

# PRISTUP INFORMACIJAMA I USLUGAMA TIJELA JAVNOG SEKTORA PUTEM INTERNETA

---

Vajda Halak, Željka; Romić, Danijela; Topić, Ivana

Source / Izvornik: **10. MEĐUNARODNA KONFERENCIJA RAZVOJ JAVNE UPRAVE, 2020, 330 - 338**

Conference paper / Rad u zborniku

Publication status / Verzija rada: **Published version / Objavljena verzija rada (izdavačev PDF)**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:150:627610>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-06-12**



Repository / Repozitorij:

[Repository of University of Applied Sciences  
"Lavoslav Ružička" Vukovar](#)



**PRISTUP INFORMACIJAMA I USLUGAMA TIJELA  
JAVNOG SEKTORA PUTEM INTERNETA**

**ACCESSING INFORMATION AND SERVICES OF  
PUBLIC SECTOR BODIES BY INTERNET**

**Željka Vajda Halak, mag. iur., v. pred.**

Veleučilište „Lavoslav Ružička“ u Vukovaru

e-mail: [zvhalak@vevu.hr](mailto:zvhalak@vevu.hr)

**Danijela Romić, univ. spec. admin. publ., v. pred.**

Veleučilište „Lavoslav Ružička“ u Vukovaru

e-mail: [dromic@vevu.hr](mailto:dromic@vevu.hr)

**Ivana Topić, mag. iur., v. pred.**

Veleučilište „Lavoslav Ružička“ u Vukovaru

e-mail: [itopic@vevu.hr](mailto:itopic@vevu.hr)

**Sažetak**

U doba digitalizacije, informacijske i komunikacijske tehnologije nedvojbeno utječu na život svakog pojedinca od komunikacije putem interneta, razne kupovine roba i usluga pa do lakšeg pristupa svim potrebnim informacijama. Upravo iz tog razloga Europska unija za cilj ima izvršiti harmonizaciju zakonodavstava država članica koje se odnose na pristup internetu. U ovom radu bit će prikazan pregled pristupačnosti interneta u kućanstvima na razini Europske unije i Republike Hrvatske i mogući razlozi zašto pristup internetu nije ostvaren. Osim podataka na razini kućanstava, bit će prikazani i podaci primjene informacijskih i komunikacijskih tehnologija kod pojedinaca u Republici Hrvatskoj. Također naglasak rada će biti i na Direktivi 2016/2102 Europskog parlamenta i Vijeća Europske unije od 26. listopada 2016. godine o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora te na načinu implementacije iste u zakonodavstvo Republike Hrvatske.

**Ključne riječi:** *digitalizacija, pristup internetu, javni sektor, politika Europske unije.*

**Abstract**

In the age of digitalization, information and communication technologies undoubtedly affect the life of every individual, from communication via the Internet, various purchases of goods and services to easier access to all necessary information. For this reason, the European Union aims to harmonize the laws of the Member States relating to the access to internet. This paper will present an overview of internet accessibility in households at the level of the European Union and the Republic of Croatia and possible reasons why internet access was not achieved. In addition to data at the household level, data on the usage of information and communication technologies by individuals in the Republic of Croatia will also be presented. The emphasis of the paper will also be on Directive (EU) 2016/2102 of the European Parliament and of the

Council of 26 October 2016 on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies as well as on how to implement the same in the Croatian legislation.

**Keywords:** *digitalization, access to internet, public sector, European Union policy.*

## 1. UVODNE NAPOMENE

Pristup kvalitetnim elektroničkim komunikacijskim uslugama po pristupačnim cijenama je postao imperativ u zemljama Europske unije pa tako i u Republici Hrvatskoj. Taj osnovni pristup internetu se naziva i pružanjem „univerzalne usluge“ (jednakost pristupa svima uključujući i osobe s invaliditetom), a treba postojati u svakoj zemlji najmanje jedan pružatelj internetskih usluga. U Europskoj uniji vrijede pravila o otvorenom internetu koji znači da svaki korisnik ima pravo pristupa željenom internetskom sadržaju te uslugama.<sup>1</sup> Upravo iz tog razloga Ujedinjeni narodi donose Izvješće<sup>2</sup> u kojem se navodi da se univerzalna ljudska prava jednako primjenjuju *online* i *offline*. Kao primjer istaknuta je sloboda izražavanja i okupljanja koja nije ništa manje važna ukoliko se događa u *online* okruženju ili na nekom gradskom trgu. Digitalne tehnologije koriste se za zagovaranje i ostvarivanje ljudskih prava, ali isto tako i za njihovo kršenje. Društvene mreže, osim što omogućavaju novi način za ostvarivanje slobode izražavanja, također omogućavaju širenje i poticanje mržnje puno većom brzinom nego što je to bilo moguće u pred digitalnom razdoblju.

Upotreba informacijskih tehnologija u javnom sektoru svakako je svijetli primjer uporabe interneta, a u svrhu uštede vremena i sredstava te povećane fleksibilnosti. Treba voditi računa „da bi brojne aktivnosti na informatizaciji uprave i omogućavanju njezinog djelovanja *online* bile svrhovite, nije dovoljno umrežiti javnu upravu u pojedinoj državi ili čitav javni sektor, ponuditi građanima brojne informacije i pružiti mogućnost interakcije ili čak transakcije“ (Musa, 2016). Ovdje se javlja problem postoji li kod svih građana mogućnost jednakog pristupa i mogućnosti korištenja tih usluga.

Prikaz pristupačnosti interneta u kućanstvima na razini Europske unije i Republike Hrvatske te mogući razlozi zašto pristup internetu nije ostvaren koji će biti prikazani u radu mogu se smatrati i dobrim pokazateljem kolika učinkovitost se može očekivati od provođenja digitalizacije javnog sektora. Primjena informacijskih i komunikacijskih tehnologija kod pojedinaca u Republici Hrvatskoj daje pregled ciljne skupine kod donošenja plana o digitalizaciji. Također u radu će biti dan i pregled Direktive 2016/2102 Europskog parlamenta i Vijeća Europske unije od 26. listopada 2016. godine o pristupačnosti internetskih stranica i

---

<sup>1</sup> Pružateljima usluga nije dozvoljeno da blokiraju, usporavaju ili diskriminiraju sadržaje dostupne putem interneta osim u tri propisana slučaja odnosno „radi poštovanja zakonodavnih akata Europske unije ili nacionalnog zakonodavstva koje je u skladu s pravom Europske unije; radi očuvanja sigurnosti i integriteta mreže i radi upravljanja iznimnim ili privremenim zagušenjem mreže“. Opširnije dostupno: Uredba (EU) 2015/2120 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. godine o utvrđivanju mjera u vezi s pristupom otvorenom internetu te o izmjeni Direktive 2002/22/EZ o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama i Uredbe (EU) br. 531/2012 o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015R2120&from=EN#d1e451-1-1>.

<sup>2</sup> The age of digital interdependence – Report of the UN Secretary-General’s High-level Panel on Digital Cooperation, dostupno na: <https://www.un.org/en/pdfs/DigitalCooperation-report-for%20web.pdf>.

mobilnih aplikacija tijela javnog sektora te način na koji je Republika Hrvatska pristupila implementaciji iste u naše zakonodavstvo.

## 2. PRISTUP INTERNETU

Uporaba informatičkih i komunikacijskih tehnologija se nezaustavljivo širi, a internet nudi sve veću raznolikost funkcionalnosti uslijed čega su mogući i problemi poput napada računalnih virusa, neželjene pošte ili lažne upotrebe informacija. Samu sigurnost i povjerenje koje korisnici imaju prilikom korištenja interneta je teško odrediti jer se najčešće radi o subjektivnom doživljaju.

### 2.1. Pristup internetu u kućanstvima Europske unije i Republike Hrvatske

U današnje doba kada je internet postao široko dostupan te javni sektor veći dio svojih usluga može pružati i putem mrežnih stranica ili mobilnih aplikacija dostupnost interneta u kućanstvima je postala nužnost. Sukladno podacima Eurostata od 15. travnja 2020. godine Republika Hrvatska se nalazi ispod prosjeka ukoliko gledamo postotak kućanstava koja imaju pristup internetu na razini Europske unije (28 zemalja – 2013. do 2020.). U statističke podatke su uključeni svi oblici pristupa internetu, a populacija koja je uzeta u obzir je od 16 do 74 godine.

Tablica 1. Prikaz postotka kućanstava koja imaju pristup internetu<sup>3</sup>

Godina	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.
EU-28 zemalja	79	81	83	85	87	89	90
Republika Hrvatska	65	68	77	77	76	82	81

Izvor: Internet access, dostupno na: [https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/isoc\\_ci\\_in\\_en2](https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/isoc_ci_in_en2).

Iz Tablice 1. je vidljiv napredak Republike Hrvatske u broju kućanstava s internetom jer u razdoblju od 2013. godine do 2019. godine došlo je do povećanja broja kućanstava s pristupom internetu sa 65% do 81% no isto tako je vidljivo da se i dalje nismo približili prosjeku zemalja Europske unije.

Zanimljivi su i podaci koji govore o razlozima zašto pojedina kućanstva nemaju pristup internetu. Statistički podaci su dobiveni na način da je osobama iz kućanstava bez interneta u dobi od 16 do 74 godine dan upitnik s više mogućih razloga zbog kojih nemaju pristup internetu.

<sup>3</sup> Sukladno dostupnim podacima Eurostata i izvješća od 15. travnja 2020. godine jedine europske države koje imaju manji postotak kućanstava s pristupom internetu od Republike Hrvatske za 2019. godinu su Grčka sa 79% i Bugarska sa 75%, dok Portugal ima isti postotak odnosno 81% kućanstava. Države koje imaju manji postotak, ali nisu članice Europske unije su Srbija sa 80%, Crna Gora 74% i Bosna i Hercegovina 72% kućanstava. Države koje imaju najveći broj kućanstava s pristupom internetu u Europskoj uniji su Nizozemska, Island i Norveška sa čak 98%.

Tablica 2. Prikaz postotka kućanstava bez pristupa internetu prema razlozima zbog kojih nemaju pristup internetu: **EU – 28 zemalja**

Godina	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2019.
Preveliki troškovi (telefon i sl.)	26	24	23	22	23	24
Preskup pristup i oprema	37	34	33	32	32	32
Imaju pristup negdje dalje	12	13	12	11	12	11
Preskupa oprema	30	27	27	26	25	26
Pristup internetu nije potreban (sadržaj nije koristan, nezainteresirani i sl.)	52	45	46	47	46	46

Izvor: Households – reasons for not having internet access at home, dostupno na: [https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/isoc\\_pibi\\_rni](https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/isoc_pibi_rni).

Iz podataka na razini zemalja Europske unije (28) vidljivo je kako se kao glavni razlog navodi da pristup internetu nije potreban, a odmah iza toga da je preskup. S obzirom da je dobna granica ispitanika u kućanstvima bez pristupa internetu od 16 do 74 godine može se zaključiti da se radi o starijoj populaciji koja ne vidi koristi od pristupa internetu.

Tablica 3. Prikaz postotka kućanstava bez pristupa internetu prema razlozima zbog kojih nemaju pristup internetu: **Republika Hrvatska**

Godina	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2019.
Preveliki troškovi (telefon i sl.)	25	27	39	51	56	37
Preskup pristup i oprema	32	33	40	52	57	38
Imaju pristup negdje dalje	8	8	13	12	8	5
Preskupa oprema	25	24	35	48	53	35
Pristup internetu nije potreban (sadržaj nije koristan, nezainteresirani i sl.)	58	62	69	53	68	67

Izvor: Households – reasons for not having internet access at home, dostupno na: [https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/isoc\\_pibi\\_rni](https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/isoc_pibi_rni).

U Tablici 3. koja prikazuje postotke kućanstava bez pristupa internetu prema razlozima zbog kojih nemaju pristup internetu u Republici Hrvatskoj primjećuje se da se navode isti razlozi kao i na razini Europske unije odnosno glavni razlog je da pristup internetu nije potreban gdje je čak 67% kućanstava bez interneta istaknulo upravo navedeni razlog. Odmah nakon tog navodi se skupoća i to u puno većem postotku nego što je isto navedeno na razini zemalja Europske unije.

Prema dostupnim podacima Državnog zavoda za statistiku za 2019. godinu<sup>4</sup> od ukupnih 19% kućanstava koliko ih nema pristup internetu kao razlozi neposjedovanja internetskog priključka u kućanstvima navode se još (osim ranije navedenih) nedostatan znanje za sluzenje internetom

<sup>4</sup>Opširnije dostupno: Primjena informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u kućanstvima i kod pojedinaca u 2019., prvi rezultati, [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2019/02-03-02\\_01\\_2019.htm](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2019/02-03-02_01_2019.htm).

i to u visokom postotku od 46%, zabrinutost za sigurnost i zaštitu privatnosti 23% te da usluga nije dostupna na lokaciju 3% kućanstava.

## 2.2. Uporaba interneta kod pojedinaca u Republici Hrvatskoj

Uporaba interneta svakog pojedinca danas se može smatrati i nužnošću pogotovo u obrazovnom sustavu kod mlađe populacije te u radnom okruženju kod radno sposobne populacije. U doba pandemije koronavirusom (COVID-19) koja je zahvatila cjelokupni svijet upravo je pristup internetu omogućio završetak školske i akademske godine, rad od kuće u mnogim područjima rada te naručivanje i hrane, lijekova i drugih potrebnih stvari iz udobnosti svoga doma.

Tablica 4. Uporaba interneta kod pojedinaca u 2019. godini prema dobnim skupinama u Republici Hrvatskoj

Dobna skupina	16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74
Postotak korisnika interneta	99	98	92	86	67	35

Izvor: Primjena informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u kućanstvima i kod pojedinaca u 2019., prvi rezultati, [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2019/02-03-02\\_01\\_2019.htm](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2019/02-03-02_01_2019.htm).

Prema podacima Državnog zavoda za statistiku za 2019. godinu najmlađa skupina očekivano u najvećem postotku koristi internet dok se može primijetiti proporcionalno opadanje korisnika prema njihovoj dobi. Porastom dobi građana logično je da se povećava i postotak građana bez iskustva u korištenju internetom te bez potrebe za korištenjem istoga.

Tablica 5. Korisnici interneta prema radnom statusu u Republici Hrvatskoj

Status	Učenici i studenti	Zaposleni	Nezaposleni	Ostali
Postotak korisnika interneta	98	95	72	48

Izvor: Primjena informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u kućanstvima i kod pojedinaca u 2019., prvi rezultati, [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2019/02-03-02\\_01\\_2019.htm](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2019/02-03-02_01_2019.htm).

S obzirom da najmlađa populacija čini najveći broj korisnika interneta onda je za očekivati kako upravo skupine učenika i studenata u najvećem postotku upotrebljavaju internet. Također primjećuje se da se zaposleni u visokom postotku koriste internetom što se može pripisati digitalizaciji većine radnih mjesta.

Tablica 6. Namjena uporabe interneta kod pojedinaca u 2019. godini u Republici Hrvatskoj

Namjena uporabe interneta	Postotak korisnika
Predaja službenih obrazaca/zahtjeva javnim službama	24
Usluge e-uprave	42
Usluge e-bankarstva	59
Prodaja proizvoda i usluga	27
Slušanje glazbe	63
Traženje zaposlenja	18
Sudjelovanje u online glasovanju ili konzultacijama kako bi se definirale društvene i političke teme	13
Davanje mišljenja o društvenim ili političkim pitanjima online	14

<b>Informacije o proizvodima i uslugama</b>	<b>93</b>
Informacije o zdravlju	79
Čitanje novina i magazina	91
Slanje poruka putem aplikacija	87
Društvene mreže	73
Telefonija ili video konferencija	60
Upotreba e-pošte	74

Izvor: Primjena informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u kućanstvima i kod pojedinaca u 2019., prvi rezultati, [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2019/02-03-02\\_01\\_2019.htm](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2019/02-03-02_01_2019.htm).

Iz Tablice 6. se može vidjeti da su se pojedinci najčešće koristili internetom u 2019. godini za prikupljanje informacija o proizvodima i uslugama, čitanje dnevnih novosti, slanje poruka putem aplikacija, prikupljanje informacija o zdravlju, uporaba e-pošte te za društvene mreže. Svakako zanimljiv podatak predstavlja i 42% pojedinaca koji su internet koristili za usluge e-uprave te 24% pojedinaca za predaju službenih zahtjeva/obrazaca javnim službama. Može se već sada reći da bi se taj postotak mogao značajno povećati za 2020. godinu kada u jednom dobrom dijelu godine nije bilo druge opcije nego stvari u javnom sektoru rješavati *online* odnosno putem interneta.

### **3. DIREKTIVA O PRISTUPAČNOSTI INTERNETSKIH STRANICA I MOBILNIH APLIKACIJA TIJELA JAVNOG SEKTORA OD 26. LISTOPADA 2016.<sup>5</sup>**

Direktiva o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora od 26. listopada 2016. godine (u daljnjem tekstu: Direktiva) služi poboljšanju pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora i usklađivanju normi unutar Europske unije. Sukladno članku 1. Direktive cilj je približavanje zakona i drugih propisa članica u vezi omogućavanja boljeg pristupa javnim uslugama, posebno osobama s invaliditetom. Istim člankom određeni su i izuzeci na koje se Direktiva ne primjenjuje, a to su „internetske stranice i mobilne aplikacije javnih radiotelevizijskih kuća i njihovih društava kćeri te drugih tijela ili njihovih društava kćeri pri ispunjavanju nadležnosti pružanja javnih radiotelevizijskih usluga i internetske stranice i mobilne aplikacije nevladinih organizacija koji ne pružaju usluge koje su ključne za javnost, ni usluge kojima se konkretno zadovoljavaju potrebe osoba s invaliditetom ili su namijenjene takvim osobama“. Propisuje da se iz primjene Direktive mogu isključiti škole, dječji vrtići ili jaslice (osim za sadržaje koji se odnose na ključne internetske administrativne funkcije). Člankom 4. određeni su zahtjevi pristupačnosti za internetske stranice i mobilne aplikacije: mogućnost za percepciju, operabilne, razumljive i

<sup>5</sup> Direktiva u članku 3. definira tijela javnog sektora kao „državna, regionalna ili lokalna tijela, javnopravna tijela ili udruženja koja je osnovala jedna ili nekoliko takvih vlasti ili jedno ili nekoliko takvih javnopravnih tijela, ako su ta udruženja uspostavljena u posebnu svrhu zadovoljavanja potreba od općeg interesa, a nisu ni industrijske ni trgovačke naravi“. Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora, Narodne novine 17/2019 usvaja u članku 5. navedenu definiciju tijela javnog sektora te navodi da tijelo javnog sektora znači: „1. tijela državne uprave i druga državna tijela, 2. jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, 3. tijela javnog prava kako su definirana posebnim zakonom kojim se uređuje javna nabava i 4. udruženja koja je osnovalo jedno ili više tijela iz podtočaka 1. do 3. ove točke, ako su takva udruženja uspostavljena u posebnu svrhu ostvarivanja potreba od općeg interesa i nemaju industrijsko ili trgovačko značenje“.

stabilne. Prvi datum koji su države članice bile dužne poštivati o prenošenju odredbi Direktive u vlastito zakonodavstvo je 23. rujna 2018. godine. Do tog datuma je bio rok državama članicama da na snagu stave zakone i druge propise koji su potrebni za usklađivanje te da o tome obavijeste Europsku komisiju. Države članice su dužne primjenjivati sve mjere:

- na internetske stranice tijela javnog sektora koje nisu objavljene prije 23. rujna 2018. godine: od 23. rujna 2019. godine;
- na internetske stranice tijela javnog sektora objavljene prije 23. rujna 2018. godine: od 23. rujna 2020. godine;
- na mobilne aplikacije tijela javnog sektora: od 23. rujna 2021. godine (članak 12. Direktive).

Hrvatski sabor je donio 8. veljače 2019. godine Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora<sup>6</sup> (u daljnjem tekstu: Zakon) te na taj način preuzeo Direktivu u nacionalno zakonodavstvo. Iz primjene Zakona, sukladno članku 3., izuzeti su: javne radiotelevizije, organizacije civilnog društva koje ne pružaju usluge koje su ključne za javnost niti usluge kojima se konkretno zadovoljavaju potrebe osoba s invaliditetom ili su namijenjene takvim osobama i dječji vrtići, osnovne i srednje škole te učenički domovi, osim za sadržaje koji se odnose na ključne internetske administrativne funkcije. Zahtjevi pristupačnosti koji su propisani Direktivom detaljnije su razrađeni Zakonom te se navodi:

- mogućnost opažanja – sadržaj i sastavni dijelovi korisničkog sučelja moraju biti predstavljeni korisnicima na način da im omogućavaju opažanje;
- operabilnost – sastavnim dijelovima korisničkog sučelja i navigacijom se mora moći upravljati;
- razumljivost – informacije i način rada korisničkog sučelja moraju biti razumljivi i
- stabilnost – sadržaji moraju biti dovoljno stabilni da ih mogu tumačiti različiti korisnički programi, uključujući pomoćne tehnologije kojima se služe osobe s invaliditetom, kako bi korisnici uvijek imali pristup sadržaju (članak 6. Zakona).

Za praćenje usklađenosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora Zakon određuje Povjerenika za informiranje. Povjerenik za informiranje svoje izvješće dostavlja središnjem tijelu državne uprave nadležnom za razvoj digitalnog društva koje svake tri godine podnosi Europskoj komisiji izvješće o rezultatima praćenja, uključujući i izmjerene podatke i informacije o nadzoru. Nadzor nad provedbom Zakona u nadležnosti je Povjerenika za informiranje.

Postavlja se pitanje koliko su tijela javnog sektora upoznata s navedenom Direktivom i Zakonom i kako će se pristupiti u slučaju inspekcijskih nadzora s obzirom da se prekršajne kazne kreću od 2000,00 do 50.000,00 kuna, a rokovi su izuzetno kratki. Za mrežne stranice rok za usklađivanje je 23. rujna 2020. godine dok je za mobilne aplikacije 23. rujna 2021. godine. No, u svakom slučaju ovakvi propisi su nužni u doba ubrzane digitalizacije javnog sektora što

---

<sup>6</sup> Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora, Narodne novine 17/2019.



se i pokazalo u ovoj specifičnoj 2020. godini obilježenoj upravo potrebom za povećanim opsegom korištenja internetom.

#### 4. UMJESTO ZAKLJUČKA

Republika Hrvatska, statistički gledano, povećala je postotak kućanstava koja imaju pristup internetu sa 65% u 2013. godini na 81% u 2019. godini što svakako nije zanemariv postotak. Nažalost i dalje je to dosta daleko od prosjeka Europske unije (28 zemalja) koji iznosi 90% za 2019. godinu. Možemo zaključiti da 19% kućanstava nema pristup internetu te samim time niti uslugama i informacijama koje javni sektor pruža putem svojih internetskih stranica ili mobilnih aplikacija. Očekivano, najmlađa populacija prednjači u uporabi interneta odnosno prema radnom statusu to su učenici i studenti i stoga ne čudi kako internet ponajviše služi za prikupljanje informacija o proizvodima i uslugama, čitanje novina i magazina i slanje poruka putem raznih aplikacija. Ipak, razvidan je i visok postotak uporabe interneta za usluge e-uprave te predaje službenih zahtjeva/obrazaca javnim službama. Svakako će biti zanimljivo vidjeti podatke za 2020. godinu koja je prisilno ubrzala proces digitalizacije javnog sektora u mnogim područjima i pojedinci su bili prisiljeni naučiti kako se služiti informacijskom tehnologijom.

Direktiva 2016/2102 Europskog parlamenta i Vijeća Europske unije od 26. listopada 2016. godine o pristupačnosti internetskih stranica i mobilnih aplikacija tijela javnog sektora donesena je s ciljem poboljšanja pristupačnosti uslugama javnog sektora te je propisala određene minimalne zahtjeve koje javni sektor treba poštivati prilikom izrade i uređivanja svojih mrežnih stranica i mobilnih aplikacija. Republika Hrvatska je kasnila cijelih godinu dana s usklađivanjem zakonodavstva s navedenom Direktivom no ipak je to učinila 2019. godine donošenjem Zakona o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora. Sada nam ostaje jedino vidjeti kako će tijela javnog sektora provesti svoje usklađivanje s navedenim Zakonom.

#### LITERATURA

1. Musa, Anamarija, E-uprava i problem digitalne podjele, 2006, dostupno na: [https://www.pravo.unizg.hr/download/repository/Anamarija\\_Musa\\_E-uprava\\_i\\_problem\\_digitalne\\_podjele\\_2006%5B1%5D.pdf](https://www.pravo.unizg.hr/download/repository/Anamarija_Musa_E-uprava_i_problem_digitalne_podjele_2006%5B1%5D.pdf) (20. lipanj 2020. godine)
2. Eurostat; *Households – reasons for not having internet access at home*, 15. travanj 2020. godine, dostupno na: [https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/isoc\\_pibi\\_rni](https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/isoc_pibi_rni) (20. lipanj 2020. godine)
3. Eurostat; *Internet access*, 15. travanj 2020. godine, dostupno na: [https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/isoc\\_ci\\_in\\_en2](https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/isoc_ci_in_en2) (20. lipanj 2020. godine)
4. Primjena informacijskih i komunikacijskih tehnologija (IKT) u kućanstvima i kod pojedinaca u 2019., prvi rezultati, [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2019/02-03-02\\_01\\_2019.htm](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2019/02-03-02_01_2019.htm) (27. lipanj 2020. godine)
5. The age of digital interdependence - Report of the UN Secretary-General's High-level Panel od Digital Cooperation, <https://www.un.org/en/pdfs/DigitalCooperation-report-for%20web.pdf> (27. lipanj 2020. godine)

6. Uporaba interneta i pristup internetu:  
[https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-telecoms/internet-access/index\\_hr.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-telecoms/internet-access/index_hr.htm) (13. lipanj 2020. godine)
7. Uredba (EU) 2015/2120 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. godine o utvrđivanju mjera u vezi s pristupom otvorenom internetu te o izmjeni Direktive 2002/22/EZ o univerzalnoj usluzi i pravima korisnika u vezi s elektroničkim komunikacijskim mrežama i uslugama i Uredbe (EU) br. 531/2012 o roamingu u javnim pokretnim komunikacijskim mrežama u Uniji, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32015R2120&from=EN#d1e451-1-1> (20. lipanj 2020. godine)
8. Zakon o pristupačnosti mrežnih stranica i programskih rješenja za pokretne uređaje tijela javnog sektora, Narodne novine 17/2019.