslijedu. Neke od tih usluga su (Irski središnji državni portal, 2017.):

- Prijava za irsku vizu;
- Prijava za polaganje vozačkog testa;
- Kupovanje raznih licenci;
- Pritužbe na usluge zdravstvenog sektora;
- Prijava za studiranje u Irskoj te brojne druge.

Jako je teško izdvojiti neke usluge koje bi trebalo istaknuti pored tolikog broja usluga. Ukoliko usporedimo usluge dostupne na hrvatskim e-Građanima te pritom na prvi pogled izgleda da se nudi popriličan broj usluga, to je samo kap u moru usluga koje se nude građanima Irske.

Informacije građanima su podijeljene u skupine (Irski središnji državni portal, 2017.):

- Rođenje, obitelj i veze;
- Prava potrošača;
- Smrt;
- Obrazovanje;
- Zapošljavanje;
- Okoliš;
- Vlada u Irskoj;
- Zdravlje;
- Kućanstvo;
- Pravo;
- Financije i porezi;
- Seljenje iz/u zemlju;
- Socijalna davanja te
- Putovanja i rekreacija.

Vidljivo je da slovački, irski i hrvatski središnji državni portal nude slična područja informacija, ali je tu bitno izdvojiti irski koji uvjerljivo ima najveći broj dostupnih informacija.

Moguće je dobiti informacije o vrstama poreza, izračunu tih poreza te što je bitno, navedene su sve moguće porezne olakšice, kao i koliko poreza moraju plaćati osobe koje se bave određenom

djelatnošću. Za područje financija se nude informacije vezane za zaštitu potrošača, kredite, osiguranja, financijske institucije te drugo. Malo je teže pronaći točno određenu uslugu, ukoliko korisnik nije siguran koja usluga mu je potrebna, ali svakako, mogućnosti pruženih usluga su neograničene, preko sustava se čak može platiti jedna vrsta poreza.

2.4.3. Središnji državni portal te e-Građani u Velikoj Britaniji

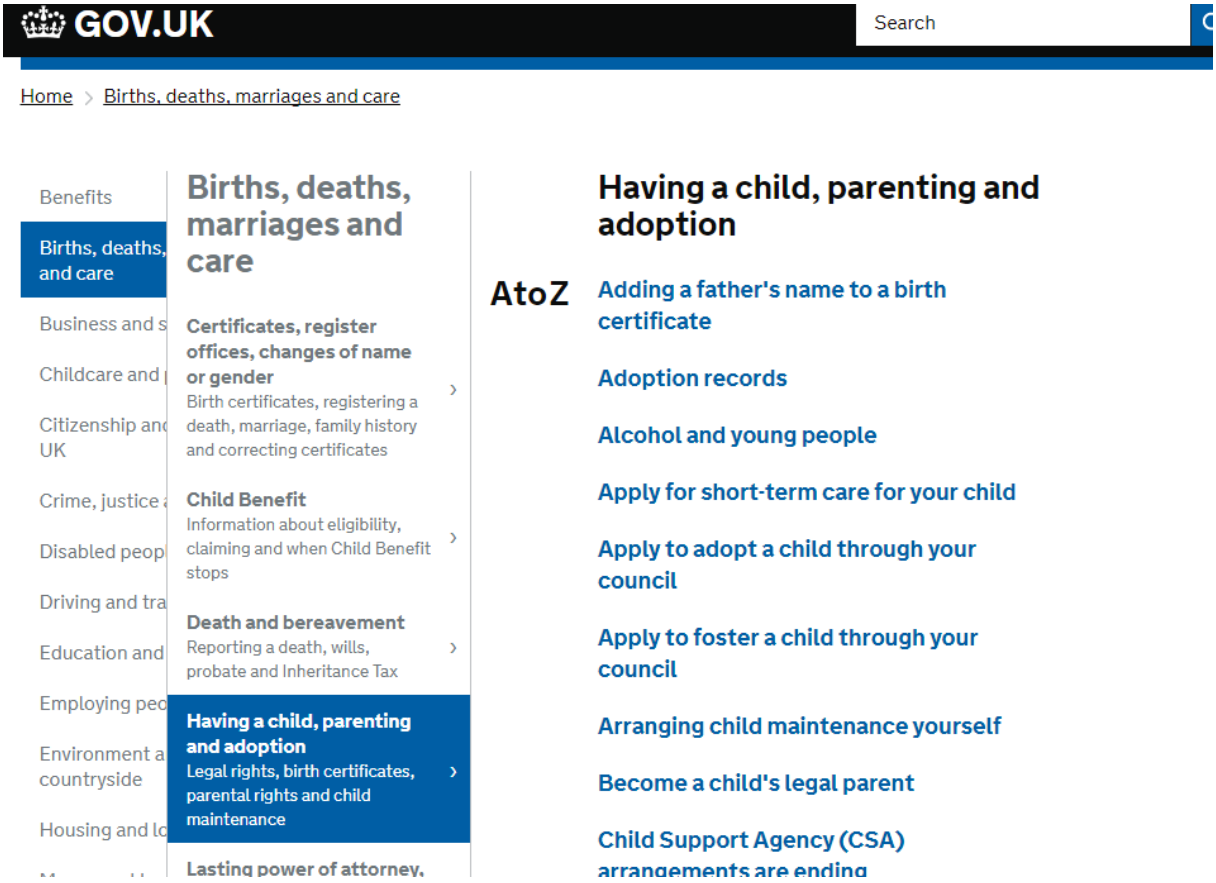
U odnosu na prethodna 2 središnja državna portala, ovaj na prvi pogled izgleda kao dosta lošiji, no je li to zaista tako? Vizualno, britanski središnji državni portal izgleda jako slično oblikovan kao hrvatski, iako se može primjetiti da je na hrvatskom na naslovnoj stranici dostupno više informacija.

Na sredšnjem državnom portalu u VB se nude informacije i usluge iz područja (Britanski središnji državni portal, 2017.):

- Olakšica;
- Rođenja, smrti, vjenčanja i skrbi;
- Poslovanja i samozapošljavanja;
- Srbi o djeci i roditeljstva;
- Državljanstvu i životu u VB;
- Zločinu, pravdi i pravu;
- Osoba s invaliditetom;
- Vožnje i transporta;
- Obrazovanja;
- Zapošljavanja;
- Okoliša;
- Kućanstva i lokalnih usluga;
- Financija i poreza;
- Putovnica, putovanja i života u inozemstvu;
- Viza i imigracija te
- Rada, radnih mjesta i mirovina.

Na prvi pogled jako neugledan i dosadan portal, ali kada se otvori neka od usluga, moguće je vidjeti pregršt informacija te dostupnih usluga kao i na Irskom središnjem državnom portalu.

Pritom je možda čak i lakše pronaći potrebnu uslugu na Britanskom središnjem državnom portalu, budući da se prvo izabire područje potrebne usluge pa tek onda usluga.



Slika 2: Prikaz usluga na Britanskom središnjem državnom portalu

Izvor: Britanski središnji državni portal, dostupno na:https://www.gov.uk/browse/births-deaths-marriages/child-adoption

Na Britanskom središnjem državnom portalu postoje brojne dostupne usluge i informacije o porezima i financijama. Građani mogu online zatražiti povrat poreza, izračunati porez na dohodak za tekuću godinu, dobiti brojne informacije vezane za sve druge poreze te čak neke i platiti. Iz područja su također dostupne brojne informacije.

3. USLUGE SUSTAVA E-GRAĐANI IZ PODRUČJA FINANCIJA I POREZA

3.1. E-Porezna

Preko sustava e-Građani je moguće pristupiti na sustav e-Porezna, odnosno jedinstveni portal Porezne uprave. Preko e-Porezne građani mogu pristupiti svojim podacima te slati zahtjeve i popunjene obrasce na Poreznu upravu tj. obaviti većinu radnji za koje bi inače morali otići u ured Porezne uprave.

Slika 3: Početna stranica e-Porezna

Izvor: Ministarstvo financija, Porezna uprava,dostupno na:https://e-porezna.porezna-uprava.hr/Prijava.aspx?ReturnUrl=%2f

Moguće je dobiti pristup podacima o poreznom obvezniku, obvezama, ovlaštenicima, porezno knjigovodstvenoj kartici, moguće je također i isprintati poreznu karticu te dobiti na uvid sve JOPPD obrasce koje je za zaposlenog građanina dostavio njegov poslodavac. Također je moguće dostaviti obrasce za obračun poreza, pregledati dostavljene obrasce te pregledati pohranjene obrasce (Porezna uprava, 2017.).

Usluge koje je moguće dobiti na e-Porezna (Porezna uprava, 2017.):

- Zahtjev za registriranje za potrebe poreza na dodanu vrijednost (obrazac P-PDV)
- Prijava u registar poreznih obveznika (RPO)
- Zahtjev za izdavanje porezne potvrde
- Zahtjev za izmjenom podataka u registru poreznih obveznika
- Zahtjev za povrat doprinosa iznad najviše osnovice
- Zahtjev za ovjeru PKK
- Zahtjev za zastaru
- Zahtjev za prigovor/žalbu
- Prijedlog za sklapanje upravnog ugovora za građane
- Prijedlog za sklapanje porezne nagodbe
- Izdavanje PK.

Ali, nisu sve porezne usluge dostupne na stranicama e-Porezna, te je za neke usluge potrebno pristupiti na stranicu e-Carina. Te usluge su e-Trošarina i e-Prijava za obračun posebnog poreza na motorna vozila.

3.2. Porezi i doprinosi - obrtnici

Građani mogu i u svojstvu obrtnika, koji se smatra fizičkom osobom, koristiti sustav. Obrtnik tada može samostalno predavati potrebne obrasce preko sustava e-Porezna. Za to je potrebno da obrtnik poznaje osnovne skupine poreza, način izračuna tih poreza te način popunjavanja obrazaca na sustavu e-Porezna. Bitno je naglasiti da su pritom za dostavljanje obrazaca preko e-Porezne potrebni dodatni certfikati koje izdaje Fina.

Obrtnici su dužni plaćati sljedeće poreze i doprinose (Porezna uprava, 2017.):

- Porez na dohodak;
- Prirez porezu na dohodak;
- Porez na dobit;
- Porez na dodanu vrijednost (PDV);
- Doprinose za obvezna osiguranja te

- Ostale poreze (porez na promet nekretnina, porez na nasljedstva i darove, porez na cestovna motorna vozila, porez na korištenje javnih površina, porez na kuće za odmor te porez na automate za zabavne igre).

Porez na dohodak je svakako jedan od najbitnijih poreza za svakog građanina, a da bi ga mogli samostalno prijaviti na e-Porezna, potrebno je poznavati barem osnovna pravila za izračun porezne osnovice za obračun poreza na dohodak. Pritom se način izračuna porezne osnovice razlikuje kod obračuna plaća građana u odnosu na izračun porezne osnovice građana obrtnika koji obavljaju samostalnu djelatnost.

Prilikom izračuna porezne osnovice za obračun poreza na dohodak iz plaće, od bruto plaće se oduzimaju doprinosi iz plaće (mirovinsko 1. i 2. stup), nakon čega se oduzimaju osobni odbici na koje ima pravo svaki zaposlenik. Pritom je osnovni osobni odbitak 3.800, 00 kn, dok se osobni odbici na uzdržavane članove računaju množenjem faktora s osnovicom od 2.500,00 kn. Pritom je faktor na uzdržavane roditelje i supružnika 0,7, na prvo dijete također 0,7, na drugo dijete 1, na treće dijete 1,3 itd. Bitno je napomenuti da ukoliko je porezni obveznik djelomičan ili 100% invalid, faktori se uvećavaju, a ukoliko je porezni obveznik ratni vojni invalid, obračunati porez na dohodak se umanjuje u postotku proporcionalno postotku invalidnosti.

Porez na dohodak se plaća po stopi od 24% do iznosa porezne osnovice od 17.500, 00 kn te po stopi od 36% na poreznu osnovicu veću od 17.500,00. Bitno je napomenuti da kod izračuna porezne osnovice, ista nikako ne može biti u negativnom iznosu, npr. ukoliko građanin radi za Zakonom propisanu minimalnu plaću, osnovni osobni odbitak će biti 2.620,80 kn te će porezna osnovica biti 0kn (Zakon o porezu na dohodak, 2017.)

Da bi se prikazala važnost točnog izračuna poreza na dohodak, dan je primjer izračuna plaće za osobu koja nema uzdržavanih članova te za osobu koja kao uzdržavane članove ima suprugu i dijete, pritom se pretpostavlja da oba zaposlena imaju bruto plaću od 7.000,00 kn.

Za prvog zaposlenog se od bruto plaće oduzima 1.400,00 kuna za mirovinsko osiguranje, nakon čega se dobije dohodak od 5.600,00 kuna. Dalje se od dohotka oduzima neoporezivi dio, tj. osobni odbitak u iznosu od 3.800,00 kuna, nakon čega se dobije iznos porezne osnovice od 1.800,00 kuna na što se računa porez na dohodak po stopi od 24%, iz čega se dobije iznos

poreza od 432,00 kune. Zbog jednostavnosti izračuna je pretpostavljeno da je pretporez 0%. Na kraju će zaposlenik dobiti 5.168,00 kuna, dok će ukupan trošak plaće za poslodavca biti uvećan i za doprinose na plaću, tj. dodatnih 17,2% na iznos od 7.000,00 kuna što iznosi 1.204,00 kune.

Za drugog zaposlenog se od bruto plaće oduzima 1.400,00 kuna za mirovinsko osiguranje, nakon čega se dobije dohodak od 5.600,00 kuna. Dalje se od dohotka oduzima neoporezivi dio, tj. osnovni osobni odbitak u iznosu od 3.800,00 kuna te osobni odbitak na uzdržavane članove u iznosu od 1.800,00 kuna (nije moguće iskoristiti osobne odbitke u cijelosti). Iz toga proizlazi da je porezna osnovica 0,00 kuna. Zaposlenik broj dva će dobiti neto plaću u iznosu 5.600,00 kuna, dok je trošak plaće uvećane za doprinose na plaću za poslodavca isti za oba zaposlena.

Obrtnicima se porez na dohodak može utvrđivati paušalno i na temelju poslovnih knjiga. Pritom se porez na dohodak paušalno može utvrđivati samo onim obrtnicima koji (Porezna uprava, 2017.):

- Nisu imali ukupne primitke u prošloj godini veće od 149.500,00 kn;
- Nisu obveznici PDV-a;
- Nemaju izdvojenih poslovnih jedinica niti proizvdnih pogona te
- Ne obavljaju samostalnu djelatnost trgovine ili ugostiteljstva.

Obrtnici paušalci paušalni porez na dohodak obračunaju po stopi od 12% na paušalni godišnji dohodak, nakon čega se dobiveni iznos dijeli s 12 da bi se dobio iznos mjesečne obveze. Obrtnici čiji se dohodak utvrđuje na temelju poslovnih knjiga, porez na dohodak plaćaju po stopi od 24% te 36% na poreznu osnovicu koja se dobije nakon što se od primitaka odbiju izdaci, preneseni gubitak te osobni odbici. Pritom obrtnik može koristiti razne poticaje i olašice koji također umanjuju osnovicu za izračun poreza na dohodak.

Prirez se obračunava po stopi ovisno o propisu mjesta prebivališta ili uobičajenog boravišta te je pritom osnovica za obračun prireza porez na dohodak.

Obrtnik postaje obveznik obračuna poreza na dobit ukoliko je u proteklom poreznom razdoblju ostvario primitke veće od 3 milijuna kuna ili je zadovoljio 2 od 3 sljedeća uvjeta (Porezna uprava, 2017.):

- Prosječan broj zaposlenih veći od 15;

- Dugotrajna imovina u vrijednosti većoj od 2 milijuna kuna ili
- Ostvareni dohodak veći od 400.000,00 kn.

Pritom se porez na dobit obračunava po stopama od 12% odnosno 18%, ovisno o visini primitaka u prethodnom poreznom razdoblju.

Obrtnik je obveznik obračuna poreza na dodanu vrijednost, ukoliko je u prethodnoj godini imao oporezivih usluga u vrijednosti većoj od 230.000,00 kn (od 1.1.2018. 300.000,00 kn). Pritom obrtnik porezni obveznik može postati dragovoljno ili po sili zakona u gore navedenom slučaju. PDV se obračunava po stopama od 25%, 13% te 5% te ga obrtnik zaračunava na vrijednost robe ili usluga, dok ga u konačnici plaćaju krajnji potrošači. Ukoliko je porezni obveznik imao isporuka u vrijednosti manjoj od 3 milijuna kuna, on može primjenjivati postupak oporezivanja prema naplaćenim naknadama, što znači da obveza za PDV nastaje danom kada su kupci platili račun, a pravo na odbitak pretporeza porezni obveznik ima kada je on platio račun. PDV se može obračunava po stopi od 25% uz iznimke kada se obračunava po stopama od 13% i 5%.

PDV se obračunava po stopi od 13% na (Zakon o PDV-u, 2016):

- Usluge smještaja;
- Periodične novine;
- Jestiva ulja i masti;
- Isporuke vode, osim vode u bocama;
- Električnu energiju;
- Ulaznice za koncerte;
- Uslugu prikupljanja otpada;
- Dječje sjedalice te dječju hranu;
- Urne i lijesove;
- Sadnice i sjemenje;
- Gnojiva i pesticide te druge agrokemijske proizvode te
- Hranu za životinje, osim hrane za kućne ljubimce.

PDV se obračunava po stopi od 5% na (Zakon o PDV-u, 2016.):

- Kruh;
- Mlijeko;
- Stručne knjige;

- Lijekove na recept;
- Medicinsku opremu, pomagala i slično za ublažavanje invalidnosti;
- Dnevne novine ;
- Kino ulaznice te
- Znanstvene časopise.

Obrtnik je obveznik plaćanja doprinosa na temelju obavljanja obrtničke djelatnosti, te je također dužan obračunati i plaćati doprinose iz plaće i na plaću za svoje zaposlene. Pritom su doprinosi iz plaće doprinosi za mirovinsko 1. i 2. stup ili samo 1. stup ako zaposlenik nije u 2 mirovinska stupa. 1. stup mirovinskog se računa kao 15% od bruto plaće, dok je 2. stup mirovinskog 5% od bruto plaće te ukoliko je zaposlenik samo u 1. stupu mirovinskog, tada je taj doprinos 20% bruto plaće. Doprinosi na plaću su doprinos za zdravstveno osiguranje od 15% na bruto plaću, doprinos za zapošljavanje 1,7% na bruto plaću te doprinos za zaštitu zdravlja na radu od 0,5% na plaću. Pritom je bitno napomenuti da postoje iznimke kada se ne plaćaju doprinosi na plaću, kao što je zapošljavanje osoba mlađih od 30 god na neodređeno te tada poslodavac 5 godina nije dužan plaćati doprinose na plaću za tog zaposlenika.

Među ostale poreze spadaju porez na promet nekretnina koji se plaća po stopi od 4%, ukoliko se na promet nekretnina ne plaća PDV. Bitno je napomenuti da se porez na promet nekretnina plaća također i ako građevinsko poduzeće prodaje nekretnine, a nije u sustavu PDV-a (Zakon o porezu na promet nekretnina, 1997.). Pritom se porez na promet nekretnina uvijek plaća prilikom kupnje poljoprivrednog zemljišta. Porez na nasljedstva i darove se plaća ukoliko nije riječ o nasljeđivanju u prvoj nasljednoj liniji te se obračunava i plaća po stopi od 4%, ukoliko se ne radi o nasljeđivnju nekretnina, kada se plaća porez na promet nekretnina (Zakon o nasljeđivanju, 2015.).

Porez na cestovna motorna vozila se obračunava na temelju snage i starosti vozila te se vozila starija od 10 godina ne oporezuju. Porez na korištenje javnih površina se plaća temeljem odluke tijela lokalne samouprave te ga plaćaju sve fizičke i pravne osobe korisnici javnih površina. Vlasnici koji svoje nekretnine (kuće, stanove i sl.) koriste samo povremeno dužni su plaćati porez na kuće za odmor koji iznosi od 5 do 15 kuna po m^2 korisne površine, pritom visinu poreza određuje lokalna samouprava. Porez na automate za zabavne igre se plaća u iznosu od

100 kuna mjesečno po aparatu te je porezni obveznik fizička ili pravna osoba koja takve aparate stavlja u uporabu (Središnji državni portal, 2017.).

3.3. Dostavljanje obrazaca preko sustava e-Porezna

Preko sustava je moguće dostavljati obrasce, ukoliko korisnik posjeduje dodatne vjerodajnice izdane od strane Fina-e. U nastavku će biti nabrojani svi obrasci koje je moguće dostaviti preko sustava e-Porezna. Pritom će biti ukratko objašnjeni određeni obrasci koji se češće koriste.

Obrasci prijave PDV-a su (Porezna uprava, 2017.):

- Obrazac za podnošenje mjesečne (tromjesečne) prijave PDV-a (PDV);
- Obrazac prijave stjecanja dobara i primljenih usluga iz drugih članica EU (PDV-S);
- Obrazac prijave isporuka dobara i usluga u druge države članice EU (ZP);
- Obrazac pregleda tuzemnih isporuka s prijenosom porezne obveze (PPO);
- Obrazac prijave isporuka dobara i usluga koje obavlja porezni obvezni bez sjedišta u RH (INO PPO);
- Obrazac prijave isporuka dobara u druge članice Euprethodno uvezenih u okviru postupka 42 i 63 (PZ 42 i 63);
- Obrazac prijave prometa nekretnina (PPN);
- Obrazac dostavljanja podataka o dospjelim, a ne naplaćenim potraživanjima unazad 6 godina (OPZ-STAT-1) te
- Obrazac izvješća o obavljenim donacijama hrane (DONH).

Obrazac PDV se podnosi mjesečno (tromjesečno) do 20. u mjesecu za prethodno obračunsko razdoblje, za popunjavanje obrasca je bitno razlučiti neoporezive od oporezivih transakcija te kod oporezivih transakcija one koje se oporezuju s 25%, 13% te 5%, nakon čega se od ukupne obveze za PDV oduzme ukupno obračunati pretporez. Ukoliko je obračunata obveza za PDV veća, porezni obveznik je dužan platiti PDV, a ukoliko je pretporez veći, porezni obveznik ima pravo na povrat više plaćenog PDV-a.

Obrazac ZP, odnosno zbirna prijava se podnosi za isporuke dobara i usluga u druge članice EU. Predaje se do 20. u mjesecu za protekli mjesec. PDV-S se podnosi za stjecanje dobara i usluga iz drugih članica EU, također se predaje do 20. u mjesecu za protekli mjesec. Ovi obrasci su uvedeni nakon prisupanja u EU, budući da od tada ne postoji obveza plaćanja PDV-a na dobra

i usluge iz EU (Mazars, 2013.). Od 2015. godine je ukinuta obveza predaje konačnog obračuna PDV-a (obrazac PDV-K), ali je preko sustava e-Porezna moguće dobiti uvid u prethodno predane obrasce.

Za obračun poreza na dohodak se podnose obrasci JOPPD, SNU i DI. Obrazac JOPPD, odnosno izvješće o primicima, porezu na dohodak, prirezu te doprinosima na plaću te iz plaće. Obrazac se podnosi za primitke od nesamostalnog rada, imovinskih prava, kapitala, osiguranja, drugog dohotka, primitke koji se ne smatraju dohotkom, neoporezive primitke, primitke koji bi bili oporezivi da ugovorima nije određeno drugačije, primitke na koje se ne plaća predujam poreza te primitke po osnovi izravnih plaćanja u poljoprivredi (Porezna uprava, 2017.).

Svrha SNU obrasca je povezivanje nepovezanih uplata sa zaduženjima temeljem JOPPD obrasca. U ovu skupinu spada i obrazac popisa dugotrajne imovine (DI) koji se podnosi za svu imovinu nabavne vrjednosti veće od 3.500,00 kuna (bez PDV-a) prilikom godišnjeg obračuna amortizacije.

Za prijavu poreza na dobit se podnose obrasci PD, PD IPO, PD 2017, SR i TZ. Obrazac prijave poreza na dobit (PD) se podnosi do kraja travnja za prethodnu godinu. U obrascu je potrebno prijaviti sve prihode i rashode uz uvećanja te umanjenja porezne osnovice. Pritom se obračunava porez po stopi od 12% ukoliko su ukupni prihodi bili u iznosu do 3 milijuna kuna ili po stopi od 18% ukoliko su prihodi bili veći od 3 milijuna kuna ili su zadovoljena 2 od 3 uvjeta navedena u prethodnom potpoglavlju (Zakon o porezu na dobit, 2016.).

Obrazac PD 2017 se podnosi za dobit ostvarenu u 2017. godini. Ukoliko obrtnik ima povezane osobe, on je obvezan podnositi obrazac PD IPO. Ukoliko obrtnik svoju djelatnost obavlja na prostoru kulturnog zaštićenog dobra, dužan je plaćati spomeničku rentu te dostaviti obrazac SR, također, ukoliko obavlja ugostiteljsku te s turizmom povezanu djelatnost, dužan je plaćati članarinu turističkoj zajednici te podnositi obrazac TZ.

Porez na potrošnju se plaća na prodajnu vrijednost bez PDV-a za sve vrste pića, osim toplih napitaka, voda te prirodnih sokova (limunada i narančada) do zakonom najviše propisane stope od 3%. Prijava poreza na potrošnju se podnosi na obrascu PP-MI-PO.

Obrasci za igre na sreću i nagradne igre neće biti posebno nabrojani i objašnjeni u ovom radu zbog brojnosti tih obrazaca, a koji se zapravo vrlo rijetko koriste.

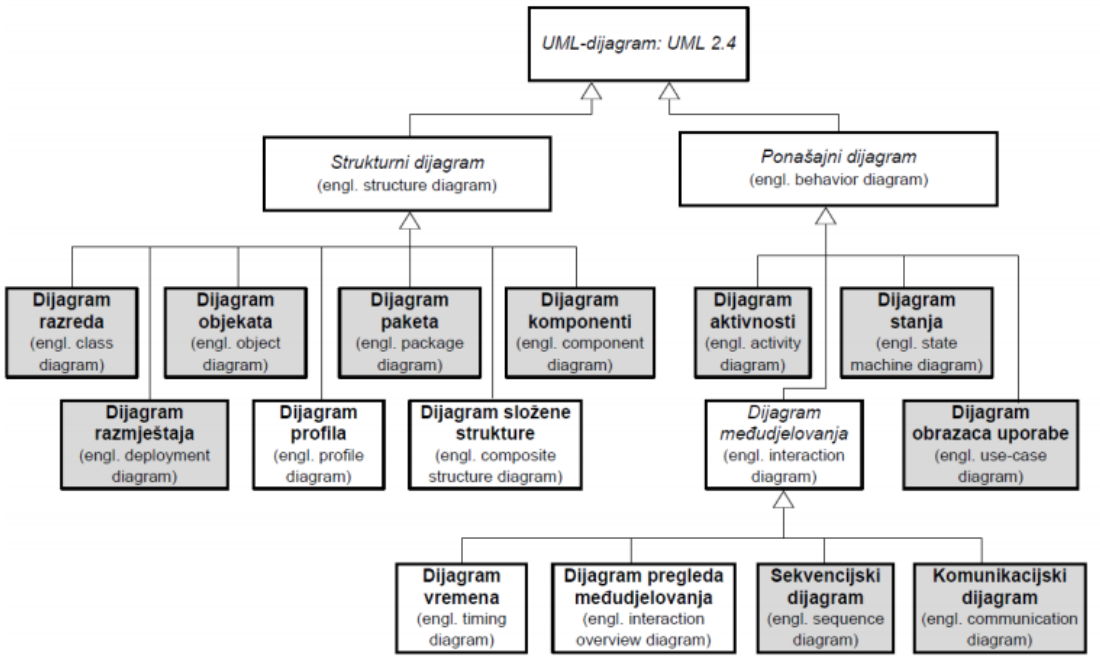
4. Scenariji korištenja usluga e-Građani iz perspektive korisnika (studija slučaja)

4.1. UML dijagrami

UML ili ujedinjeni jezik za modeliranje je normirani jezik opće namjene koji se koristi za modeliranje računalnih sustava baziranih na objektno-orjentiranoj paradigmi. Računalni sustav se prikazuje pomoću raznovrsnih dijagrama, od kojih svaki prikazuje sustav iz drugačije perspektive. Ti dijagrami se s obzirom na dinamičnost mogu podijeliti na statičke i dinamičke dijagrame.

Pritom statički dijagrami ne uzimaju u obzir vremensku komponentu sustava, već daju samo sliku dijela ili cijelog sustava kakav je u nekom vremenskom trenutku, dok dinamički dijagrami uključuju međudjelovanje sudionika i vremensku komponentu.

Postoji i podjela UML dijagrama na dijagrame koji modeliraju strukturu sustava (engl. structure diagram) i dijagrame koji modeliraju ponašanje sustava (engl. behavior diagram).



Slika 4: Podjela UML dijagrama

Izvor: Jović et al. (2013.): UML-dijagrami, zbirka primjera i riješenih zadataka, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, str 5

4.2. Use case dijagram

Use case dijagram, odnosno dijagram obrazaca uporabe ili dijagram slučajeva korištenja se koristi da bi se prikazalo ponašanje sustava ili dijela sustava na način vidljiv korisniku sustava. Cilj korištenja use case dijagrama je da se razvojni tim sustava i korisnici usuglase po pitanju interakcije korisnika sa sustavom prilikom korištenja istog. Ponašanje sustava se opisuje pomoću ciljeva i aktera koji predstavljaju korisnike sustava.

Use case dijagrami služe za opisivanje funkcionalnosti promatranog sustava ili promatranog dijela poduzeća. Zapravo postoje dvije vrste use case dijagrama, dijagrami slučajeva korištenja (use case dijagrami) i dijagrami slučajeva korištenja poslovnog procesa (poslovni use case dijagrami). Use case dijagrami bi trebali dati odgovor na pitanje: „Što sustav radi?“, a dijagrami slučajeva korištenja poslovnog procesa bi trebali dati odgovor na pitanje „Što poduzeće radi?“.

Uz pomoć use case dijagrama se izdvajaju funkcije sustava koje će biti automatizirane, a pomoću dijagrama slučajeva korištenja poslovnog procesa se prikazuju način automatizacije funkcija koje se inače izvode ručno. Use case dijagrami daju odgovor na pitanje kako sudionici funkcioniraju u interakciji sa sustavom te opisuju akcije koje sustav može izvesti.

Use case dijagrami spadaju među statičke UML dijagrame ali također spadaju i u skupinu ponašajnih dijagrama jer modeliraju ponašanje korisnika sustava. Use case dijagrami se mogu raščlaniti na sastavne dijelove (Botonjić, 2015.):

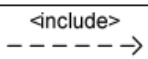
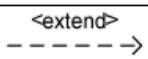
- Akteri;
- Interakcije te
- Use cases.

Slika 5: Grafički prikaz aktera i use cases-a

Izvor: Kocić i suradnici, UML-motivacija, vrste i primeri, Beograd, dostupno na: http://poincare.matf.bg.ac.rs/~vladaf/Courses/Matf%20MNSR/Prezentacije%20Grupne/UML%20seminarskiMNSR.pdf (10.09.2017.)

Akteri u ovim dijagramima predstavljaju korisnika sustava te su zbog toga prikazani pojednostavljenim čovjeku. Moguća je pojava dva tipa aktera, primarnih i sekundarnih. Primarni akter pokreće slučaj korištenja, dok je sekundarni akter sudionik slučaja korištenja nakon što je slučaj korištenja pokrenut. Pritom jedan korisnik može ostvarivati više uloga u sustavu, a jednu ulogu može ostvarivati više korisnika, iz čega slijedi da jedan akter može sudjelovati u više slučajeva korištenja te više aktera može sudjelovati u jednom slučaju korištenja. Pritom se generalizacijom mogu povezati dva aktera ili dva slučaja korištenja. Ukoliko se generalizacija koristi za povezivanje 2 aktera, tada specifičniji akter preuzima sve uloge apstraktnjeg uz dodatak novih uloga. Prilikom korištenja generalizacije za dva slučaja korištenja, tada također specifičniji preuzima uloge apstraktnijeg uz proširenje funkcionalnosti apstraktnijeg slučaja korištenja.

Slučaj korištenja predstavlja skup scenarija povezanih jednim ciljem korisnika te također predstavlja apstraktni zadatak kojeg izvode sudionici. Pritom je izvršenje svakog od slučaja korištenja neovisno o izvršenju drugih slučaja korištenja te se jedina ovisnost ostvaruje preko dijeljenih poruka. Slučaj korištenja se sastoji od glavnog tijeka izvođenja, ali može biti i proširen varijacijama glavnog tijeka izvođenja, kao i nekim specifičnim slučajevima koji se mogu pojaviti za vrijeme korištenja tog slučaja korištenja.

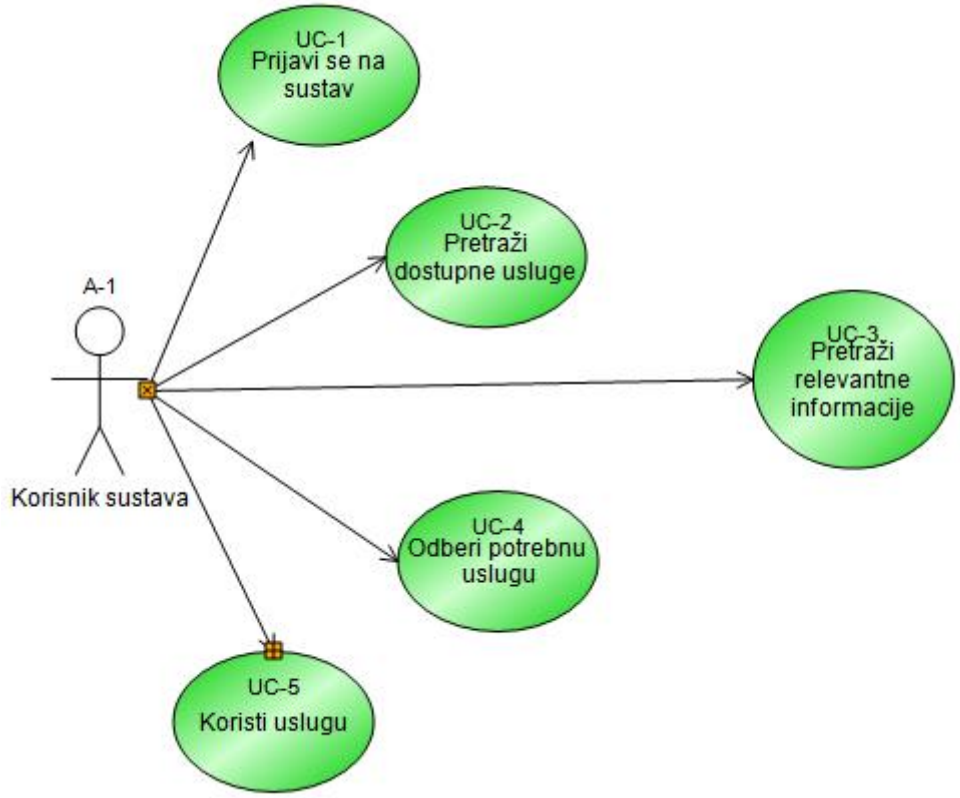
Tip veze	Grafički prikaz	Opis
asocijacija		Asocijacijom se povezuju aktori s obrascima uporabe u kojima sudjeluju. Međusobno povezivanje aktora ili međusobno povezivanje obrazaca uporabe ovom vrstom veze nije dozvoljeno. Kod asocijacije moguće je definirati njenu višestrukost (engl. *multiplicity*) čije značenje je definirano u nastavku teksta.
generalizacija		Generalizacijom se povezuju dva aktora ili dva obrasca uporabe. U slučaju da se generalizacijom povezuju dva aktora, specifičniji aktor preuzima sve uloge apstraktnijeg aktora uz dodatak novih uloga. Kod korištenja generalizacije između dva obrasca uporabe specifičniji obrazac proširuje odnosno mijenja funkcionalnosti apstraktnijeg obrasca uporabe.
uključivanje		Vezom uključivanja se povezuju dva obrasca uporabe na način da jedan obrazac u tijeku svog izvođenja u potpunosti izvede uključeni obrazac uporabe.
proširenje		Vezom proširenja se povezuju dva obrasca uporabe pri čemu jedan proširuje funkcionalnost drugog. Proširenje se ostvaruje ako je zadovoljen određeni uvjet definiran u točki proširenja.

Slika 6: Vrste veza na use case dijagramima

Izvor: Jović et al. (2013.): UML-dijagrami, zbirka primjera i riješenih zadataka, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, str 9, dostupno na: https://www.scribd.com/document/252441750/PrirucnikUML-diajgrami

Između aktera i slučaja korištenja se mogu uspostaviti vrste veza kao što su asocijacija, generalizacija, uključivanje i proširenje. Potrebno je razlikovanje ovih vrsta veza da bi se uspješno kreirao dijagram slučaja korištenja (use case dijagram).

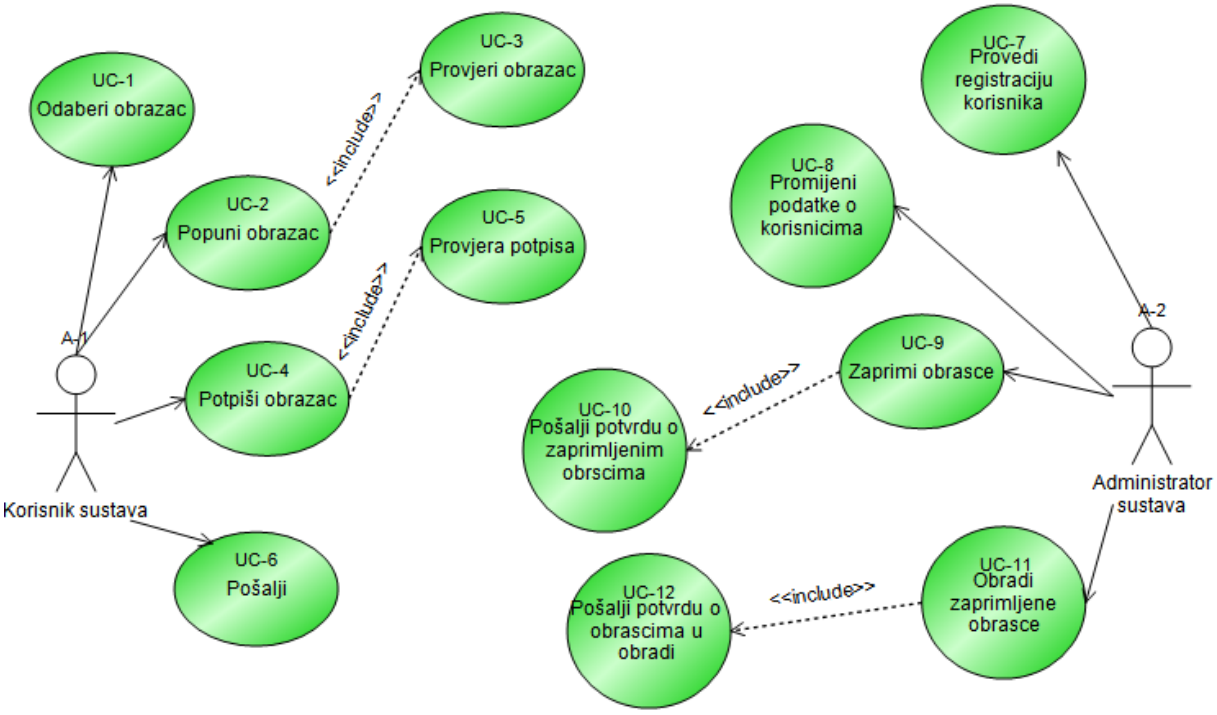
Kao primjeri će biti prikazani po jedan jednostavan i jedan složeniji use case dijagram. Jednostavnijim use case dijagramom će se prikazati korisnik sustava e-Građani, pritom bi sustav trebao moći provesti sve akcije koje korisnik zahtjeva u use case-ovima. Složenijim use case dijagramom će se prikazati korištenje usluge predaje obrasca na sustav e-Porezna.



Slika 7: Prikaz use case dijagrama korisnika sustava e-Građani

Izvor: Izrada autorice uz pomoć programa CaseComplete 2017

Kao prvi zahtjev se postavlja logiranje u sustav, na e-Građane je to moguće uz pomoć neke od važećih vjerodajnica, ukoliko korisnik ne posjeduje neku od istih, sustav mu ne dopušta logiranje. Nakon logiranja, korisnik pretražuje dostupne usluge, uz pretraživanje usluga se korisniku mora omogućiti i pretraživanje relevantnih informacija potrebnih za korištenje usluga. Nakon tih poduzetih koraka, korisnik zahtijeva korištenje usluge, što mu se odobrava, ukoliko posjeduje vjerodajnice odgovarajuće sigurnosne razine. Uzima se za primjer e-Porezna, korisnik može pronaći informacije o porezima na Središnjem državnom portalu te na e-Porezna može koristiti uslugu npr. pregledavanja JOPPD obrasca. Uz dostupne dodatne informacije korisnik može lakše razumjeti informacije iz obrasca, a ujedno ne mora ići u Poreznu upravu fizički pregledavati dostavljene obrasce.



Slika 8: Use case dijagram predaje obrasca na sustav e-Porezna

Izvor: Izrada autorice uz pomoć programa Case Complete 2017

Korisnik sustava kao prvi korak mora odabrati željeni obrazac koji želi popuniti, nakon čega popunjava isti. Nakon što je obrazac popunjen, potrebno ga je i provjeriti, potpisati te kao posljednju provjeru, provjeriti potpis tj. vjerodajnice za predaju obrasca. Završni korak je slanje obrasca na obradu. S druge strane se nalazi administrator sustava koji provodi registraciju te mijenja podatke o korisnicima. Administrator zaprima predane obrasce, nakon čega je dužan poslati potvrdu o zaprimljenim obrascima. Također, obrađuje obrasce, uz što je dužan poslati potvrdu korisniku o obrascima u obradi.

5. ZAKLJUČAK

U drugom poglavlju rada je bilo riječi o sustavu e-Građani te uslugama koje je moguće dobiti putem sustava. Tijekom pisanja ovog rada, uvedene su dvije nove usluge, među kojima je usluga izdavanja vozačke dozvole preko sustava e-Građani. Pristup i korištenje sustava je olakšano na način da su usluge grupirane u skupine po područjima na koje se odnose, kao što je npr. zdravstvo. Preko sustava je moguće dobiti i obavijesti, logirati se na e-Poreznu, e-Matice te e usluge MUP-a.

U radu su navedene i objašnjene sve važnije usluge i informacije koje sustav e-Građani nudi. Iz dostupnih podataka vidljivo je da broj korisnika sustava rapidno raste, pritom najveći broj građana koristi uslugu e-Dnevnici. Pretpostavlja se da će broj korisnika rasti u budućnosti, posebice ukoliko se nastavi s uvođenjem novih usluga te povećanjem informiranosti potencijalnih korisnika (budući da je jedan od najčeših razloga samog nekorištenja sustava nepoznavanje funkcioniranja sustava).

Sustav e-Građani se temelji na virtualnoj centralizaciji i organizaciji na temelju grupiranja u tematski povezane skupine. Iz razloga što je za logiranje na sustav e-Građani potrebno koristiti korisnički račun te nemogućnosti nabavljanja istog za zemlje Europe, istraživanje je provedeno na temelju usluga navedenih na središnjim državnim portalima Slovačke, Velike Britanije te Irske. Iako se na prvu čini da hrvatski Središnji državni sustav nudi brojne informacije te usluge, ukoliko to usporedimo sa središnjim državnim sustavima u Slovačkoj, Irskoj te Velikoj Britaniji, vidljivo je da je hrvatski sustav jako zastario te nudi mali broj informacija i usluga. Pritom se moglo doći do zaključka da iako je hrvatski središnji državni portal atraktivno vizualno oblikovan, to ne pridonosi boljem korištenju portala. Pritom, iako su informacije grupirane po područjima na koja se odnose, često su te informacije skoro pa potpuno beskorisne. Ukoliko se promatraju usluge dostupne na Britanskom i Irskom središnjem državnom portalu, vidljivo je da je moguće uvesti još brojne usluge, ali se pritom postavlja pitanje korisnika tih usluga. Jedan od najvećih problema u RH je informatička nepismenost te slabo korištenje interneta, zbog čega je potrebno povećati dostupnost računala te educirati građane o načinu korištenja sustava.

Preko sustava e-Porezna građani mogu dobiti na uvid poreznu karticu, pregledavati predane JOPPD obrasce, ali je moguće i otvoriti obrt. Za obrtnike je sustav uvelike olakšao poslovanje,

budući da mogu dostavljati obrasce putem sustava te pregledavati prethodno dostavljene obrasce.

Da bi građani mogli sami popunjavati i predavati potrebne obrasce, uz posjedovanje odgovarajućih vjerodajnica, potrebno je poznavanje vrsta poreza, njihov način izračuna te posebice razumjeti sadržaj obrazaca kako bi ih na ispravan način popunili. Iz tog razloga su u radu objašni najbitniji porezi, način izračuna te pojedine specifičnosti izračuna tih poreza.

Za istraživački dio rada izabrana je metoda izrade use case dijagrama. Use case dijagrami se koriste da bi se na jednostavan način prikazalo korištenje sustava prije kreiranja istog, tj. da bi se prikazali zahtjevi koji se stavljaju pred sam sustav. Use case dijagrami se mogu koristiti za prikaz korištenja sustava te za prikaz dijela poduzeća. Prikazani su po jedan jednostavan te složeni use case dijagram. Jednostavniji use case dijagram prikazuje korisnika sustava e-Građani i osnovne zahtjeve koje korisnik zahtijeva od sustava, dok složeniji dijagram prikazuje korištenje usluge predavanja obrasca putem sustava e-Porezna.

SAŽETAK

Osnovni cilj rada bio je istražiti funkcioniranje sustava e-Građani, preduvjete i razinu korištenja te perspektivu razvoja sustava. Istraživanje je provedeno iz perspektive građanina s posebnim naglaskom na usluge iz područja financija i poreza te su analizirane usluge i potencijali usluga iz područja financija i poreza namijenjenih krajnjim korisnicima – građanima.

U radu je definiran pojam e-Građana te funkconiranje samog sustava. Objašnjene su dostupne usluge iz područja financija i poreza s naglaskom na sustav e-Porezna, pritom su objašnjeni važniji porezi te način njihovog izračuna. Preko sustava e-Porezna je moguće dostavljati obrasce, što je u radu i objašnjeno. Na samom kraju rada prikazano je funkcionanje sustava uz pomoć use case dijagrama.

Ključne riječi: e-Građani, porezi, financije

SUMMARY

The main aim of this work was to find out how the e-Citizens system works, preconditions, usage level and future perspective. The research was conducted from perspective of citizens with special emphasis on on tax and finance services, so the tax and finances sevices intended to the citizens and their potential were analised.

In this work was defined term of e-Citizes and functioning of the sistem. Available tax and finance services were defined with special emphasis on system e-Porezna, while all the most important taxes and a way how to calculate them were defined. Trough system e-Porezna it is possible to deliver forms, what was defined in this work. On the end of this work it was shown how the system works with use of a use case diagram.

Key words: e-Citizens, taxes, finances

LITERATURA

1. Botonjić, A., (2015.): Završni rad, Unified modelling language (UML): Use case diagram, Sveučilište u Puli, Pula

2. Britanski Središnji državni portal, dostupno na: https://www.gov.uk/ (13.09.2017.)

3. E-Carina, dostupno na: https://e-carina.carina.hr/ (06.09.2017.)

4. E-Porezna, dostupno na: https://e-porezna.porezna-uprava.hr/Pocetna.aspx (05.09.2017.)

5. Irski središnji državni portal, dostupno na: http://www.gov.ie/ (13.09.2017.)

6. Jović et al. (2013.): UML-dijagrami, zbirka primjera i riješenih zadataka, Sveučilište u Zagrebu, Zagreb, dostupno na: https://www.scribd.com/document/252441750/PrirucnikUML-diajgrami (12.09.2017.)

7. Kocić et al.(2017.): UML-motivacija, vrste i primeri, Beograd, dostupno na: http://poincare.matf.bg.ac.rs/~vladaf/Courses/Matf%20MNSR/Prezentacije%20Grupne/UML%20seminarskiMNSR.pdf (10.09.2017.)

8. Ministarstvo financija, Porezna uprava (2017.): Obrtnici, dostupno na: https://www.porezna-uprava.hr/obrtnici/Stranice/Obrtnici3.aspx (04.09.2017.)

9. Mazars (2013.): PDV obrasci nakon pristupanja Hrvatske u EU, dostupno na: http://www.mazarscinotti.hr/pdv-obrasci-nakon-pristupanja-hrvatske-u-eu.aspx (04.09.2017.)

Ministarstvo financija, Porezna uprava (2017.): Općenita pitanja i odgovori vezani uz obrazac JOPPD, dostupno na: https://www.porezna-uprava.hr/obrazac_joppd/Stranice/Naj%C4%8De%C5%A1%C4%87a-pitanja-(FAQ).aspx (04.09.2017.)

10. Narodne novine, (2015.): Zakon o nasljeđivanju, Narodne novine d.d., Zagreb, broj 33

11. Narodne novine, (2016.): Zakon o PDV-u, Narodne novine d.d., Zagreb, broj 115

12. Narodne novine, (1997.): Zakon o porezu na promet nekretnina, Narodne novine d.d., Zagreb, broj 69

13.Narodne novine, (2016.): Zakon o porezu na dohodak, Narodne novine d.d., Zagreb, broj 115

14. Narodne novine (2016.): Zakon o porezu na dobit, Narodne novine d.d., Zagreb, broj 115

15. Portal otvorenih podataka Republike Hrvatske, dostupno na: http://data.gov.hr/dataset/e-gradjani-statistika (05.09.2017.)

16.Slovački središnji državni portal, dostupno na: https://www.slovensko.sk/sk/titulna-stranka

17.Središnji državni portal, dostupno na: https://www.gov.hr/ (30.08.2017.)

18. Središnji državni portal, lista prihvaćenih vjerodajnica, dostupno na: https://gov.hr/e-gradjani/lista-prihvacenih-vjerodajnica/1667 (01.09.2017.)

POPIS SLIKA:

Slika 1: Lista prihvaćenih vjerodajnica za prijavu na NIAS 10
Slika 2: Prikaz usluga na Britanskom središnjem državnom portalu 17
Slika 3: Početna stranica e-Porezna 18
Slika 4: Podjela UML dijagrama 27
Slika 5: Grafički prikaz aktera i use cases-a 29
Slika 6: Vrste veza na use case dijagramima 30
Slika 7: Prikaz use case dijagrama korisnika sustava e-Građani 31
Slika 8: Use case dijagram predaje obrasca na sustav e-Porezna 32

POPIS TABLICA:

Tablica 1: Ukupan broj prijava na svaku od usluga sustava e-Građani 11