

## Informatička infrastruktura u službi građana Rijeke - "Rijeka inteligentni grad"

Komunikacija gradske uprave i građana te zadovoljstvo građana jedan je od važnih ciljeva djelovanja uprave. Zavod za informatičku djelatnost Grada Rijeka kao nositelj informatizacije i modernizacije gradske uprave kroz dugogodišnje je djelovanje (33 godina) informatički podržao sve poslovne procese gradske uprave te započeo sa izgradnjom integriranog informatičkog sustava Grada Rijeka. Razvojna strategija usmjerava se prema korištenju informatičko komunikacijske tehnologije u neposrednoj funkciji građana i poduzetnika. Krajnji cilj je otvaranja uprave omogućavanjem neposredne dvosmjerne komunikacije s građanima. Projekt "Rijeka digitalni grad" započet je koncem 2001. godine. Temeljem iskustava stečenih u međunarodnim projektima E-MuniS (Elektronski gradski informacijski servisi) i GE.RI.T(Genova Rijeka nove tehnologije) uspostavljen je Portal Grada Rijeka koji osim standardnih sadržaja WEB stranica nudi i niz sadržaja u neposrednoj funkciji pružanja usluga građanima. e-Munis projekt sa svojim postignućima Rijeke kao digitalnog grada završen je krajem 2004. godine a GE.RI.T 2006. godine.

Građanin u fokusu interesa Grada, spektar objedinjenih usluga za bilo koji kontekst iz cjeloživotnog scenarija zahtjeva za uslugama sa ciljanom integracijom usluga upravnih i javnih gradskih, županijskih i državnih tijela i ustanova. Evidentne koristi: smanjenje ukupnog vremena građanima na pripremi i „šetnji“ po mnogostrukim mjestima, informacijama i umreženim znanjem potpomognuta predaja zahtjeva za uslugom na jednom mjestu, skraćivanje vremena pružanja usluge, smanjenje troškova pripreme i pružanja usluge, kooperativni umreženi rad administrativnih i izvršnih funkcija, puna interakcija socijalnih i administrativnih funkcija i institucija u oblikovanju profila i spektra pripadajućih usluga. Građaninu/tvrtki data je cjelovita mogućnost uvida u sve dijelove i statuse aktivnosti u izvršavanju usluge na zahtjev.

Projekt je strukturiran po fazama s ciljem pridruživanja skupu „Inteligentnih Gradova“ krajem 2009. godine dok spektar usluga obuhvaća:

uvid u vlastite obveze temeljem ugovora o kupnji stana, najma poslovnog prostora ili objedinjene naplate troškova stanovanja te njihovo plaćanje (deset računa troškova stanovanja objedinjenih u jedan), predaja stanja plina, pitanja čelnicima gradske uprave ili direktorima komunalnih društava na koje se u nekoliko dana dobija odgovor, kupnja karte za kulturna i sportska zbivanja putem interneta ili kartomata, niz funkcionalnosti interaktivne karte grada, digitalni orto foto, generalni urbanistički plan, prostorni plan, informacijski servisi, uvid u elektronički potpisana rješenja, turistički i zabavni sadržaji (Rijeka u živo, promet u Rijeci, elektronička razglednica, virtualna šetnja, igra otvaralica).

Poglavarstvo grada Rijeke otvorilo je svoje sjednice prema građanima tako da oni putem Interneta mogu imati uvid u sve dokumente o kojima se na sjednicama raspravlja, a gradska uprava uvela je kao prva elektronički potpis ubrzavajući proces donošenja odluka i sređivanja dokumentacije. U trenutku objave dnevnog reda i materijala o tome se putem gradskog SMS servisa obavještavaju učesnici sjednica i novinari.

Posebna je specifičnost činjenica da gradonačelnik potpisuje dnevne redove sjednica Poglavarstva bez obzira u kojem se dijelu svijeta u vrijeme objave istih nalazi (Sidney, Shangai, Munchen, Geneva, Helsinki, New York ...).

Usluga građanima i tvrtkama svakako bi bilo još i više da veliki dio uobičajenih usluga građanima (potvrde o prebivalištu, osobni dokumenti, vozačke dozvole, izvodi iz matičnih knjiga, građevinske dozvole, obrtnice i razne potvrde iz obrtnog registra i sl.) nije u neposrednoj nadležnosti gradske uprave već tih drugih, mahom državnih institucija (ministarstva, državna uprava, državna ustanova, područni odjel državne uprave ili ministarstva, državni zavodi i sl.). Smatramo da ne postoje zakonska ograničenja za implementaciju objedinjenih usluga. Ono što nedostaje je **htjenje i dogovor** svih sudionika na lokalnom, županijskom i državnom

nivou koji dovodi do cjelovitosti One-Stop-Shopa (za red veličine više od 700 usluga).

Nastojanje je Rijeke da temeljem sporazuma s drugim institucijama državne uprave u ime i za račun svojih građana osigurava usluge iz njihove nadležnosti u okviru projekta upravljanja odnosima s građanima i kontakt centra.

Uspješnost ovog vida komuniciranja s građanima dokazuje i porast broja **dnevnih posjeta** portalu koji je sa početnih 200 narastao na današnjih 4000. U zoni besplatnog bežičnog interneta (uži centar grada) bilježimo 450 korisnika dnevno. U dvije godine provođenja projekta besplatnog informatičkog školovanja ciljanih skupina građana (umirovljenici, kućanice preko 50 godina, umirovljeni hrvatski branitelji, građani s posebnim potrebama). Ttečajeve je završilo preko 1200 polaznika a interes i dalje raste. Ove godine započet pilot-projekt školskog info centra izuzetno je visoko ocijenjen kako od roditelja tako i od nastavnika a 99% roditelja uključenih u projekt opredijelilo se za njegov nastavak.

Tehnološka platforma sustava je MICROSOFT WINDOWS mreža, sa 40 servera i 600 radnih stanica, 2 GB intranet s svjetlovodom povezanih 20 lokacija odjela gradske uprave, komunalnih i trgovačkih društava te institucija u suvlasništvu Grada, Komunikacijska oprema CISCO. Baza podataka ORACLE, s migracijom na 10G verziju, Oracle razvojni alati za "BACK OFFICE" aplikacije, Integraph geomedija i geomedija WEB Map za GIS aplikacije, integrirani sustav upravljanja dokumentima - Documentum, tvrtke Emc2.

Smjernicama poglavarstva Grada Rijeke zacrtan je put tranzicije iz digitalnog u inteligentni Grad. Kao i sve ostale dokumente bitne za svakodnevni život građana uvid u izvorni tekst smjernica objavljen je na Portalu Grada [www.rijeka.hr](http://www.rijeka.hr) a najvažniji dijelovi koji se odnose na novi iskorak u odnosu gradske uprave prema građanima baziranom na primjeni suvremenih tehnologija jesu:

- Pобољшanje kvalitete u pružanju svih usluga prema građanima elektroničkim putem.
- Osiguranje pristupa svim bazama podataka na razini lokalne, regionalne i državne uprave.
- Elektroničko uključivanje građana u različite oblike života grada (školoвање, rad, zabava, sport i rekreacija).
- Animacija građana u procesima upravljanja i odlučivanja u gradu (stavovi, izjašnjavanje, glasanje, izbori).
- Povezivanje ljudi tehnologijom jednostavnom za uporabu u svrhu komunikacije s drugim osobama na jednostavan, prilagodljiv i nevidljiv način korištenjem prijateljskih sučelja radi efikasnijeg pružanja usluga i osnaživanja uloge građana - korisnika.

Plan gradske uprave je u sljedećem četverogodišnjem razdoblju napraviti sljedeći korak u osuvremenjivanju sustava te se u novom projektnom ciklusu započelo s realizacijom koncepcije inteligentnog grada. U tom smislu Grad Rijeka pokreće projekte neposredno vezane uz realizaciju zacrtanih ciljeva s krajnjim ciljem osnaživanja uloge građana u upravljanju Gradom.

Krajnji je cilj ovih projekata da se građanima i tvrtkama, korištenjem subremenih IC tehnologija, osiguraju usluge potrebne u svakodnevnom životu na mjestu i u vrijeme kada to njima odgovara.