



# **ZADOVOLJSTVO ARHITEKATA SUSTAVOM EDOZVOLA**

Anketno istraživanje



# O ISTRAŽIVANJU

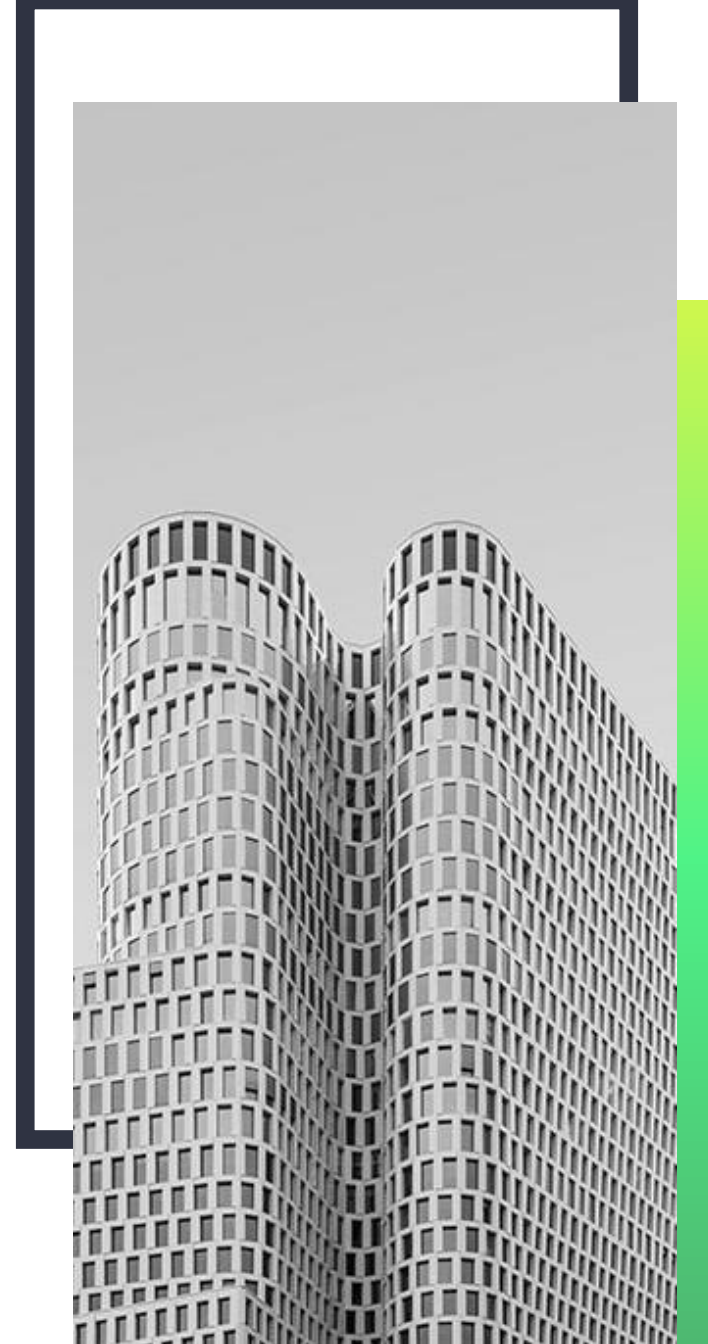
Hrvatska komora arhitekata provela je anketno istraživanje kako bi dobila uvid u stavove svojih članova funkcioniranjem sustava eDozvola i donijela zaključke o njihovom zadovoljstvu korištenjem tog sustava.

Anketa je poslana na 2.486 mail adresa ovlaštenih arhitekata, a anketu je ispunilo njih 475.

Anketa o funkcioniranju sustava eDozvola provedena je u ožujku 2020.

# ZAKLJUČCI

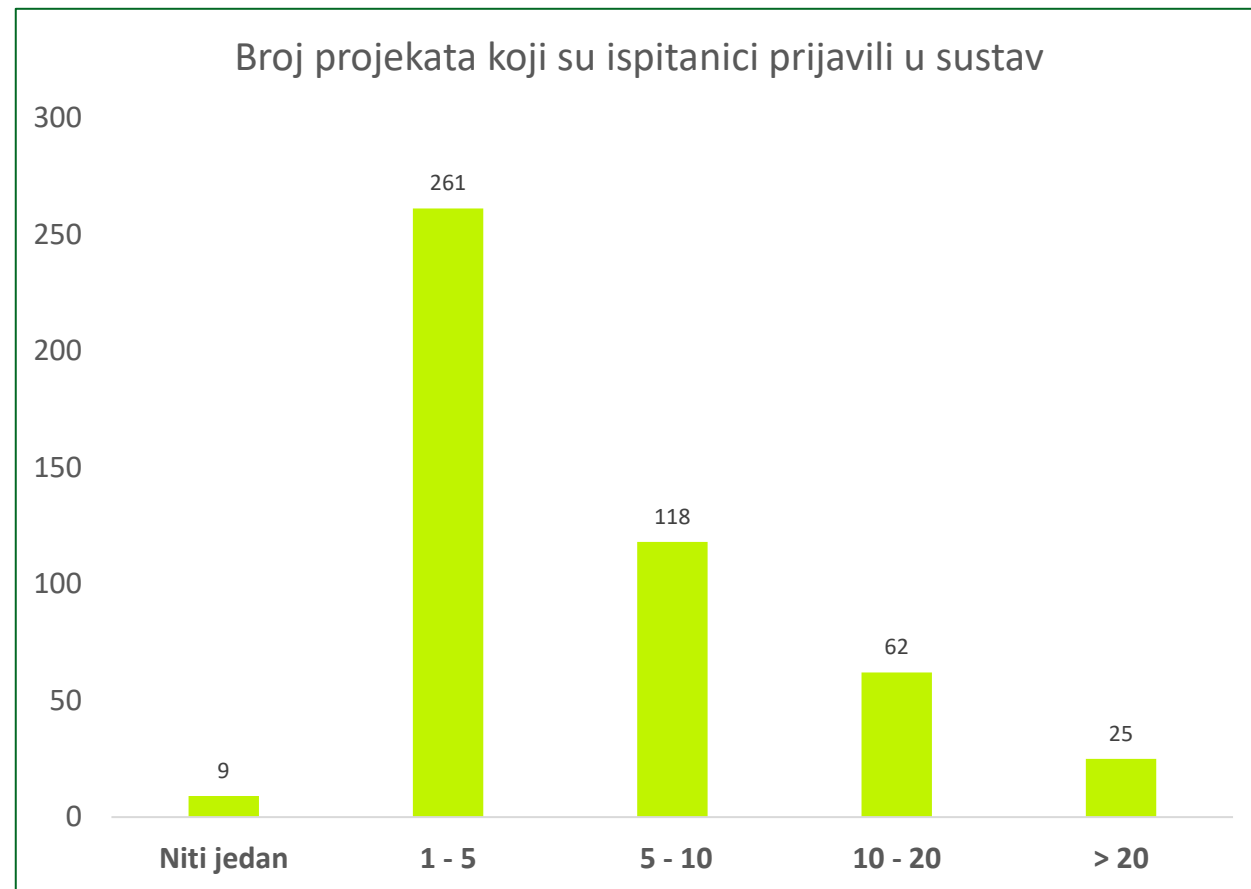
- Načelno arhitekti podržavaju digitalizaciju procesa izdavanja građevinskih dozvola (skoro 70 %)
- Arhitekti su duboko nezadovoljni konkretnim sustavom e-Dozvola. Svi elementi sustava koje su ocjenjivali dobili su ocjenu dovoljan (2)
- Cjelokupno funkcioniranje sustava eDozvola arhitekti su ocijenili su s 2,3
- Najlošije je ocijenjeno trajanje unošenja priloga u sustav (2,1) dok je prilagođenost sustava korisnicima dobilo ocjenu 2,4



- 32% ispitanika reklo je da im učitavanje priloga traje između 60 i 120 minuta, dok za 16 % arhitekata ono traje od 2 do 5h
- Više od 50% ispitanika čeka više od 15 dana od trenutka predaje e-zahtjeva do njegovog prosljeđivanja javnopravnim tijelima
- Skoro 80 % smatra da je nužno smanjiti broj radnji u sustavu
- 3 od 4 arhitekta (74 % ) smatra da je uvođenje eDozvola usporilo proceduru izdavanja građevinskih dozvola ili da na nju nije imalo utjecaja

# Iskustvo rada sa sustavom

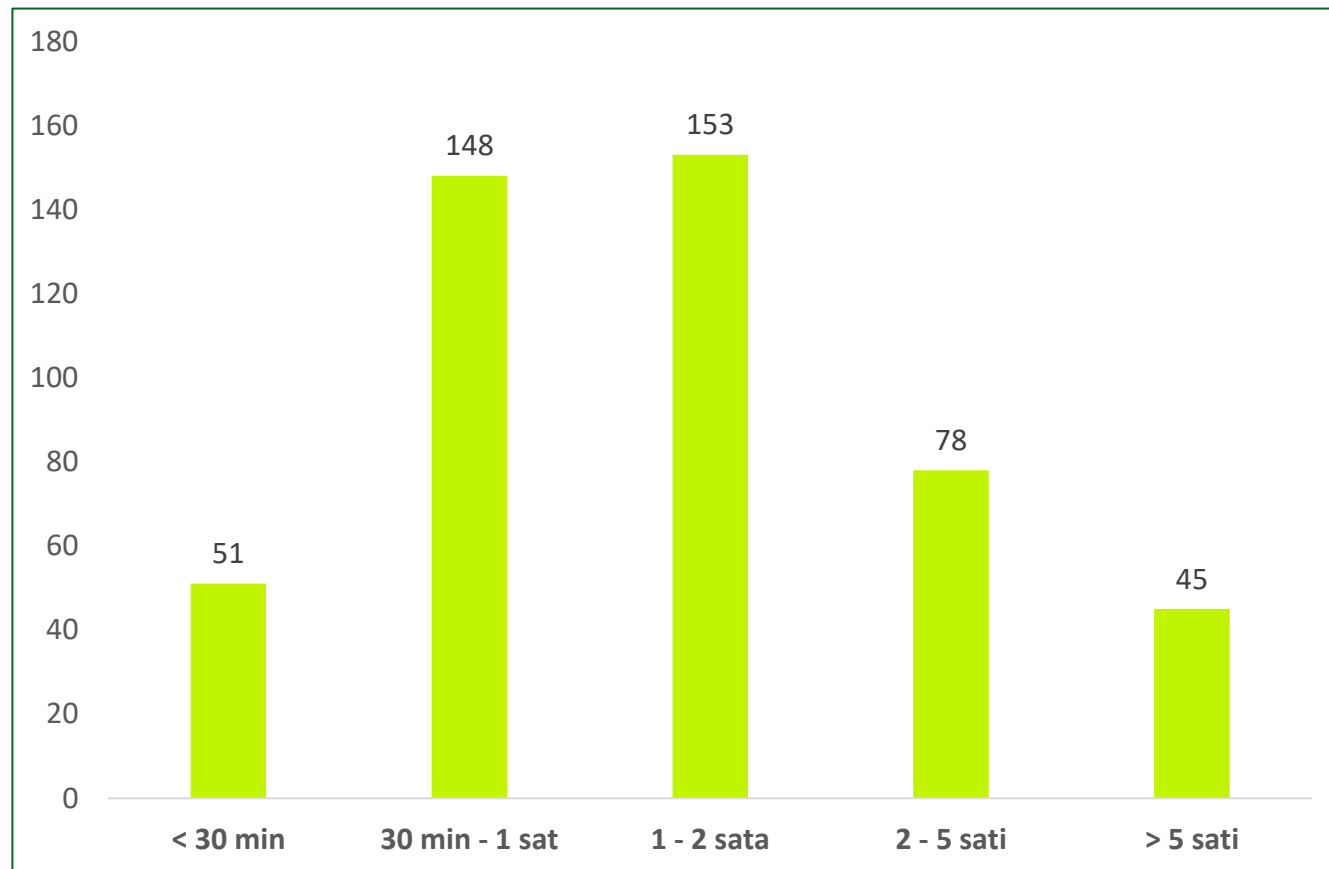
› Koliko projekata ste do sada prijavili u sustav eDozvola?



N = 475

# Trajanje učitavanja priloga

Najčešće traje ½ - 2 sata



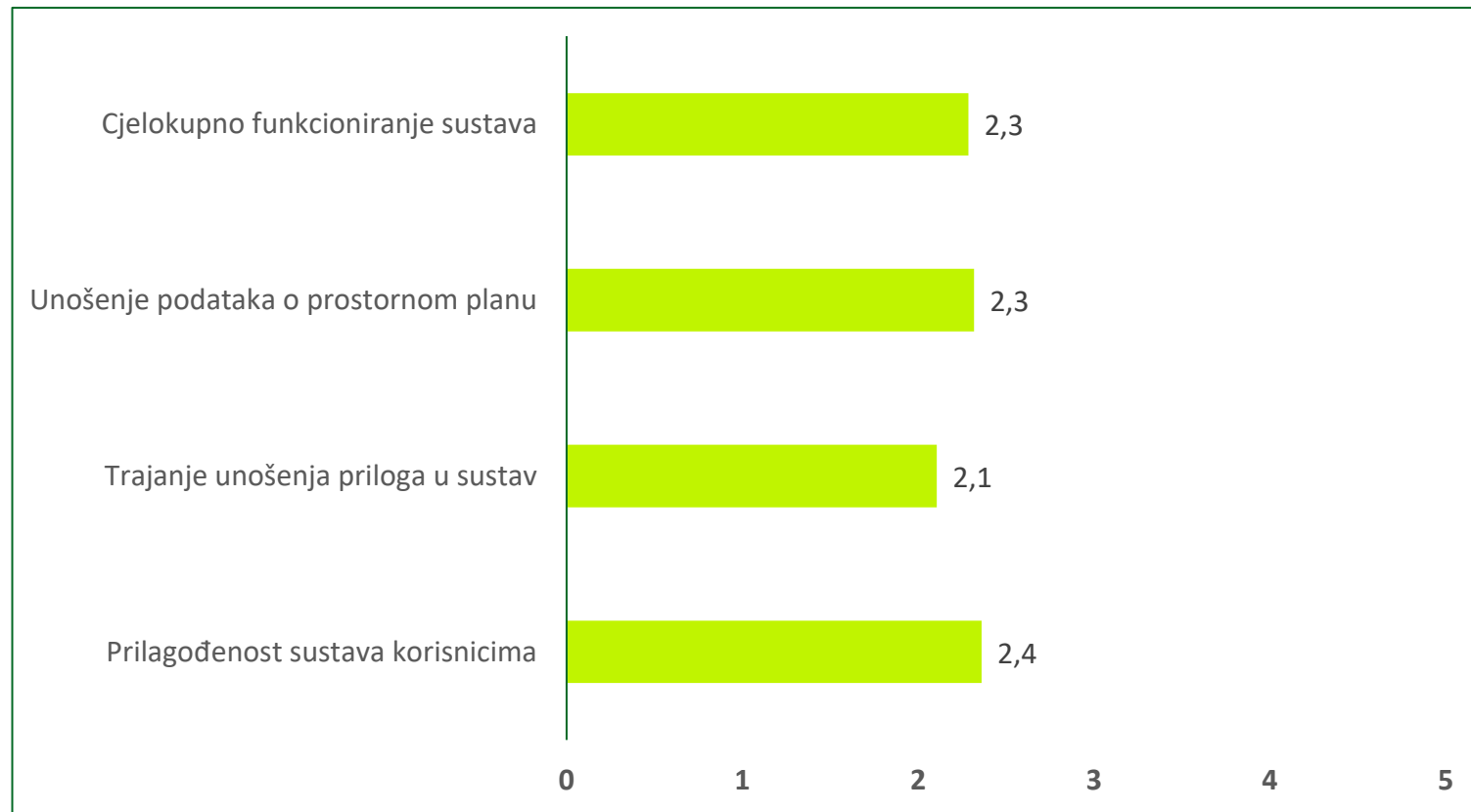
N = 475

› Koliko vremena je prosječno potrebno da sve potrebne priloge učitate u sustav eDozvola?

# Zadovoljstvo korisnika

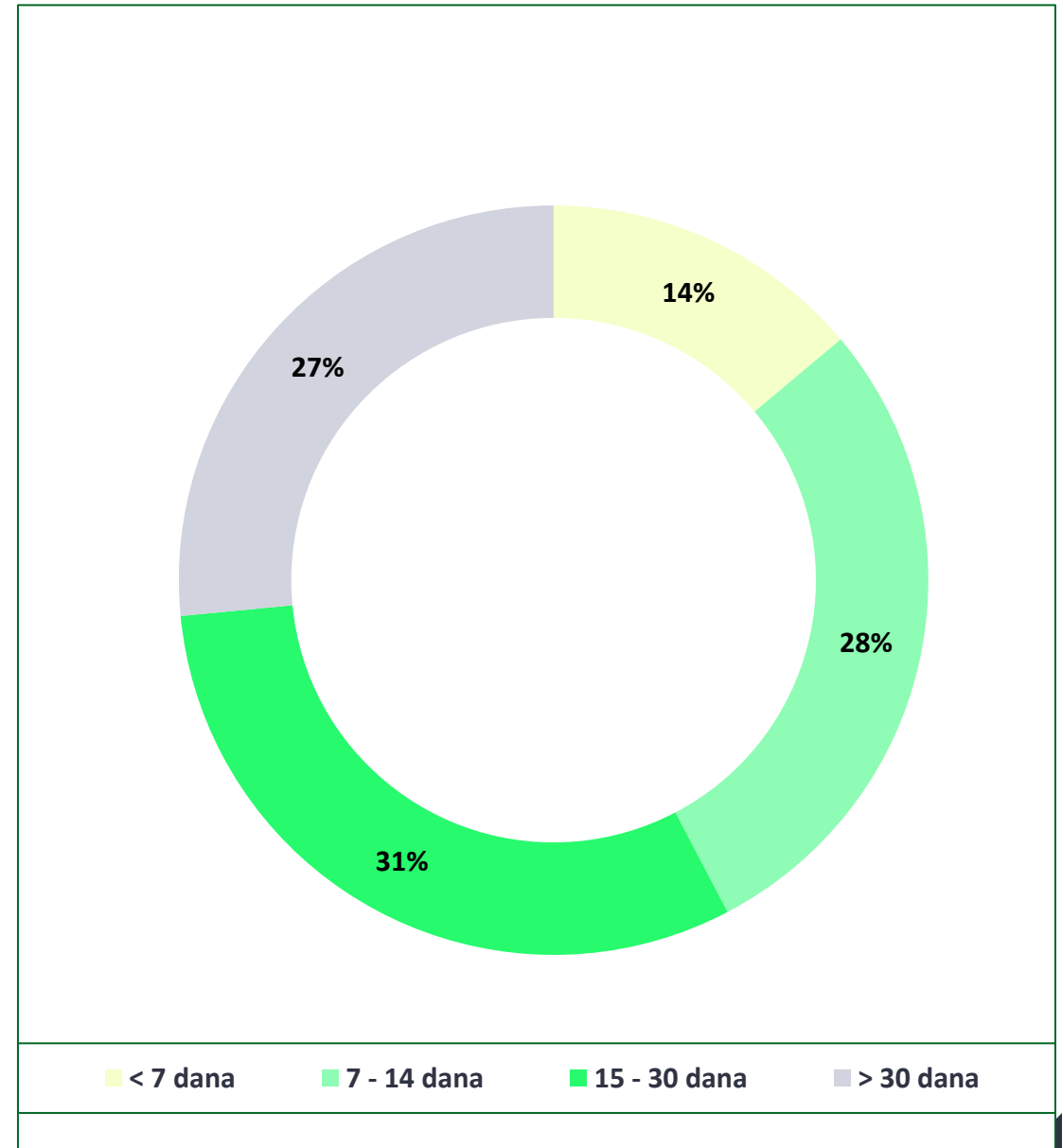


2



# Trajanje prosljeđivanja javnopravnim tijelima

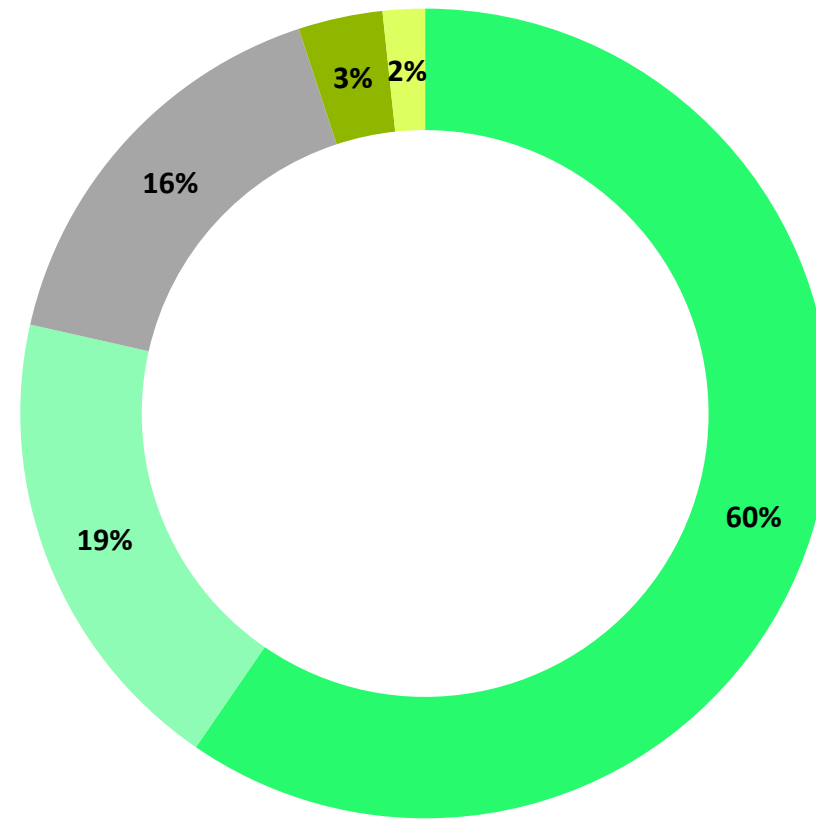
Najčešće > 15 dana



› Koliko vremena prođe od trenutka predaje e-zahjeva do prosljeđivanja javnopravnim tijelima?

N = 475

# Nužno smanjenje broja radnji u sustavu

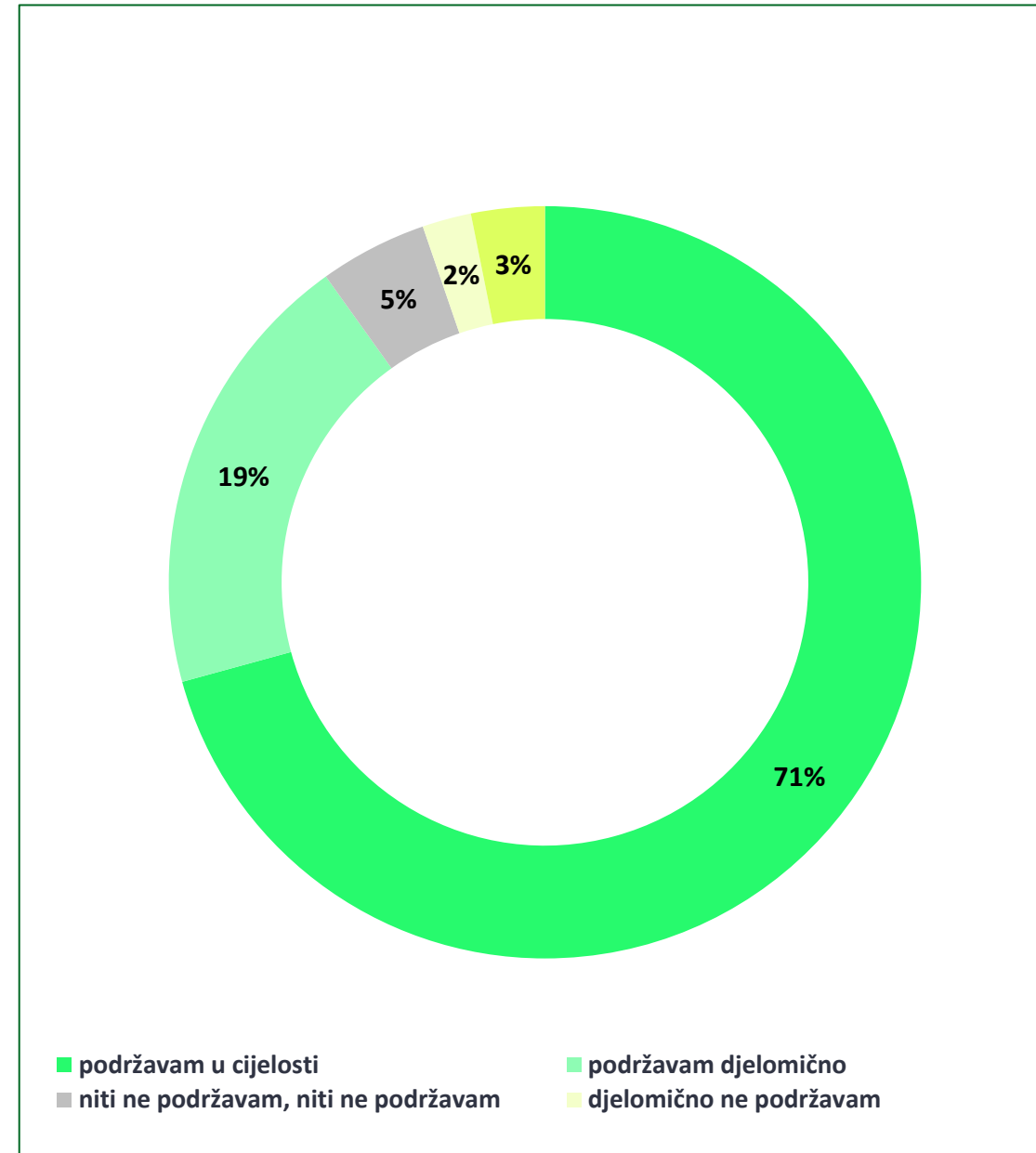


- slažem se u cijelosti
- djelomično se slažem
- niti se slažem, niti se ne slažem
- većinom se ne slažem
- uopće se ne slažem

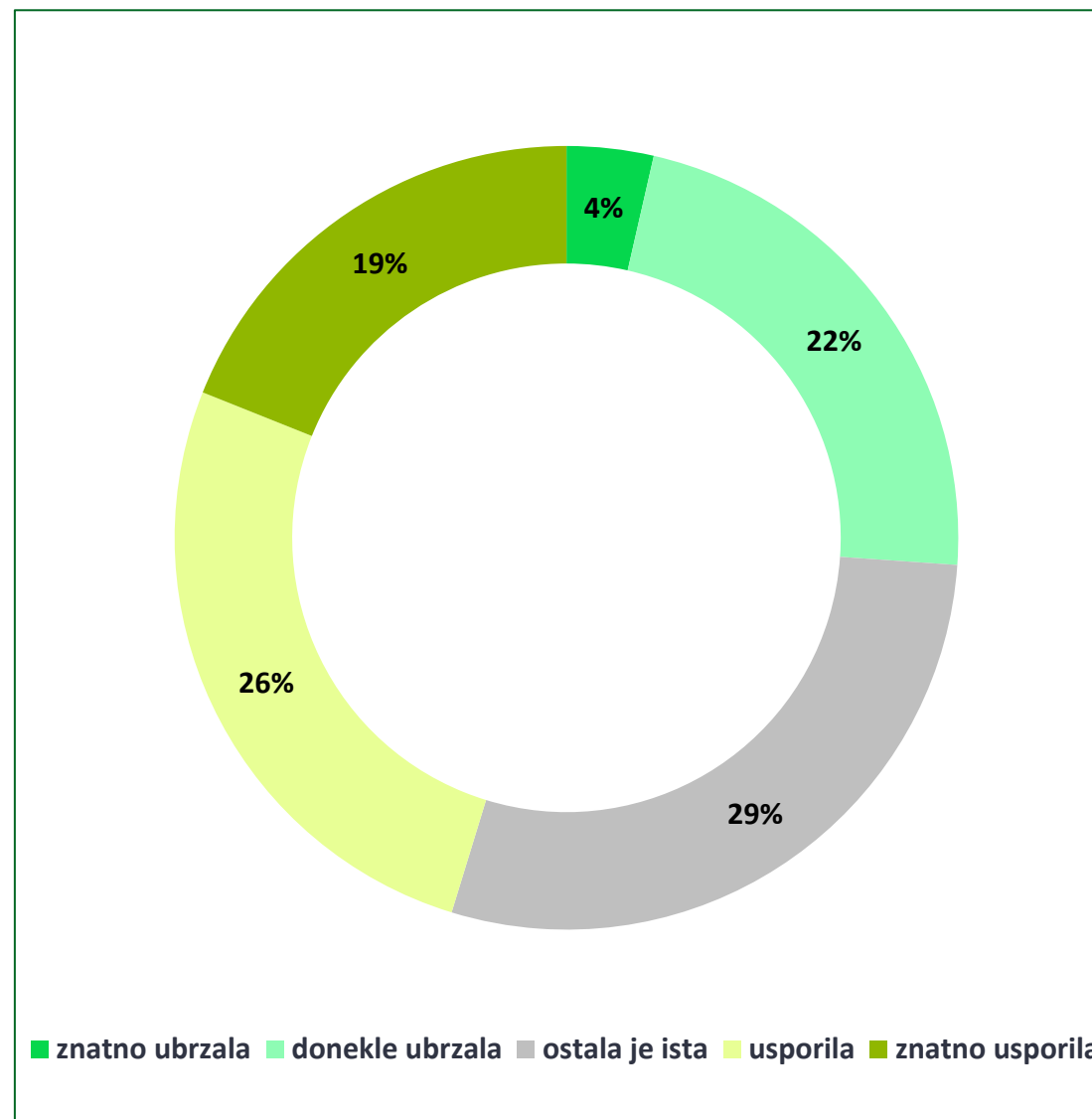


# Podrška digitalizaciji procesa

## Načelna podrška



# Utjecaj eDozvole na cjelokupnu proceduru



N = 475

► Kako je, prema vašem mišljenju, uvođenje eDozvola utjecalo na cjelokupnu proceduru izdavanja građevinskih dozvola?

# Najčešći problemi u radu sustava 1

1. Sporost cijelog sustava, posebno sporo učitavanje podataka
2. Česti padovi sustava i njegovo duže nefunkcioniranje
3. Problemi korištenja sustava s mac uređaja
4. Česti problemi s prijavom u sustav
5. Izbacivanje iz sustava tijekom unosa podataka
6. Česte greške i neprepoznavanje digitalnog potpisa
7. Nelogično, nejasno i komplicirano sučelje, nepregledan i neintuitivan meni
8. Nejasno kretanje kroz sustav i nepregledan tijek procesa
9. Problemi s unosom podnositelja zahtjeva
10. Nejasan način unošenja priloga ili nemogućnost unosa priloga
11. Projektna dokumentacija se prilaže na dva mjesta
12. Previše nepotrebnih podataka i ponavno unošenje već unesenih podataka (npr. sustav ne pamti podatke o projektantima (ime, adresa i ime tvrtke) nego se ponovno upisuju svaki put, poseban unos podataka koji su detaljno već navedeni u projektnoj dokumentaciji)
13. Nelogično da samo podnositelj zahtjeva ima pristup informacijama
14. Neodgovarajuća podrška kada dođe do problema, pdf priručnik ne pokriva sve probleme

# Najčešći problemi u radu sustava 2

15. Sustav neprilagođen konceptu glavnog projekta kao zbira stručnih projekata, pa stoga sustav ima probleme s radom sa zasebnim file-ovima, verificiranjem digitalnih pečata i sl.
16. Sva JP tijela i dalje ne koriste sustav (npr. MUP, Ministarstvo obrazovanja, konzervatorski odjel)
17. Dugo nečitovanje javnopravnih tijela, nepoštovanje rokova (pozivaju se na Zakon o upravnom postupku i 30 dana rok odgovora)
18. Javno pravna tijela se ne odazivaju na eKonferenciju i ne poštuju zakonsku proceduru (npr HEP)
19. Nedovoljna educiranost pojedinih referenata, naplaćivanje upravnih pristojbi od strane upravnih odjela
20. Nemogućnost komunikacije s referentima u uredima za prostorno uređenje i s JVP-ovima unutar e-sustava
21. Neaužurirani podaci o članstvu HKA
22. Nema funkcionalnosti da se ishode uvjeti priključenja ako su u nadležnosti druge županije
23. Pogreške nemoguće korigirati putem sustava ili maila, nego preko urudžbenog, uvjetovanje JVP da im se dostavljaju dodatni dokumenti mimo sustava
24. Nakon predaje zahtjeva za dozvolu, predmet nije vidljiv u sustavu e dozvole
25. Nije moguće dopunjavanje zahtjeva dok to ne dozvoli referent

# Najčešći problemi u radu sustava 3

26. Prostorni plan se ne može klikom odabrati iz padajućeg menija, već se mora upisati
27. Loša preglednost evidencije predmeta: nema podatka o investitoru, već samo k.č. što otežava snalaženje
28. ISPU Lokator ne funkcionira uvijek, a grafički prikaz katastra na ISPU nije usklađen s aktualnim podacima (ako je nedavno formirana nova k.č.)
29. Obavijesti o stanju projekta nisu automatizirane
30. Među projektima nema prostora za elaborate (protupožarni, geotehnički....)
31. Nema popisa zahtjeva koji su u izradi
32. Broj zahtjeva nije dovoljno jasno prikazan niti je objašnjeno da ga je važno spremi
33. Kod upisa adrese investitora/susjeda poštanski broj se ne povlači automatski
34. Nemogućnost korištenja "undo" opcije
35. Backhome tipka ne funkcionira
36. Nepreglednost mjesta gdje se postavljaju posebni uvjeti: nekad su stavljani u glavni root, nekad treba dodatno kliknuti i sl.
37. Neujednačeno nazivanje dokumenata s popisom uvjeta javnopravnih tijela
38. Problem s OIBom kada se radi o obrtu jer sustav vuče podatke o fizičkoj osobi

# Radnje koje je moguće izostaviti iz sustava

1. Ponovno unašenje podataka o projektantima
2. Ponovno unašenje podataka već navedenih u projektu - podaci o prostornom planu, o strankama u postupku, o vlasničkom listu
3. Oznake mape na svakom projektu, popis priloga i sami prilozi
4. Dostava printanih primjeraka s cd-ima
5. Tekst zahtjeva
6. Detaljni opisi lokacije zahvata (2 puta se upisuje) ili opisi građevine, posao koji bi trebali raditi referenti
7. Obrazloženje usklađenosti s prostornoplanskom dokumentacijom - u sklopu projekta se obrazlaže usklađenost
8. Upis broja ovlaštenja svih suradnika
9. Upisivanje broja tehničke dokumentacije za sve projekte
10. Podaci o projektantu su predetaljni
11. Uključivanje strojara u potpisivanje fizike zgrade i uključivanje geodeta u potpisivanje projekata
12. Upisivanje klase katastra i vlasničkog lista
13. Upisivanje trajanja punomoći - punomoći traju do dovršetaka projekta
14. Upisivanje sadržaja priloga i broja stranica kod učitavanja priloga
15. Slanje dodatnih dokumenata JVP tijelima mimo sustava
16. Nepotrebno ponovno digitalno potpisivanje dokumenata koje se učitavaju u sustav, a koji već imaju svoj digitalni potpis

# Prijedlozi za poboljšanje sustava 1

1. Ubrzati sustav
2. Pojednostaviti cijeli postupak
3. Educirati djelatnike urbanizma i javnopravnih tijela i referenata za rad sa sustavom
4. Treba uvesti penalizaciju referenata i javnopravnih tijela za nepoštivanje rokova
5. Položaj instalacija koje izdaje javnopravno tijelo ne može dolaziti kao pdf
6. Opunomoćenik mora biti tvrtka, a ne projektant kao fizička osoba
7. Riješiti greške pri digitalnom potpisivanju zahtjeva i probleme s unosom GML-a
8. Riješiti probleme s unosom GML-a
9. Unaprijediti grafiku na način da se jasno najavi da će se neka mogućnost pojaviti u sljedećem koraku
10. Napraviti pop-up help (vezati pomoć i objašnjenja za svaku stavku koja se popunjava)
11. Kreiranje obavijesti ukoliko se unutar nekog predmeta dogodila izmjena (dodan novi uvjet i sl.)
12. Omogućiti i investitoru i projektantu uvid u stanje procesa u sustavu
13. Skratiti vrijeme od predavanje zahtjeva za utvrđenje posebnih uvjeta do početka ekonferencije, kao i od predavanja zahtjeva za GD do traženja potvrda gl.projekta
14. Pojednostaviti sustav učitavanja dokumenata
15. Drastično pojednostaviti sučelje
16. Ukinuti fizičk potpis i pečat i predaju projekata u pisanom obliku

# Prijedlozi za poboljšanje sustava 2

17. Omogućiti brisanje neuspješno započelih postupaka
18. Omogućiti normalan rad sa sustavom korisnicima Mac računala
19. Ubrzati učitavanje dokumenata
20. Uključiti sva javnopravna tijela u izdavanje posebnih uvjeta preko sustava
21. Primorati javnopravna tijela da se drže propisanih rokova
22. Ukinuti unos dokumenata koji su dostupni iz javnih baza podataka (izvod iz plana, dokumenti o projektantu, tvrtki, vlasništvu, katastru itd)
23. Osigurati da sustav eDozvola funkcionira na teritoriju cijele države
24. Automatizirati izdavanje posebnih uvjeta (ujesto opisa i grafičkih priloga za izdavanje posebnih uvjeta sastaviti niz pitanja s ponuđenim odgovorima a, b, c, d, pomoću kojih sustav može odrediti složenost zgrade i sam sazvati E-konferenciju. Nekoliko osnovnih pitanja o zgradi (lokacija, namjena, broj samostalnih jedinica i sl.) na temelju kojih bi sustav mogao sam odrediti koja će javnopravna tijela pozvati u E-konferenciju. Tako bi se izbjeglo nepotrebno čekanje posebnih uvjeta, koji opet opterećuju referente i usporavaju projekte.
25. Omogućiti efikasno baratanje s više file-ova
26. Omogućiti komunikaciju između javnopravnih tijela, investitora i projekatanta unutar sustava
27. Uvesti vizualnu razliku između već otvorenog privitka ili novog privitka koji se prvi put pojavio u predmetu (bold i normalan font)
28. Uvesti da se predmeti mogu poredati na način da se na vrhu pojave predmeti u kojima je pristigao nekakav dokument
29. Uvesti nazivanje predmeta imenom investitora jer je to podatak koji se bolje pamti od broja parcele
30. Osposobiti sustav za sve internet pretraživače
31. Slanje informacije o ishodenim uvjetima na mail podnositelja zahtjeva, kako bi se isključilo svakodnevno provjeravanje je li posebni uvjet stigao ili ne. Općenito obavještanje mailom o promjenama i o statusu predmeta.



# Prijedlozi za poboljšanje sustava 3.

32. Omogućiti ponovno unošenje tj. Dopune i ispravke pojedinih mapa glavnog projekta, kako bi se ponovo dostavili javnopravnim tijelima
33. Poboljšati "komunikaciju s referentom" - iz sadašnjih pretinaca i podpretinaca nije jasno što se s predmetom događa, gdje su i što su prilozi
34. Pripremiti popis obveznih i dodatnih priloga s obzirom na vrstu zahtjeva
35. Uvesti da projektanti mogu direktno preko sustava eDozvola tražiti posebne uvjete i uvjete priključenja od javnopravnih tijela, a da to ne ide preko ureda za izdavanje građevinske dozvole, ovako traje puno dulje
36. Skratiti vrijeme trajanja e- konferencije, a naročito ponovljene e-konferencije
37. Ukinuti potpisivanje pdf datoteka
38. Omogućiti pretraživanje po imenu i prezimenu investitora
39. Uvesti automatski odabir nadležnog tijela prema katastarskom broju čestice, automatsko prepoznavanje imena priloga i broja stranica
40. Uvesti upit o spremanju promjena prije izlaska iz predmeta
41. Omogućiti izravno plaćanje pristojbi online
42. Ujednačiti način rada svih ureda
43. Prikladan izgled završnog obrasca u skladu s podacima koji se unose
44. Povezati zahtjev za izdavanje Obavijesti o uvjetima za izradu glavnog projekta sa Zahtjevom za izdavanje građevinske dozvole kako se podaci ne bi morali 2 puta unositi (isto se odnosi i na zahtjev za izdavanje Lokacijske dozvole sa zahtjevom za izdavanje građevinske dozvole)
45. U rasporedu predmeta dodati opciju "zadnje mijenjano,,
46. Dodati aktualne software i middleware linkove za sve vrste čitača kartica i opertivnog sustava, te uputstva što za što služi.
47. Uvesti nazive pojedinih uvjeta po javnopravnom tijelu

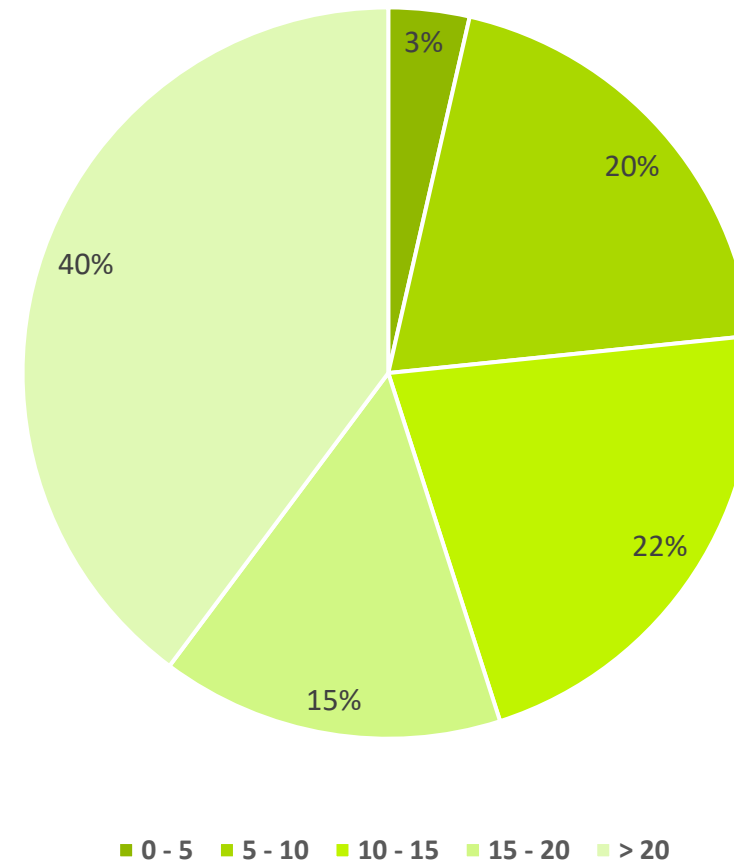
# Prijedlozi za poboljšanje sustava 4

48. Razmisliti o mogućnosti cloud servisa ili spajanja sustava s cloud servisom i servisima poput e-maila ili m-pretinca
49. Omogućiti svim sudionicima video uputstva, webinare, tutoriale kojima bi se objasnilo kako se sustav uredno treba koristiti. Potrebno je ovakve sustave provlačiti kroz ekstenzivna javno transparentna BETA testiranja i tada definirati sve ove nedostatke i prednosti sustava.
50. Omogućiti automatski download svih akata u predmetu jednim klikom
51. Smanjiti broj koraka do učitavanja ili skidanja dokumenata
52. Uključiti autotext
53. Omogućiti korištenje tipke home i back
54. Sustav je potrebno minimalizirati i smanjiti mu razgranatost structure
55. Omogućiti povezivanje postupaka za isti projekt - level up, automatsko povezivanje s planovima, popis na ulazu po redoslijedu radnje, a ne abecedi
56. Učitavanje dokumenata na jednom mjestu; povezivanje sa sustavom ISPU, te s obzirom na lokaciju automatsko učitavanje prostornih planova
57. Ukinuti obvezu da projektant mora imati punomoć od stranke da pošalje umjesto nje e- zahtjev (ovo se mora regulirati ugovorom pri sklapanju posla)
58. Sučelje naslovne strane za predaju zahtjeva treba ispod svakog simbola dodatan opis - npr. u kojim slučajevima se koristi, a u kojima ne

# DEMOGRAFIJA ISPITANIKA

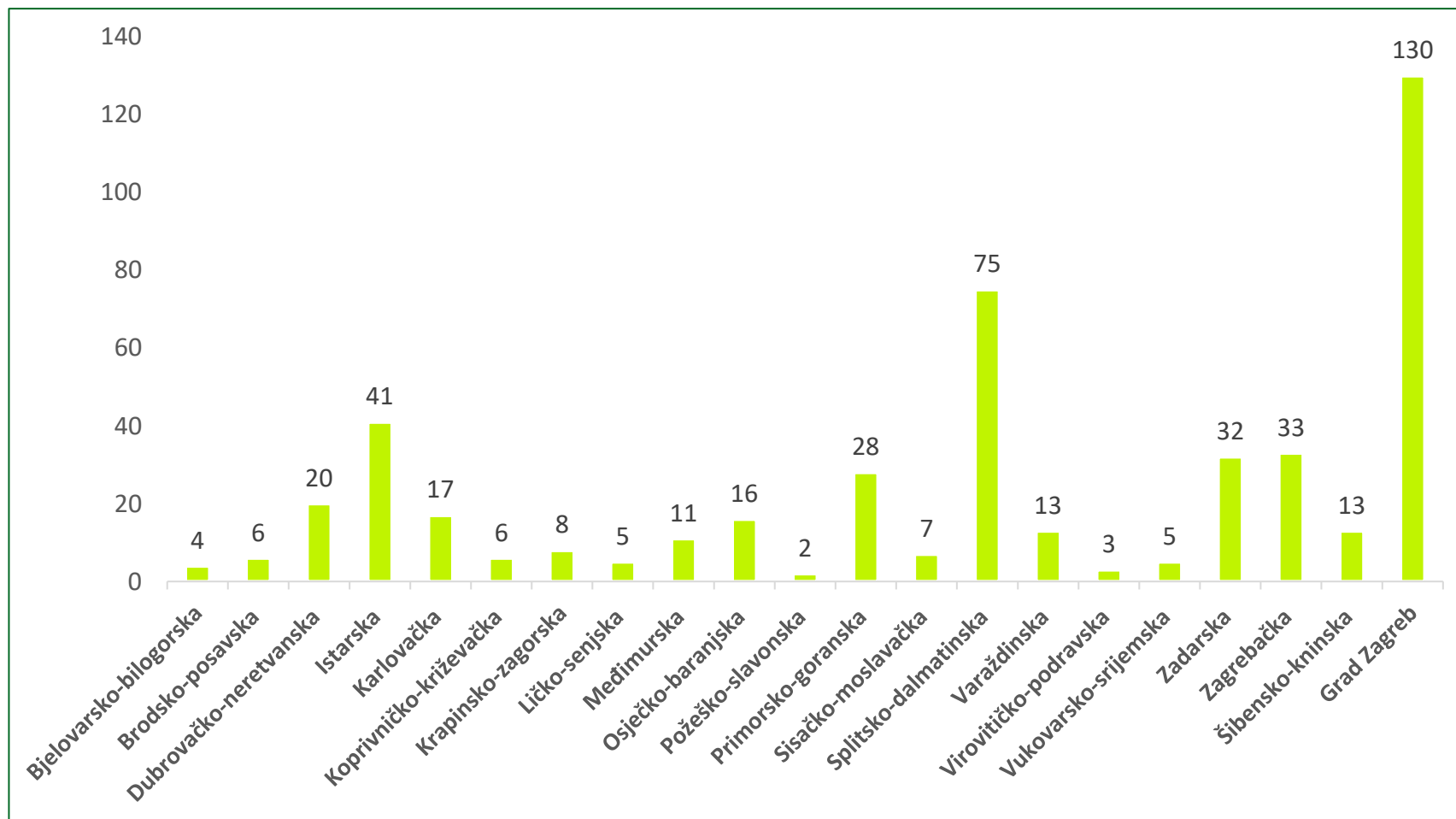


# Godine radnog iskustva



N = 475

# Ispitanici po županijama





ISTRAŽIVANJE: QUADRANS D.O.O.