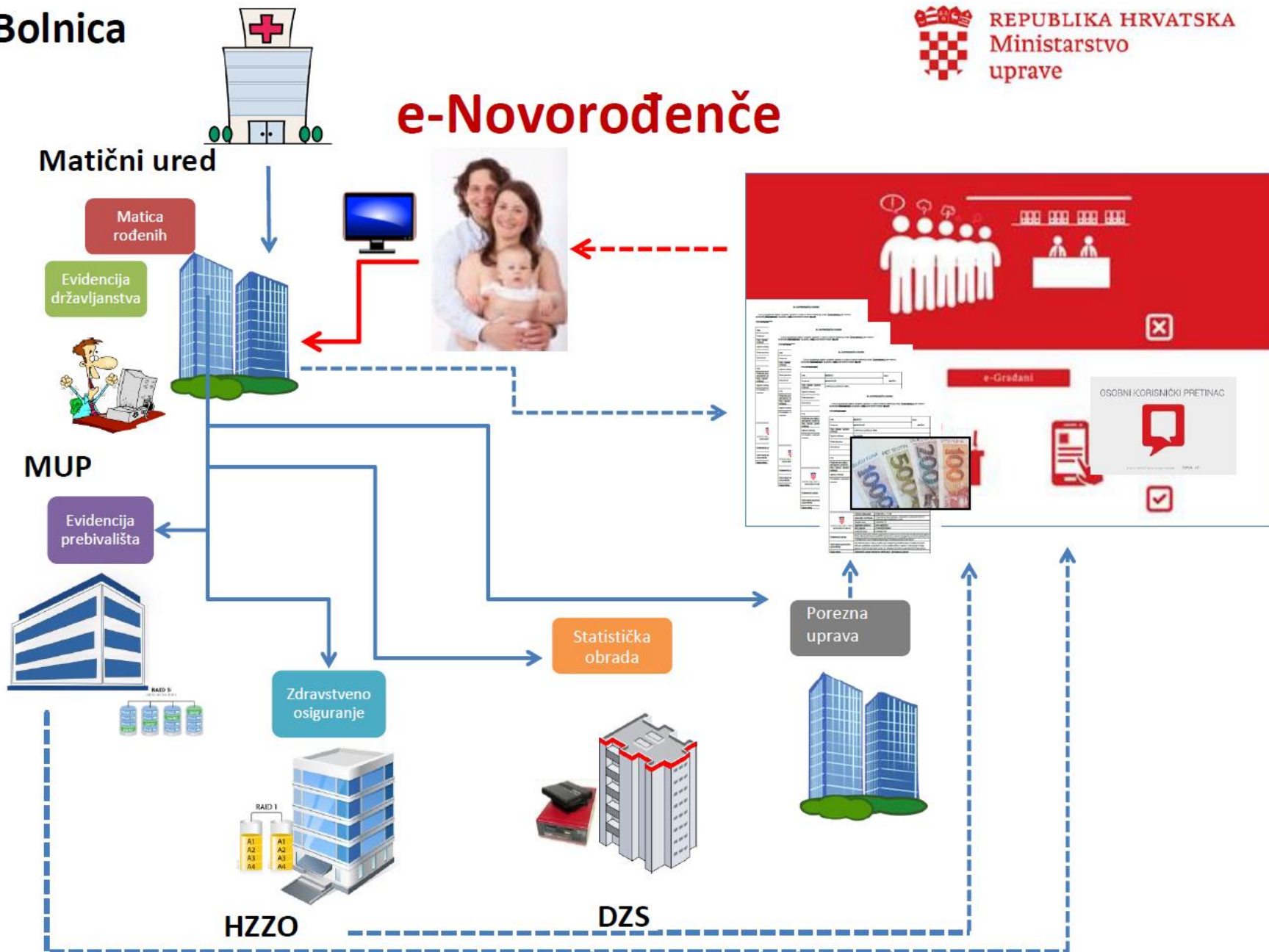




Sustav e-Novorođenčće Iskustva i preporuke

mr.sc. Leda Lepri
viši savjetnik - specijalist
Ministarstvo uprave

e-Novorođenče





Osnovni podaci

Kompleksna e-usluga koja omogućava prijavu novorođenog djeteta putem jednog upravnog mjesta, virtualnog i realnog

Prijava rođenja stiže elektronički za preko 50% rodilišta!!!

Usluga e-Novorođenče dostupna je od **9.1.2018.** u svim matičnim uredima u Republici Hrvatskoj i roditeljima omogućava:

- upis djeteta u **maticu rođenih**
 - upis djeteta u **evidenciju državljanstva**
 - prijavu **prebivališta** djeteta na adresu roditelja
 - reguliranje **zdravstvenog osiguranja** djeteta
 - podnošenje **zahtjeva za dobivanje jednokratne novčane potpore** za novorođeno dijete od Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje
 - **unos postotka osobnih odbitaka na poreznu karticu** za majku i oca kod prijave djeteta
- Usluga također dojavljuje podatke o novorođenom djetetu **OIB sustavu** te dostavlja statističke podatke **Državnom zavodu za statistiku.**
 - Od **31.1.2018.** navedenu uslugu roditelji mogu koristiti i putem Interneta.

Cilj uvođenja sustava e-Novorođenče

- Olakšati roditeljima prijavu djeteta



Roditelji, a posebno majke, će se baviti bebom, a ne administracijom



3 Scenarija sa stanovišta roditelja

1. Oba roditelja u matičnom uredu rođenih

Matični
ured



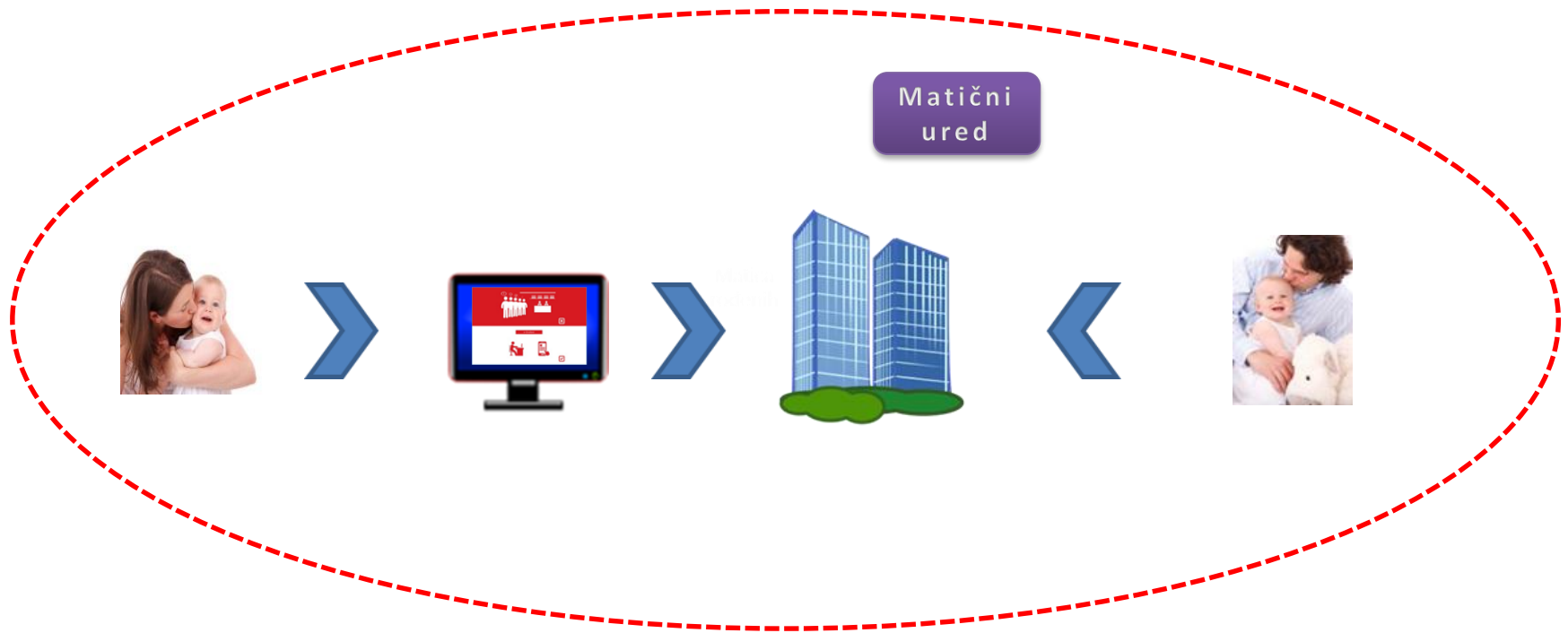
2. Oba roditelja putem Interneta

Matični
ured



3 Scenarija

3. Majka putem Interneta,
otac u matičnom uredu

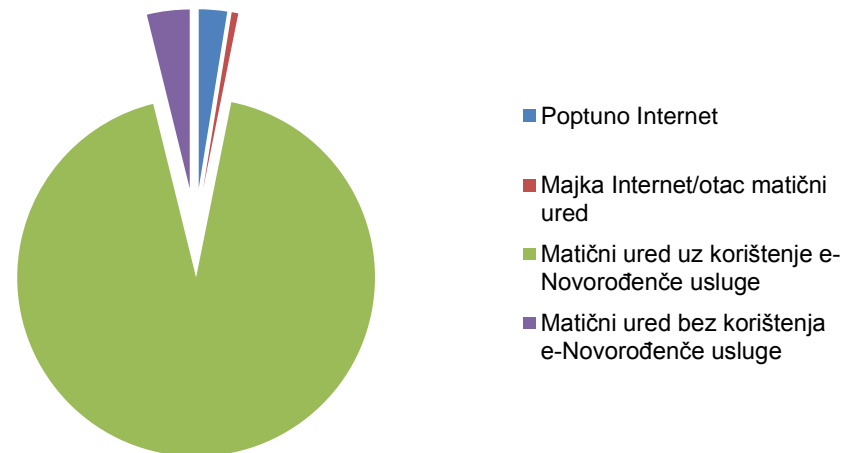




Korištenje e-Novorođenče sustava

Od početka 2018. do sredine rujna 2019. je

- **1.612** novorođene djece prijavljeno kompletno putem Interneta (oba roditelja putem Interneta),
- **379** novorođene djece prijavljeno je na način da je majka prijavu obavila putem Interneta, a otac u matičnom uredu,
- **61.086** novorođene djece upisano je u potpunosti u matičnom uredu, a od tog broja samo **2.433** djece na način da nisu korištene mogućnosti e-Novorođenče usluge.



Koristi od primjene sustava e-Novorođenče

Sustav e-Novorođenče interno omogućava, sa stanovišta kvalitete obrade:

1. bržu, točnu i efikasniju obradu prijave novorođenog djeteta iz medicinskih podataka
2. ukidanje papirnatih obavijesti/obrazaca uz ubrzavanje i dovođenje procesa prijave djeteta u trenutak rođenja
3. brži postupak prijave novorođenog djeteta u sustavu državnih institucija
4. siguran elektronički proces i format podataka koji odgovara važećim zakonskim zahtjevima elektroničkog poslovanja
5. kontrolu i nadzor statusa prijava

Sustav e-Novorođenče interno omogućava, sa stanovišta poslovanja:

1. rasterećenje šaltera institucija
2. oslobađanje službenika od repetitivnih poslova
3. kvalitetniji rad službenika
4. sniženje troškova



Prihvaćanje od strane službenika matičara

- Službenici u matičnim uredima su zadovoljni
jer:
 - pružanje cjelovite usluge nailazi na zadovoljstvo roditelja
 - 50% rodilišta podatke dobivaju u elektroničkom obliku te ih ne moraju unositi
 - **do kraja godine će sva rodilišta biti obuhvaćena e-dostavom 😊**
 - zaprimljeni podaci su točniji
- Lagani oprez kod matičara radi povećanja posla
 - Opres se javlja naročito kod matičara koji dobivaju još uvijek na papiru ispisane prijave o rođenju iz zdravstvenih ustanova

Uštede za roditelje

Prema procjeni Ministarstva uprave, uslugom e-Novorođenče građani će uštedjeti:

- više od **137.000** sati koje bi proveli čekajući na šalterima.
- uštedjeti će **40 kn** pristojbi; na godišnjoj razini taj iznos približno iznosi **1.508.240 kn**.
- posebno za Grad Zagreb i parkiranje je bitan trošak koji iznosi minimalno **200.000 kn**.



Ured državne uprave u _____
Matični ured _____

Poštovani,

U matičnom uredu imate mogućnost izvršiti prijavu Vaše bebe u Evidenciju prebivališta Ministarstva unutarnjih poslova, te na zdravstveno osiguranje u Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje. Ujedno možete postaviti zahtjev za isplatu jednokratne pomoći Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje te izvršiti upis navrađenog djeteta na Obrascu PK roditelja.

Prijava prebivališta djeteta

Dijete možete prijaviti ovdje u matičnom uredu na službeno prebivalište majke ili oca. Ukoliko želite izvršiti prijavu na neku drugu adresu, morat ćete otići u nadležnu policijsku postaju.

Prebivalište djeteta je kod

- majke
 oca
 ne želim prijaviti prebivalište djeteta

Prijava zdravstvenog osiguranja

Nakon unosa prebivališta, koje je preduvjet za prijavu na HZZO, će se dijete automatski prijaviti samostalno na Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje.

Ukoliko želite drugu osnovu osiguranja, potrebno je otići u nadležni područni ured Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje i promijeniti osnovu osiguranja.

Podnošenje zahtjeva za isplatu jednokratne pomoći HZZO-a

Jednokratnu pomoć može zatražiti samo roditelj koji ima istu adresu prebivališta kao i dijete. Ukoliko roditelj ima prijavljen IBAN u HZZO-u za isplatu nekog drugog prava, upisuje taj isti IBAN.

- želim podnijeti zahtjev za isplatu jednokratne pomoći od HZZO-a:

- majka otac

IBAN tekućeg ili zaštićenog računa: _____

Podnošenje zahtjeva za upis promjena (rođenje djeteta) na Obrascu PK (kartici poreza na dohodak od nesamostalnog rada) roditelja

Zahtjev za upis promjena osobnog odbitka na poreznim karticama roditelja, uslijed rođenja djeteta, možete izvršiti u matičnom uredu, ako ste prijavili prebivalište (MBG), raspodjelom 100% osobnog odbitka na pojedinog roditelja, zbroj mora iznositi 100%:

- želim podnijeti zahtjev za upis promjena na PK karticama:

Majka: ____ % Otac: ____ % Ukupno 100%

	Majka	Otac
Ime:		
Prezime:		
Potpis:		
Datum:		
Telefon*:		
e-mail*:		

*Dostavlja se instrukcijama koje sudjeluju u odlici tako da, u slučaju potrebe, mogu kontaktirati roditelja



Zadovoljstvo roditelja

Roditelji su jako zadovoljni uslugom e-Novorođenče

Zašto pretežito matični ured?

➤ **93%**

Razlozi zašto se ne koristi Internet:

- Matični uredi u manjim sredinama su blizu
- Službenici u matičnim uredima su susretljivi
- Roditelji su neupućeni u postojanje Internet verzije
- Roditelji su neupućeni u postojanje informacija na Internetu
- Strah od nepoznatog
- Vrijeme uloženo u savladavanje korištenja e-usluge (neki roditelji trebaju više vremena) nije višestruko iskoristivo
- Zaštita osobnih podataka
- Korištenje elektroničkog potpisa

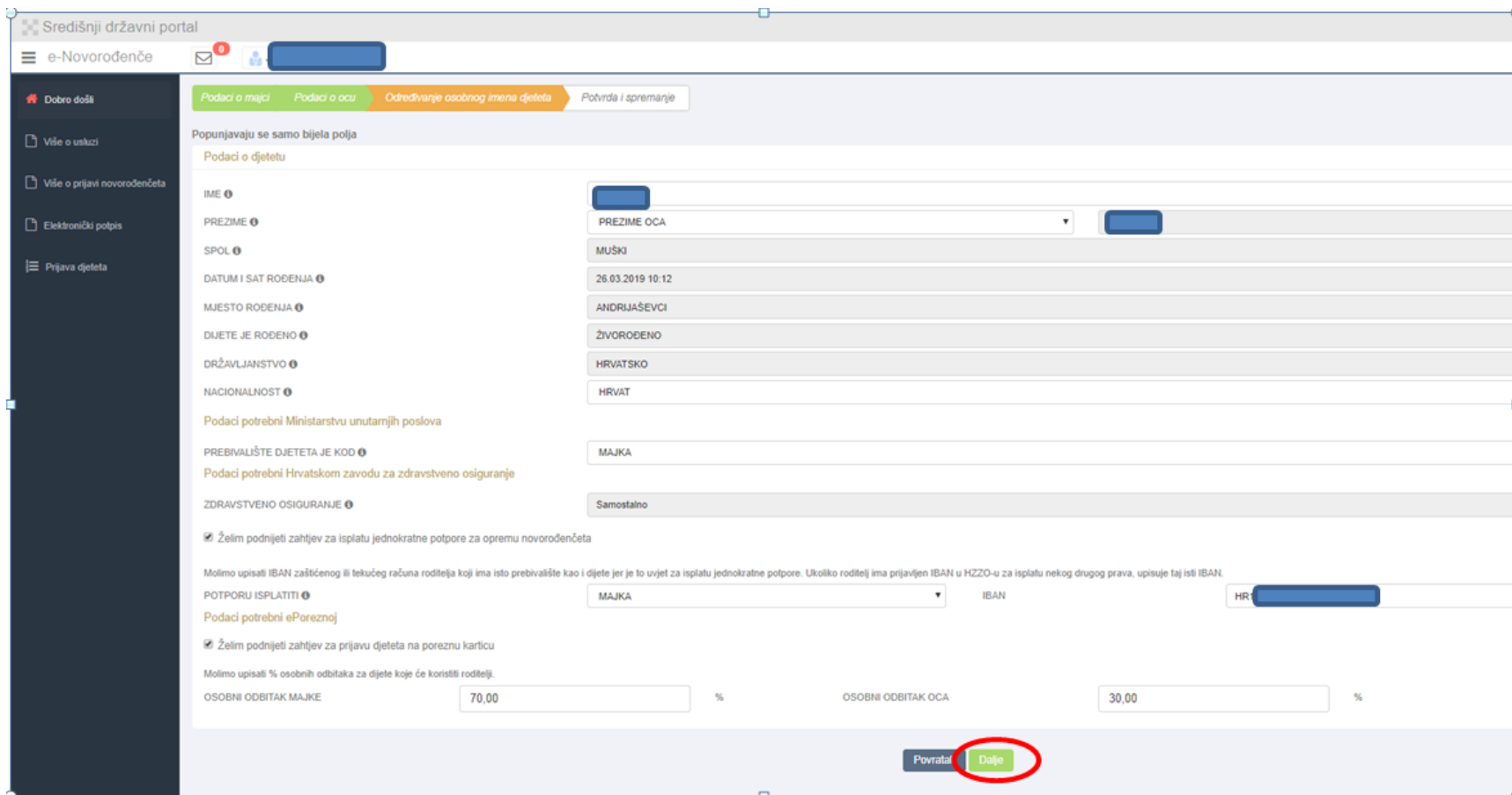


Elektronički potpis

- Prepreka korištenja usluge e-Novorođenče:
 - **ne posjedovanje eOI**
 - **ne posjedovanje čitača** za pametne kartice
 - **instalacija software-a** za korištenje elektroničke osobne iskaznice
 - **ne upućenost da postoji video link** koji pokazuje kako instalirati osobne iskaznice
 - ne upućenost da postoji **link na kojem se može isprobati e-potpis** te potvrditi da je sve dobro instalirano i postavljeno
 - **inicijalni problemi** s razlikom imena i prezimena u OIB sustavu

Zaštita osobnih podataka

Uz svaki segment se vidi koji podaci idu u koji informacijski sustav



Središnji državni portal
e-Novorođenče

Podaci o majci Podaci o ocu **Određivanje osobnog imena djeteta** Potvrda i spremanje

Popunjavaju se samo bijela polja

Podaci o djetetu

IME

PREZIME

PREZIME OCA

MUŠKI

DATUM I SAT ROĐENJA 26.03.2019 10:12

MJESTO ROĐENJA ANDRIJAŠEVCI

DIJETE JE ROĐENO ŽIVOROĐENO

DRŽAVLJANSTVO HRVATSKO

NACIONALNOST HRVAT

Podaci potrebni Ministarstvu unutarnjih poslova

PREBIVALIŠTE DIJETETA JE KOD MAJKA

Podaci potrebni Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje

ZDRAVSTVENO OSIGURANJE Samostalno

Želim podnijeti zahtjev za isplatu jednokratne potpore za opremu novorođenčeta

Molimo upisati IBAN zaštićenog ili tekućeg računa roditelja koji ima isto prebivalište kao i dijete jer je to uvjet za isplatu jednokratne potpore. Ukoliko roditelj ima prijavljen IBAN u HZZO-u za isplatu nekog drugog prava, upisuje taj isti IBAN.

POTPORU ISPLATITI MAJKA IBAN HR

Podaci potrebni ePoreznoj

Želim podnijeti zahtjev za prijavu djeteta na poreznu karticu

Molimo upisati % osobnih odbitaka za dijete koje će koristiti roditelj.

OSOBNI ODBITAK MAJKE 70,00 % OSOBNI ODBITAK OCA 30,00 %

Povratak **Dalje**



Upiti

- Korištenje elektroničkog potpisa tvrtke AKD-a i **zaštita osobnih podataka**
- u odgovoru je opisan način izrade elektroničkog potpisa:
 - e-Novorođenče priprema HASH i šalje na potpis
 - Potpis kreira AKD i vraća ga u e-Novorođenče
 - e-Novorođenče ugrađuje potpis u dokument

Suradnja s MIZ: ginekološke ambulante i rodilišta



Želite prijaviti dijete putem e-Građana?



Isprobajte **elektronički potpis** na
<https://webpotpis.id.hr>

Video upute za **aktivaciju eOI** na
<https://www.eid.hr/hr/prva-posjeta-portalu-eoi/clanak/video-upute-za-aktivaciju-eoi>

Imate računalo spojeno na Internet, imate čitač kartice, aktivirane eOI?

Ako da.... prijavite novorođenče u 25 minuta od kuće!

VAŽNO JE ZNATI:

Dijete morate prijaviti u roku od 30 dana od rođenja.

Dijete možete prijaviti nakon što matičari pripreme zapisnik.

Kao korisnik sustava e-Građani, obavijest ćete dobiti u OKP (osobni korisnički pretinac).

Ukoliko nemate OKP, svakako ga otvorite.

Podatke popunjavaju prvo majka pa zatim otac.

Sve informacije na: **e-Novorođenče putem Interneta korak po korak s Poreznom upravom**



TEHNOLOGIJA

Korištenje usluge eNovorođenče u prvim danima (e)roditeljstva


 MIA BIBEROVIĆ 29. 08. 2018.


Iskustvo dva netokrata, (e)roditelja, s uslugom eNovorođenče pokazalo je da nas ubuduće slobodno možete zvati: "E, mazohisti!"



Prvi izlet iz kuće ili stana, nakon što u njega stigne novo dijete, roditeljima je u Hrvatskoj donedavno vjerojatno bio u – matični ured. Jer treba dijete upisati,

Komentari korisnika

 internet REanimacija

e-Građani i e-Novorođenče - digitalna Hrvatska? 

e-Građani i e-Novorođenče - digitalna Hrvatska?

Vrijeme je za nešto drugačiji tekst na blogu. Često smo u ulozi onih kao izrađuju aplikacije i [poslovne sustave](#), no jednako tako smo nebrojeno puta bili u poziciji podrške za određene servise (posebno državne) koje su naši [klijenti koriste](#). Ovoga puta, naš CEO Milan Puvača donosi recenziju jednog takvog servisa.

Kada sam dobio dijete, odlučio sam što više papirologije riješiti preko Interneta. Pun optimizma, krenuo sam u korištenje nove usluge Hrvatske administracije pod imenom e-Novorođenče. Ideja, prema opisu na službenim stranicama je da novopečeni roditelji na moraju šetati od ustanove do ustanove te prijavljivati dijete. Sve bi trebalo biti s jednog mjesta. Odlično!

Servis e-Građani već sam koristio i ranije ali tek sa tokenom banke ili [AAI@Edu identitetom](#). U ovom slučaju, potrebne su „vjerodajnice“ (odlični prijevodi u našem jeziku najviše razine jer hej – dijete se rodilo). Ukratko to znači da ćete, ukoliko nemate, nabaviti čitač kartica (cca. stotinjak kuna) i u njega umetnuti vašu osobnu iskaznicu. Pogledajte priloženu fotografiju kako to izgleda u praksi, a ukoliko se prihvaćate sličnog zadatka budite sigurni kako vaša osobna ima „čip“. Sve druge, starije verzije, jednostavno neće biti prihvaćene. Malo komplicirana realizacija, ali odlična zamisao po pitanju identifikacije građana za ove, najosjetljivije radnje.

Na stranicama sustava naći ćete [detajne upute](#) kako cijela stvar oko čitača i pripadajućih upravljačkih programa (drivera) funkcionira te kako ćete instalirati potrebnu prateću podršku u vaš omiljeni preglednik (prema ovom iskustvu, Internet Explorer najbolje se ponašao sa certifikatima i potrebnim dodacima).

Idealna kombinacija ovog postupka je posjed e-osobne oba supružnika, no postoje varijacije ukoliko majka sama prijavi „e-dijete“ da otac posjeti matični ured (što briše potreban dolazak majke i posvećivanje oporavku nakon poroda). Majka pokreće aktivaciju prijave djeteta, a sve to nakon uspješne dostave informacije iz bolnice u Matični ured. U osobnom pretincu e-Građana majke stiže poruka kako je prijava djeteta „pending“ (na čekanju), a zatim odabirom poveznice, sustav nas vodi na ispunjavanje imena, vjeroispovijesti, statusa zaposlenja i sličnih statističkih detalja. Ovdje su već datum, vrijeme, ime i prezime djeteta uneseni, a za sve dodatne izmjene ipak ćete morati prošetati do matičnog ureda.

Nakon unosa od strane majke, isto potvrđuje otac. U mom slučaju prilikom potpisa došlo je do čudnovate greške jer sustav jednostavno nije prepoznao osobnu iskaznicu iako sam uspješno bio prijavljen u e-Građani portalu. Nakon dan - dva, emailova i telefoniranja sa zbilja upornom i odličnom korisničkom podrškom [AKD-a](#), stvari su profunkcionirale te

Sve u svemu, ukoliko ste po naslovu mislili da ćemo imati dosta kritika ili loših komentara, moram vas razočarati. Ovo iskustvo bilo je ugodno i obećavajuće. Stoji kako je aplikacija e-Građanin u stalnom razvoju odnosno različiti servisi imaju neujednačena sučelja što otežava snalaženje. Ipak, s funkcionalne strane, sve je više dobrih vijesti, uštede vremena, novaca i na posljetku – živaca. Veselimo se novim mogućnostima koje će Središnji Državni Portal uvesti, a za sve vaše, korisničke, dodatne upite ili potrebnu pomoć slobodno nam se javite! Ofrovci vole na svojoj koži isprobati ono što klijentima preporučuju.

vremena, novaca i na posljetku – živaca. Veselimo se novim mogućnostima koje će Središnji Državni Portal uvesti, a za sve vaše, korisničke, dodatne upite ili potrebnu pomoć slobodno nam se javite! Ofrovci vole na svojoj koži isprobati ono što klijentima preporučuju.

27.04.2018
[SVI POSTOVI](#)

Iskustva i preporuke

Razvoj:

- razvijati **cjelovite usluge** povezivanjem usluga različitih institucija u lancu
- misliti na što **jednostavniji pristup korisnika**, naravno uz poštivanje pravila sigurnosti (e-potpis)
- poslu osigurati **političku podršku**
- dobro definirati **instituciju koordinatora posla**
- razvijati usluge uz **što 'lakše' veze**, bez uplitanja u poslovne procedure druge institucije
- razvijati u dobroj **suradnji djelatnika različitih profila**
- **pročistiti podatke** koje sustavi traže od tzv. **uobičajenih** podataka
- dobro **osmisliti i dogovoriti sustav testiranja** integralne usluge
- Imati na umu da svaka **promjena**, daljnji razvoj stvara nesigurnost kod svih dionika sustava
- **surađivati s ljudima na terenu**, koji operativno odrađuju poslove
- **dobro educirati i uputiti** službenike koji pružaju usluge
- promijeniti **ulogu službenika** na način da rade kvalitetne poslove, a ne da prepisuju podatke

Razmišljanja

Jesmo li **pogriješili** što smo uveli **višekanalni pristup**?

- matični uredi
- Internet



Jesmo li time smanjili pristup Internetom

Pitanja?

Prijedlozi kako povećati broj korisnika putem
Interneta?

- llepri@uprava.hr