



KORISNIČKO UPUTSTVO ZA APLIKACIJU eCitizen



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Švicarska agencija za razvoj i saradnju SDC



Projekat općinskog okolišnog
i ekonomskog upravljanja



Empowered lives.
Resilient nations.

Broj verzije.	Datum	Opis revizije
Rev. 0	22.01.2020	Kreiranje uputstva
Rev. 1	30.01.2020	Korekcije uputstva u skladu sa komentarima od UNDP-a

Sadržaj

1.	OPĆE INFORMACIJE	4
1.1.	Pregled projekta	4
1.2.	Reference dokumenta	5
1.3.	Kontakt za podršku	5
1.4.	Organizacija uputstva	5
1.5.	Termini/skraćenice i definicije	6
2.	SAŽETAK SISTEMA	7
3.	POČETAK RADA.....	10
4.	PRIJAVA, ODJAVA I IZMJENA PODATAKA	15
4.1.	Prijava korisnika.....	15
4.1.1.	ANONIMNA PRIJAVA	16
4.1.2.	REGISTRACIJA KORISNIKA.....	18
4.1.3.	PRIJAVA REGISTROVANOG KORISNIKA.....	21
4.2.	Odjava korisnika	23
4.3.	Izmjena podataka korisnika.....	24
5.	INFO SEKCIJA	27
6.	MODULI eCITIZEN APLIKACIJE	28
7.	MODUL PRITUŽBE.....	31
7.1.	SVE PRITUŽBE	32
	Pretraga pritužbi.....	32
	Unos nove pritužbe	34
7.2.	MOJE PRITUŽBE	39
7.3.	STATISTIKE	40
8.	MODUL ONLINE/OFFLINE JAVNE RASPRAVE.....	44
8.1.	ONLINE JAVNE RASPRAVE	45
8.2.	OFFLINE JAVNE RASPRAVE	48
8.3.	STATISTIKE	49
9.	MODUL SJEDNICE	55
9.1.	STATISTIKE	61
10.	MODUL PITANJA.....	64
10.1.	SVA PITANJA	64
10.2.	STATISTIKE	67

1. OPĆE INFORMACIJE

1.1. Pregled projekta

Projekat općinskog okolišnog i ekonomskog razvoja (MEG), koji finansira Vlada Švicarske a implementira Razvojni program Ujedinjenih nacija (UNDP), predstavlja 12-godišnju intervenciju u oblasti lokalne uprave u Bosni i Hercegovini. Sveukupan cilj ovog projekta se definira na sljedeći način: Lokalne samouprave, kojima su dodijeljene odgovarajuće nadležnosti i finansijska sredstva, unaprijedile su demokratsku upravu, primjenjuju zdravu javnu politiku i sisteme upravljanja učinkom, te pružaju javne usluge na inkluzivan, efikasan i uspješan način, posebno one usluge koje se odnose na sektore ekonomije i okoliša.

Očekivana konkretna poboljšanja kojima će ovaj projekat dati doprinos grupirana su u tri rezultata, kako slijedi:

- Rezultat 1: Jedinice lokalne samouprave, koje su podržane ovim projektom, primjenjuju efikasne sisteme upravljanja razvojem koje odlikuje jači legislativni nadzor i veća odgovornost prema građanima.
- Rezultat 2: Građani i poslovni subjekti na izabranim lokacijama će imati koristi od dobre kvalitete usluga koje pružaju jedinice lokalne samouprave u sektorima okoliša i ekonomije.
- Rezultat 3: Poboljšanje regulatornog okvira na višim i lokalnom nivou vlasti.

Teritorijalni fokus projekta je sjeverozapadni dio zemlje (uključujući Unsko-sanski kanton i područje Prijedora), te sjeveroistočna regija (šire područje Doboj – Tuzla), sa 18 partnerskih lokalnih samouprava: Bihać, Bosanska Krupa, Cazin, Doboj, Gračanica, Gradačac, Gradiška, Kalesija, Kostajnica, Kozarska Dubica, Prijedor, Prnjavor, Sanski Most, Tešanj, Teslić, Tuzla, Velika Kladuša i Žepce.

Projekat se implementira u partnerstvu sa Ministarstvom vanjske trgovine i ekonomskih odnosa Bosne i Hercegovine, Federalnim ministarstvom razvoja, poduzetništva i obrta (F BiH), Federalnim ministarstvom poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva, Ministarstvom uprave i lokalne samouprave Republike Srpske (RS), Ministarstvom poljoprivrede, šumarstva i vodoprivrede Republike Srpske (RS), te Udruženjem općina i gradova iz oba entiteta.

Kao dio projekta, UNDP uvodi inovativna ICT rješenja za efikasno upravljanje pružanjem usluga od strane lokalnih samouprava u Bosni i Hercegovini. Ovo rješenje je zasnovano na racionalnom ali efikasnom softverskom rješenju (e-alati) za:

- Unapređenje komunikacije između pojedinačnih lokalnih samouprava i njihovih građana,
- Unapređenje komunikacije između općinskih vijećnika/odbornika i njihovih izbornih baza, i
- Centraliziran monitoring sistem koji će pratiti svu komunikaciju između građana (javne debate, javne konsultacije i drugi oblici građanskog učešća)

Implementacija rješenja eCitizen će omogućiti da projekat MEG pruži pomoć partnerskim lokalnim samoupravama da pospješe svoje performanse, te voditi ka boljem iskustvu, tj. efikasnijoj, uspješnijoj

i transparentnijoj, kao i potpuno dokumentovanoj, komunikaciji između lokalne samouprave i njenih građana, kao i između općinskih/gradskih vijeća i građana.

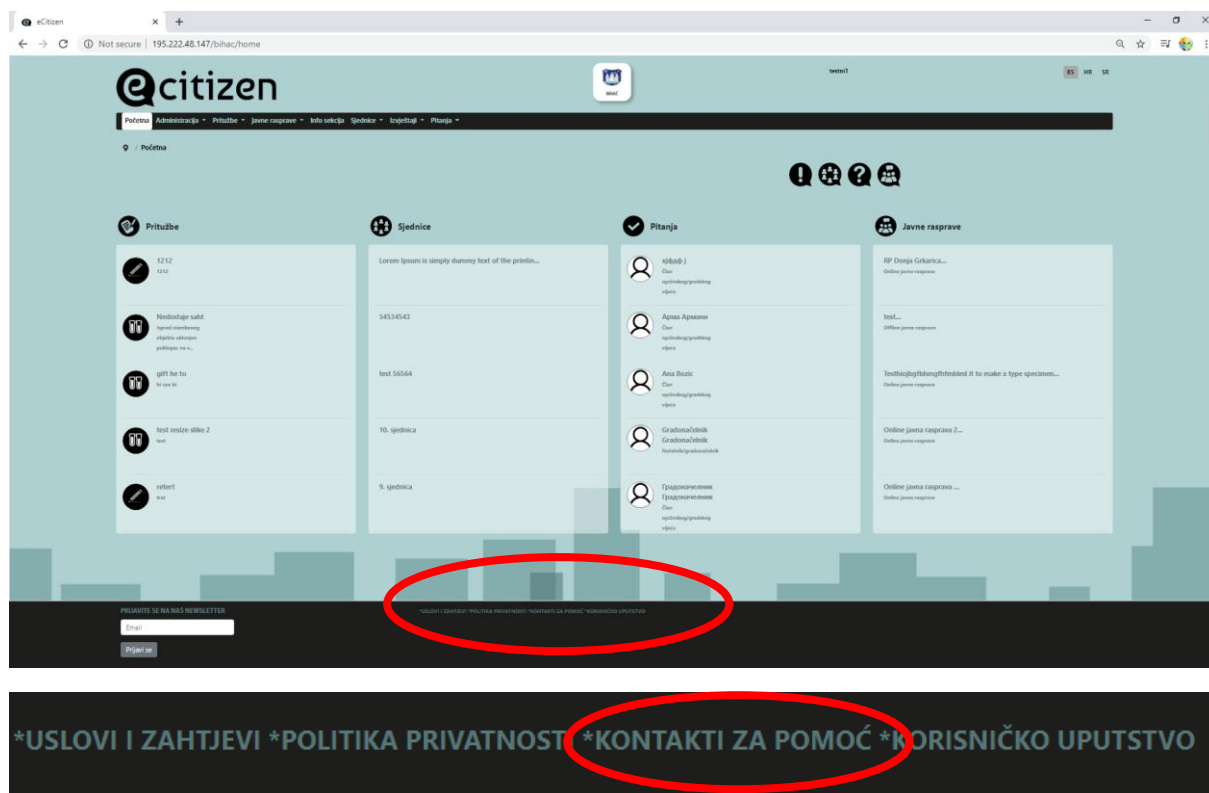
Detaljan opis korisničkih uputa sadržani su u ovom dokumentu.

1.2. Reference dokumenta

Za kreiranje ovog dokumenta korištena je završena aplikacija ecitizen (www.ecitizen.ba) , Annex 4 TOR i dokument „Opis sistema sa dizajnom i elementima korisničkog iskustva eCitizen sistema“.

1.3. Kontakt za podršku

Kontakt za podršku se nalazi na dnu stranice ecitizen rješenja svake od JLS:



Korisnici mogu kontaktirati direktno i IT administratore u JLS ili direktno putem klika na „Kontakt za pomoć“ poslati e-mail ili upisati primjedbu putem platforme za prijavu problema u aplikaciji (ovlašteni korisnici).

1.4. Organizacija uputstva

Ovaj dokument je organizovan u skladu sa vrstom korisnika cijelog ecitizen rješenja:

- Korisničko uputstvo za građane
- Korisničko uputstvo za uposlenike JLS
- Administratorsko uputstvo

Svako odvojeno uputstvo obuhvata opis funkcionalnosti kojima (u ovisnosti od prava pristupa) korisnik sistema može upotrebljavati. Uputstvo je organizirano na način da svaki modul u sistemu čini jedno poglavlje. Struktura poglavlja je slična u svim uputstvima i bazirana je na print screen ekranima iz same aplikacije ecitizen.

Svaka funkcionalnost ima i naveden prikladan primjer, kao i korake koje vas vode kroz modul od početka do kraja procesa.

1.5. Termini/skraćenice i definicije

Termin/skraćenica	Definicija	Opis
LG	Lokalna samouprava	Lokalna zajednica, općina ili grad
JLS	Jedinica lokalne samouprave	Općine/opštine/gradovi korisnici projekta
DB	Baza podataka	Sistem baza podataka u softverskom rješenju
ecitizen	Softversko rješenje za komunikaciju za građane	Kratak naziv softverskog proizvoda koji je opisan u ovom dokumentu
Javna debata	Javna debata o važnim projektima ili aktivnostima u lokalnoj samoupravi	Svaka vrsta debate, javnog sastanka, foruma za diskusiju ili slična aktivnost gdje građani mogu izraziti svoje mišljenje o projektima i aktivnostima u lokalnim samoupravama
On-line debata	On-line javna debata	Debata koja je otvorena za on-line diskusiju i praćenje
Off-line debata	Off-line javna debata	Nevirtualna debata koja je realizirana kao dio aktivnosti lokalne samouprave. Ove debate se unose u sistem nakon što su aktivnosti završene.
IT administrator	Administrator individualne lokalne samouprave u sistemu	Administrator podsistema lokalne samouprave, koji je dio platforme
Centralni administrator	Administrator cijele platforme	Administrator cijelog sistema, što obuhvata individualne podsisteme lokalne samouprave

2. SAŽETAK SISTEMA

Sistem eCitizen predstavlja jedinstvenu pristupnu tačku za sve komunikacijske potrebe u pogledu prijave problema (pritužbe građana lokalnoj upravi), odluka općinskih/gradskih vijeća, pitanja općinskim/gradskim vijećnicima i načelnicima/gradonačelnicima i online/offline javnih rasprava. eCitizen sistem povezuje građane i administraciju lokalne samouprave putem nekoliko aplikacijskih modula koji podržavaju interaktivnu komunikaciju i razmjenu informacija.

U svojstvu građanina, korisnik pristupa platformi lokalne samouprave na bilo kojem pametnom uređaju i korisnik dolazi na platformu lokalne samouprave gdje može pretraživati prikazane informacije i komunicirati sa lokalnom samoupravom. Sistem je kreiran na način da podržava instalaciju i korištenje u cloud-u i lokalnoj instalaciji.

Svaka JLS, budući da je dio integriranog sistema, imat će puni pristup svojim podacima sa opcijama da vrši puni eksport baza podataka sa svim podacima koji joj pripadaju, uključujući i korisnike, uloge i pristupna prava.

Slijedi osnovni opis aplikacijskih modula:

Početna stranica/Home page

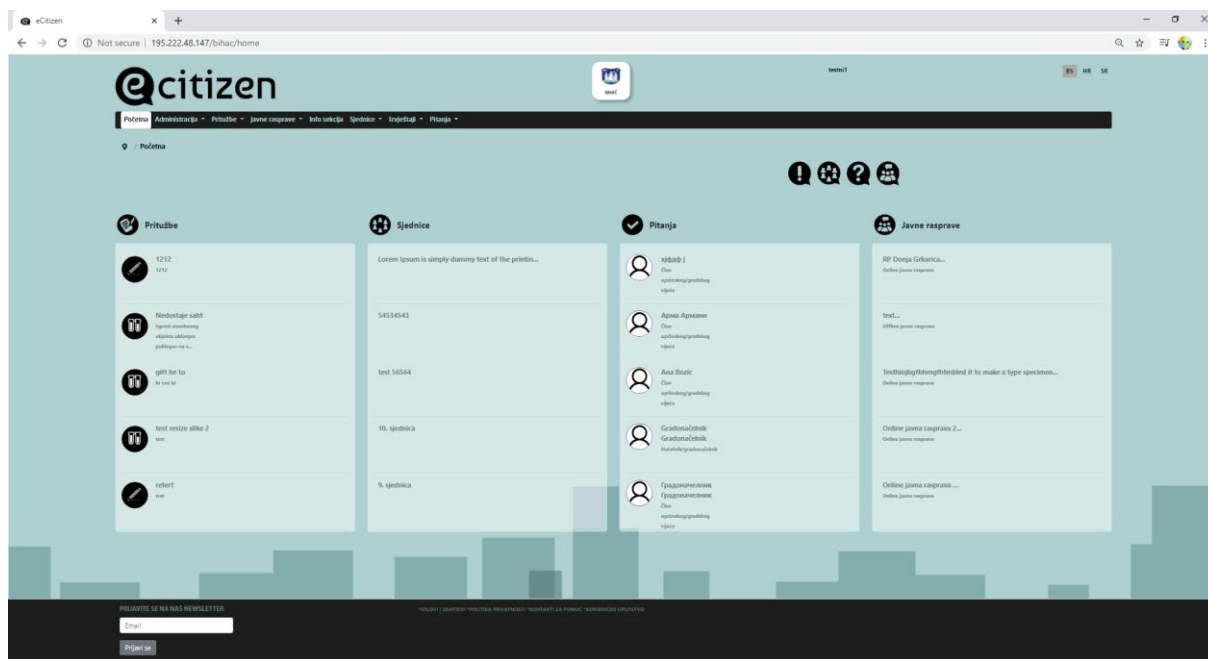
Korisnik na ecitizen rješenje može doći direktno ukucavanjem linka www.ecitizen.ba ili sa web stranice opštine klikom na link ecitizen (u ovom slučaju dolazi direktno na stranicu ecitizen za određenu JLS).



Početna stranica sadrži sva loga JLS korisnika projekta i linkove dalje na ecitizen za svaku od JLS pojedinačno (obrazloženo dalje u korisnikom uputstvu).

Druga početna stranica

Ova druga početna stranica se sastoji od glavnog menija (gdje je u ovisnosti od prava pristupa moguće pristupiti različitim modulima rješenja).



Osim glavnog menija, korisnici mogu pregledati zadnjih 5 pritužbi na portalu, 5 zadnjih objavljenih sjednica, 5 pitanja postavljenih kao i javne rasprave (zadnjih 5 također).

Ova stranica omogućava i izbor jezika u gornjem desnom uglu, a i brzi pristup određenim modulima klikom na ikone:



PRIJAVI PROBLEM



KOMENTARIŠI SJEDNICU



POSTAVI PITANJE



KOMENTARIŠI RASPRAVU

Moduli rješenja eCitizen

Registracija i proces prijave u sistem

U ovom dijelu je opisan proces registracije i prijave a kasnije u poglavlju 4. detaljno obrazloženo sa slikama iz aplikacije korak po korak način prijave, odjave i sl. Postoje dvije vrste prijave u sistem: anonimna prijava i prijava za registrirane korisnike.

Pritužbe

Upravljanje pritužbama jedan je od centralnih i najvažnijih dijelova sistema. Ovaj modul pruža građanima mogućnost da prijave postojanje problema, odnosno podnesu pritužbu u vezi sa pružanjem komunalnih usluga lokalne samouprave. Uposlenici mogu dati komentar i odgovoriti na ove žalbe, a lokalni administrator je moderator u cjelokupnom procesu komunikacije. Pritužbe su također vidljive i javnim posjetiocima sistema.

Modul za žalbe je implementiran kao izvorna mobilna aplikacija na Android i IOS platformama. Moguće je download-ti putem Google PlayStore i AppleStore.

Odluke i općinskog/gradskog vijeća i pitanja

Odluke općinskog/gradskog vijeća i pitanja su dostupni u sistemu, a građani mogu davati svoje komentare i izjašnjavati se o odlukama vijeća, kao i direktno komunicirati sa članovima vijeća. Sve aktivnosti građana (pitanja/odgovori, komentari i izjašnjavanje) u ovisnosti od postavki na sistemu mogu biti vidljive posjetiocima sistema. Članovi općinskog/gradskog vijeća imaju mogućnost komentirati i imati pristup nekim statističkim izvještajima o građanskim aktivnostima.

Javne debate

Lokalni administrator tj. ovlašteni uposlenici mogu pokrenuti javnu debatu u sistemu, omogućavajući građanima da daju svoje komentare, da se izjašnjavaju i kreiraju dodatne dokumente i prijedloge unutar prostora za debatu.

Lokalni administrator ima ulogu moderatora za sve građanske aktivnosti i one su vidljive javnim posjetiocima. Također su dostupni i dodatni statistički i analitički izvještaji.

Kreiran je i dodatni modul za registraciju javnih debata koje su održane u stvarnom okruženju u direktnoj komunikaciji sa građanima. Kroz sistem se može upravljati osnovnim podacima o debatama (tema, broj učesnika (uključujući i rodnu strukturu), pitanja i odgovori, rezultati i dokumenti), te kreirani su izvještajne opcije.

Administrativni modul

Ovaj modul, dizajniran kao zaseban, osigurava osnovne funkcionalnosti za konfiguraciju cjelokupnog sistema i moderiranje aktivnosti građana unutar sistema. Lokalni administrator je također odgovoran za vođenje internih korisnika (uposlenika, članova vijeća i dodatnih administratora) i za definiranje njihovih pristupnih prava za aplikacijske module i funkcije.

Sistem notifikacija

Integralni dio platforme je i sistem notifikacija, kako interno tako i eksterno, koji omogućava funkcionalnosti pomoću kojih se automatski kreiraju notifikacije o događanjima unutar sistema (nove žalbe, komentari, glasanja, itd.) na koji način se korisnici obavještavaju o novim informacijama.

Razvijena je mogućnost i dodavanja eksterne notifikacije u mobilnim aplikacijama, čime se lokalnim samoupravama nude opcije obavješćavanja građana o različitim važnim aktivnostima i značajnim događajima na nivou grada/zajednice.

3. POČETAK RADA

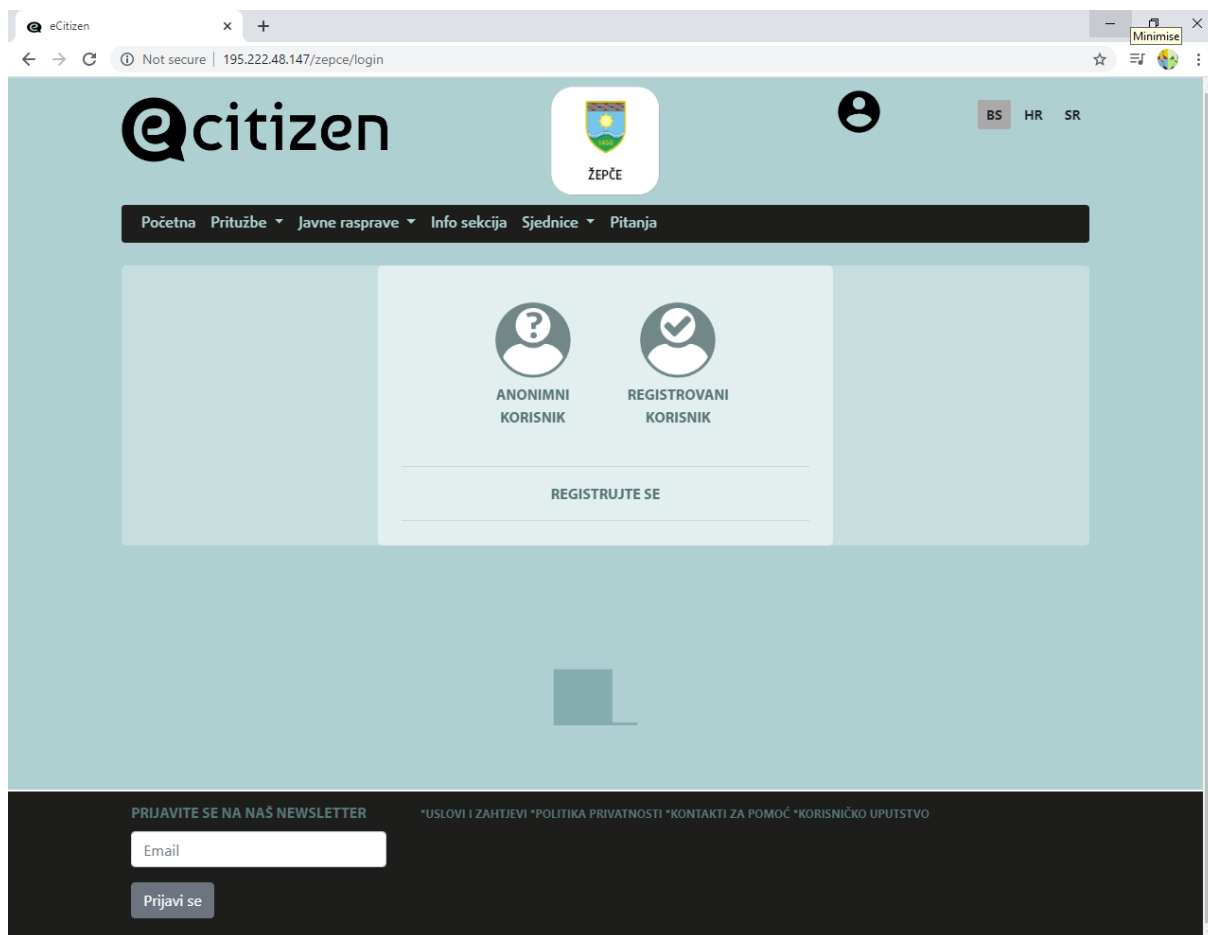
U ovom dijelu uputstva objašnjena je struktura samog ecitizen portala.

Implementiran je sistem na način da postoje **prva točka pristupa** (stranica sa 18 grbova) i **druga točka pristupa** (stranica za prijavu ili pregled modula).

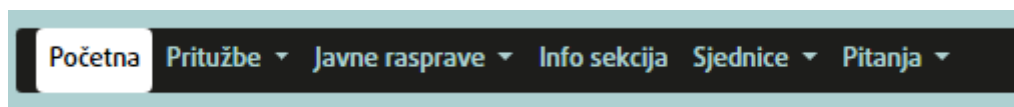


Na Prvoj početnoj stranici www.ecitizen.ba dolazi se do 18 grbova jedinica lokalne samouprave (u daljem tekstu JLS) koje su partneri u projektu MEG – aplikacija eCitizen.

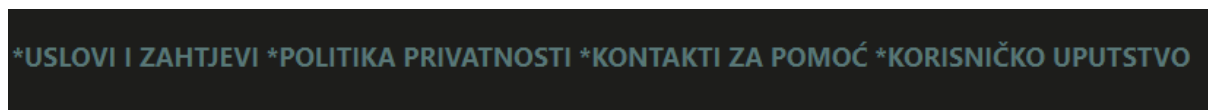
Odabirom željene općine/opštine/grada dolazimo do druge početne stranice odabrane JLS.



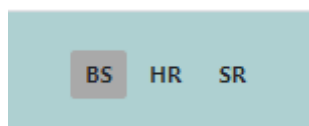
Na drugoj početnoj stranici prikazane su opcije i funkcionalnosti, Početna stranica, Modul pritužbe, Modul Javne rasprave, Info sekcija, Modul sjednice i Modul pitanja članovima općinskog/opštinskog/gradskog vijeća i načelniku/gradonačelniku.



Donji dio stranice omogućava prijavu na newsletter, link na uslove, zahtjeve, politiku privatnosti, kontakt za pomoć, i poseban link za korisničko uputstvo.



U gornjem desnom uglu stranice moguće je promijeniti jezik Bosanski (BS)/Hrvatski (HR) i Srpski (SR).

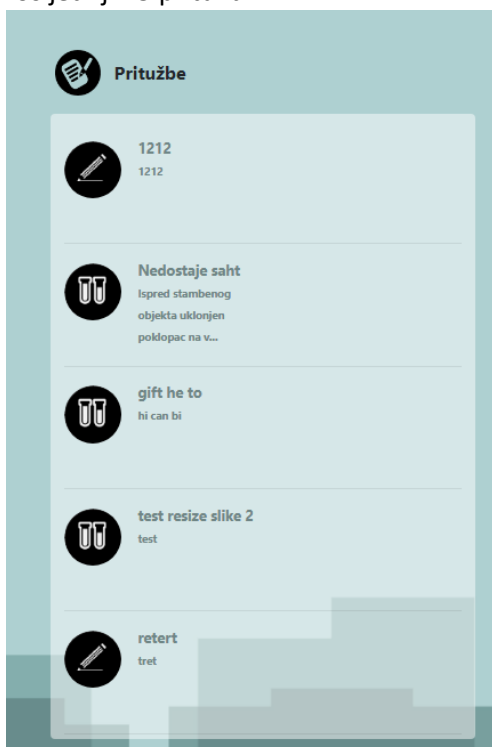


Osim toga u gornjem desnom uglu se nalazi i ikona za prijavu korisnika na aplikaciju.



Ako kliknemo na link u meniju *Početna* otvara se početna stranica koja prikazuje:

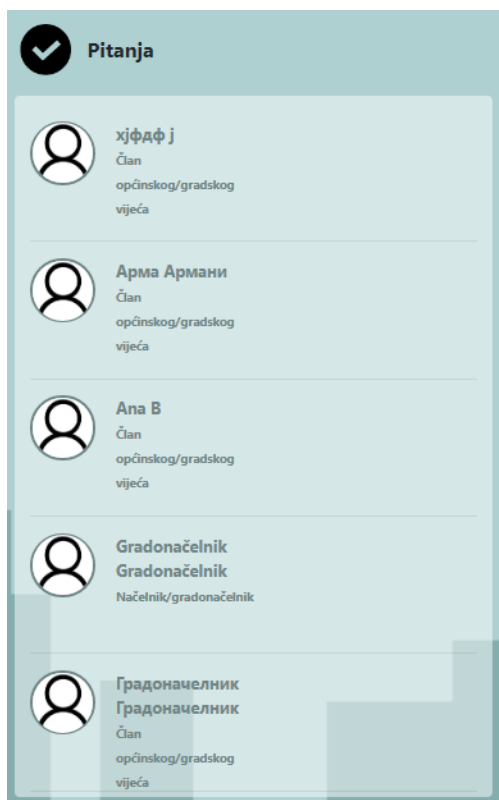
- Posljednjih 5 pritužbi



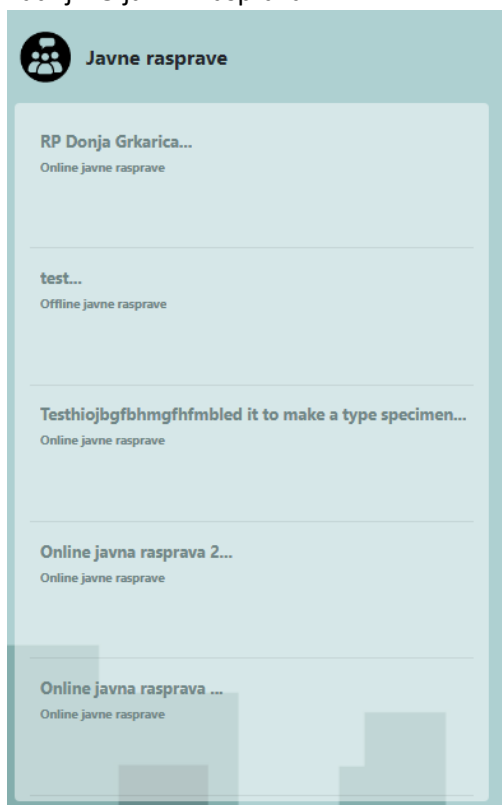
- 5 zadnjih sjednica opštinskog vijeća



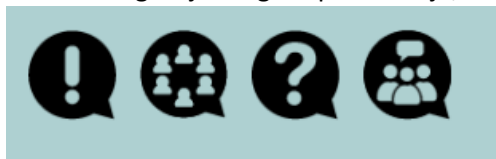
- 5 vijećnika/načelnika/gradonačelnika (najaktivnijih)



- Završnih 5 javnih rasprava



U desnom gornjem uglu ispod menija, nalaze se četiri ikone:



PRIJAVI PROBLEM



KOMENTARIŠI SJEDNICU



POSTAVI PITANJE



KOMENTARIŠI RASPRAVU

1. Prijavi problem (Pritužbe) – možete prijaviti samo ako ste prijavljeni (anonimni ili registrovani korisnik)
2. Komentariši sjednicu – mogu se (u zavisnosti od prava pristupa) dodati komentari na sjednicu
3. Postavi pitanje – klikom na treću ikonu dolazimo do opcije za postavljanje pitanja članovima gradskog/općinskog/opštinskog vijeća ili načelniku/gradonačelniku – – možete postaviti pitanje samo ako ste prijavljeni (anonimni ili registrovani korisnik)
4. Komentariši raspravu – klikom na četvrtu ikonu dobijemo mogućnost pristupa listi online javnih rasprava u ovisnosti od prava pristupa

4. PRIJAVA, ODJAVA I IZMJENA PODATAKA

4.1. Prijava korisnika

U ovoj uputi su obrazloženi koraci koji se odnose na korištenje uputstva za građane. Građani koji nisu registrovani (ni kao anonimni korisnik ni kao registrovani korisnik) ne mogu postavljati pritužbe, postavljati pitanja ili na bilo koji način učestvovati u aktivnostima JLS koje se odvijaju preko aplikacije eCitizen.

Građani mogu do određenog nivoa biti aktivni kao registrovani anonimni korisnici, a nakon registracije dobivaju mogućnost većeg učešća u radu lokalne samouprave.

Prijavu na web sistem je moguće je izvršiti bez obzira u kojem modulu se korisnik nalazi, dok na mobilnu aplikaciju korisnik mora prvo da se prijavi prije prelaska na naredne korake. Pri prijavljivanju u sistem, korisnik može birati da se prijavi kao anonimni korisnik, i u tom slučaju mora unijeti samo korisničko ime (nadimak), ili se prijavljuje sa svim pristupnim podacima sa registracijom i korisničkim profilom.

Postoje dvije vrste prijave u sistem: anonimna prijava i prijava za registrirane korisnike. Građani koji žele koristiti sistem potpuno anonimno trebaju se prijaviti tako što će samo pritisnuti dugme "Anonimno".

Građanin koji želi kreirati novu pritužbu, postaviti pitanje ili ostaviti komentar to mogu uraditi samo ako su prijavljeni na sistem da li kao anonimni ili registrovani korisnici.

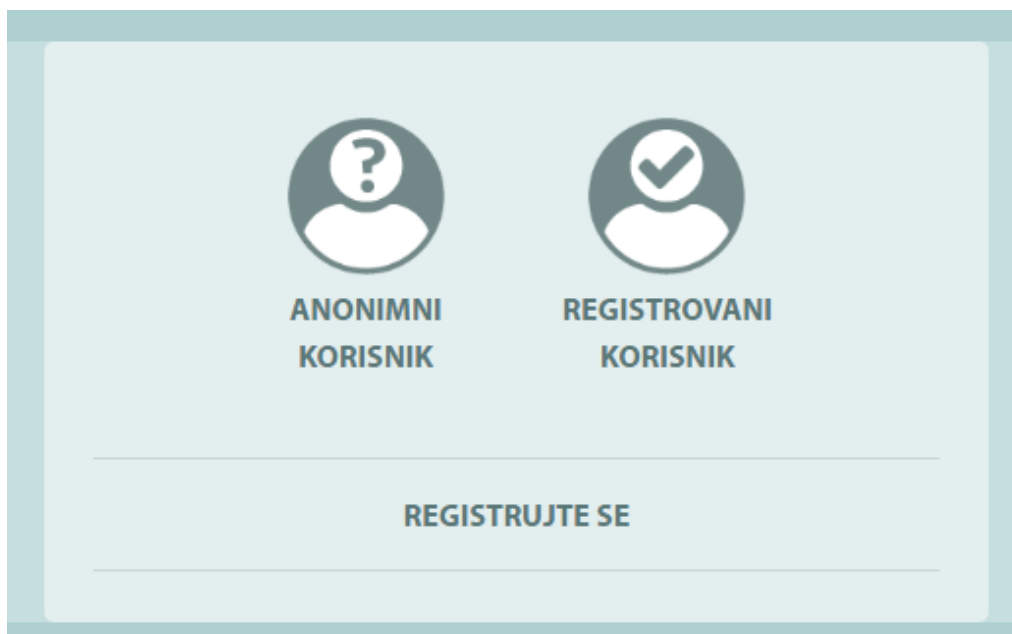
Razlike između anonimnog i registrovanog korisnika je u načinu prijave gdje za anonimnog korisnika se unosi samo privremeno korisničko ime dok, registrovani korisnik mora proći proces registracije. Također registrovani korisnici mogu dobivati notifikacije na svoj email ili SMS kao mogućnost pregleda historije svojih aktivnosti na sistemu (npr. Svoje pritužbe/prijave problema). Važno je napomenuti da korisnik koji želi da se prijavi na sistem kao registrovani korisnik, mora unijeti svoje korisničko ime i lozinku vezano za odabranu JLS.

Korisnik se registruje po JLS i ako je već registrovan na jednoj JLS neće moći sa istim kredencijalima da se prijavi na ostale JLS, nego je potrebno da se ponovo uloguje.

Koraci za prijavu su obrazloženi u nastavku.

Na početnoj stranici sa prethodne slike za prijavu dakle postoje tri opcije:

- **Anonimni korisnik** – korisnik ostaje anonimni sa bilo kojim unesenim imenom korisnika
- **Registrovani korisnik** – prijavljuje se korisnik koji je već ranije prošao kroz proces registracije
- **Registruj se** – registruje se novi korisnik



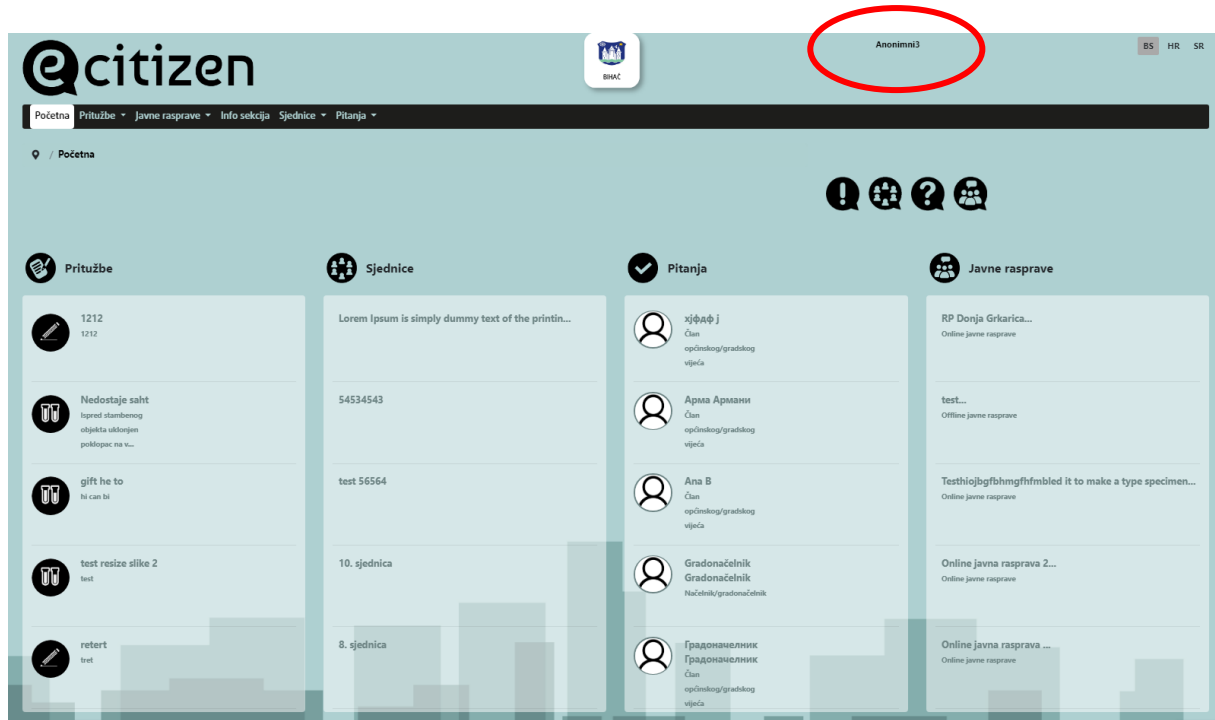
4.1.1. ANONIMNA PRIJAVA

Kada odaberemo Anonimni korisnik, otvara se sljedeći prozor:

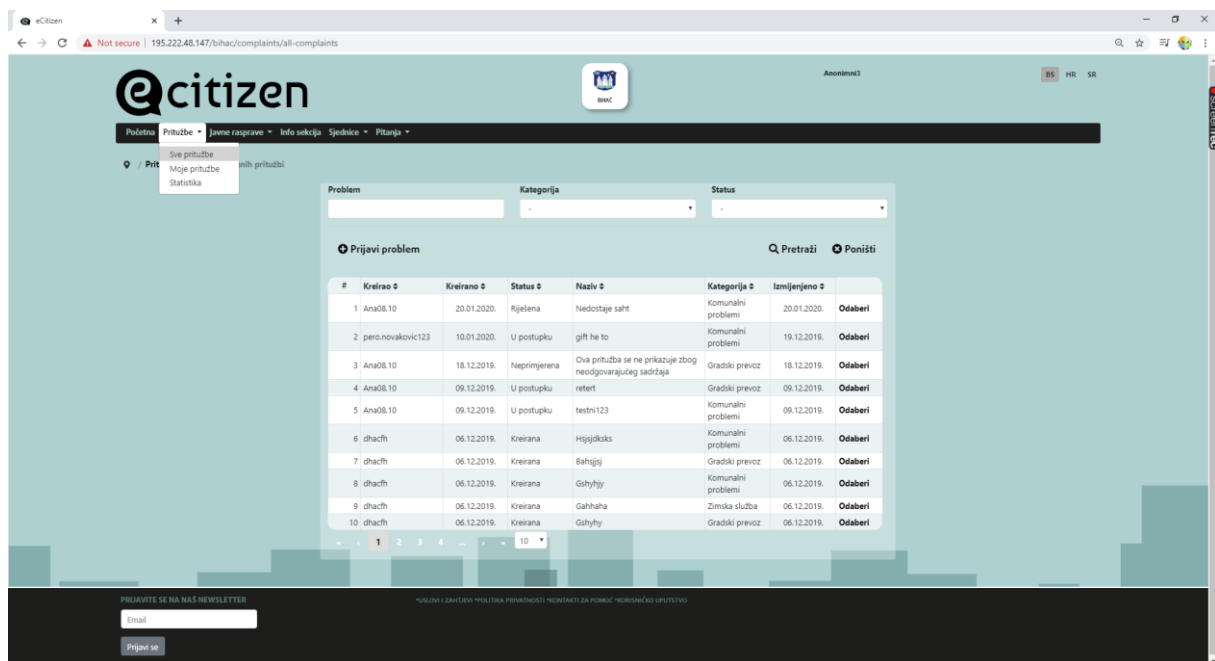
A light blue rectangular interface with a thin teal border. At the top, the text 'KORISNIČKO IME' is displayed. Below it is a white text input field containing the text 'Anonimni3'. In the center, there is a black circular button with a white right-pointing arrow, followed by the text 'PRIJAVI SE'. At the bottom, there is a horizontal line above the text 'REGISTRUJTE SE'.

Klikom na „Prijavi se“ anonimni korisnik može pregledati sadržaj i postavljati pitanja vijećnicima, prijaviti pritužbu (obrazloženo dalje kroz pojedinačne module).

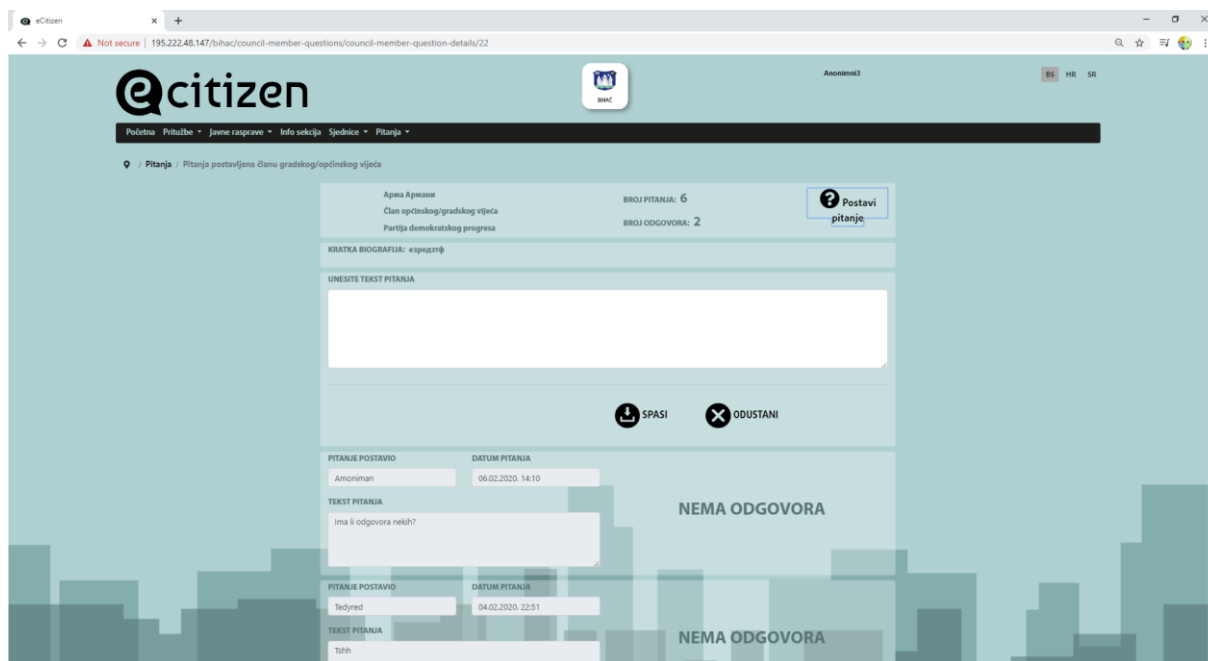
Korisnik je sada prijavljen kao Anonimni3 (ime korisnika se prikazuje u gornjem desnom dijelu između grba općine i odabira jezika):



Nakon toga anonimni korisnik (registrovan pod nadimkom) može koristiti sljedeće opcije: Prijavi problem (odabirom Pritužbe>Sve pritužbe) klikom na „Prijavi problem“. Detaljniji koraci su obrazloženi u poglavlju 7. modul Pritužbe.



Anonimni korisnik (sa nadimkom) može postavljati i pitanja članovima gradskog/općinskog vijeća. Način postavljanja pitanja je obrazložen u poglavlju 10. Modul pitanja.



4.1.2. REGISTRACIJA KORISNIKA

Ukoliko korisnik želi da se prijavi na sistem najprije je potrebno da popuni sljedeće podatke (kada se klikne na REGISTRUJTE SE):

KORISNIČKO IME*	OSJETLJIVA KATEGORIJA*
IME*	PREZIME*
TELEFONSKI BROJ*	EMAIL*
+38763123456	
GODINA ROĐENJA	SPOL*
LOZINKA*	POTVRDI LOZINKU*
SPASI	ODUSTANI

Sva polja označena sa * su obavezna polja koja je potrebno popuniti samo jednom kod prve prijave, nakon toga se kod odabira *Registrovani korisnik* upisuje samo *korisničko ime i lozinka*.

Ovdje je jedan primjer popunjenog obrasca za registraciju:

KORISNIČKO IME*	OSJETLJIVA KATEGORIJA*
marko.markovic	Nezaposlene osobe
IME*	PREZIME*
Marko	Markovic
TELEFONSKI BROJ*	EMAIL*
+38763123456	marko.markovic@gmail.com
GODINA ROĐENJA	SPOL*
1969	Muško
LOZINKA*	POTVRDI LOZINKU*
.....	
 SPASI  ODUSTANI	



Nakon unošenja svih obaveznih polja, potrebno je kliknuti na dugme

Nakon toga korisnik može dalje da koristi module cijelog sistema. Svi detalji korištenja sistema su obrazloženi po modulima dalje u poglavljima.

Za građane koji žele kreirati standardni korisnički nalog sa profilom/registracijom, opcija za novu registraciju će im ponuditi da unesu kako je u formi i navedeno:

- Korisničko ime (obavezno)
- Lozinka (obavezno)
- Ime i prezime (obavezno, bez verifikacije)
- Telefonski broj (obavezno, koristi se za validaciju naloga)
- Email adresa (obavezno, koristi se za validaciju naloga)
- Izbor validacije naloga (email ili SMS)
- Starost (nije obavezno)
- Rodna pripadnost (obavezno)
- Osjetljiva kategorija (nije obavezno, sa liste kategorija)

Svi ovi parametri se mogu konfigurirati u administrativnom modulu i postaviti kao vidljivi/nevidljivi, obavezni/neobavezni za svaku lokalnu samoupravu.

Registracija korisnika kada je aktivirana i potvrda registracije putem e-maila.

U sistemu može biti postavljeno da se korisnici mogu registrovati samo ako dobiju e-mail za potvrdu (dvokoračna autentikacija). U slučaju da je tako postavljeno u sistemu, korisnik prilikom prijave dobije na e-mail sljedeću poruku:

Reply Reply All Forward IM



sri 12.02.2020 10:58

eCitizen <ecitizen.ba@gmail.com>

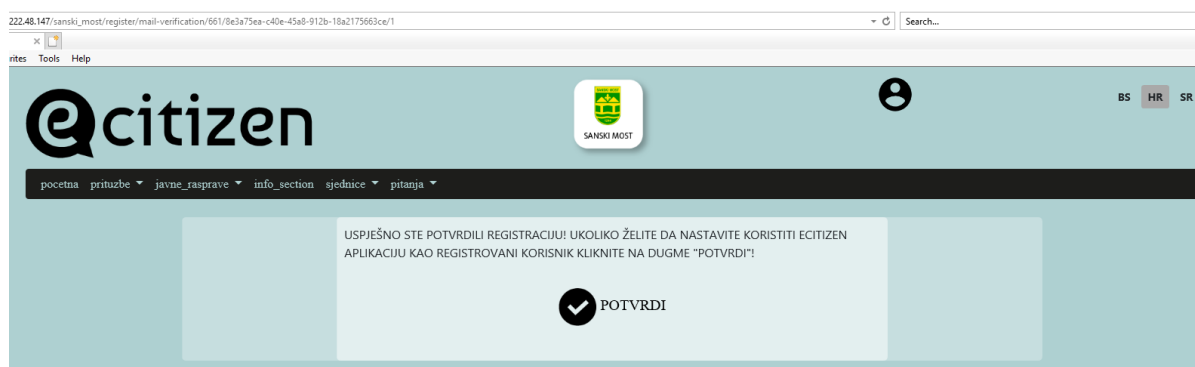
Verifikacija registracije - eCitizen

To Jasna Pleho

Molimo Vas verifikujte registraciju na eCitizen sistem, klikom na link:

http://195.222.48.147/sanski_most/register/mail-verification/661/8e3a75ea-c40e-45a8-912b-18a2175663ce/1

Nakon klika na verifikovani e-mail u browseru se otvara sljedeća poruka:



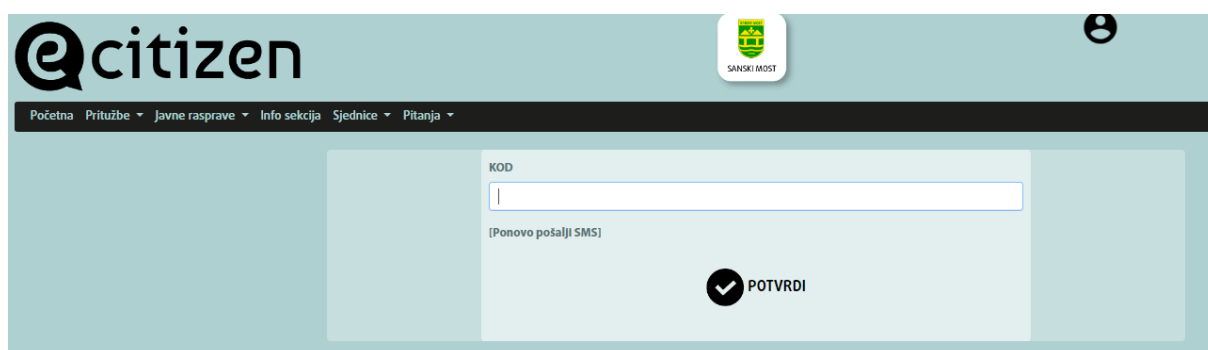
Nakon toga korisnik se može prijaviti i nastaviti sa radom.

Registracija korisnika korištenjem verifikacije putem SMS-a

U sistemu može biti postavljeno da se korisnici mogu registrovati samo ako dobiju SMS-om kod za potvrdu registracije (dvokoračna autentikacija). U slučaju da je tako postavljeno u sistemu, korisnik prilikom prijave dobije na mobitel (broj koji je upisan u procesu registracije) SMS sa kodom (kod traje ograničeno vrijeme i ako se ne unese u kraćem vremenskom periodu ističe):



Nakon toga u aplikaciju u traženo polje upišemo kod koji vam je stigao na mobilni telefon putem SMS-a:

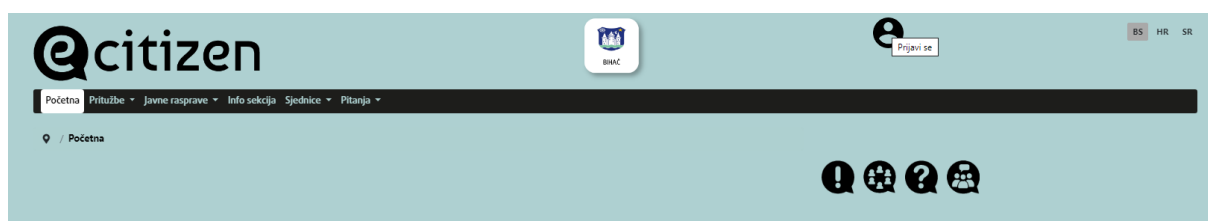


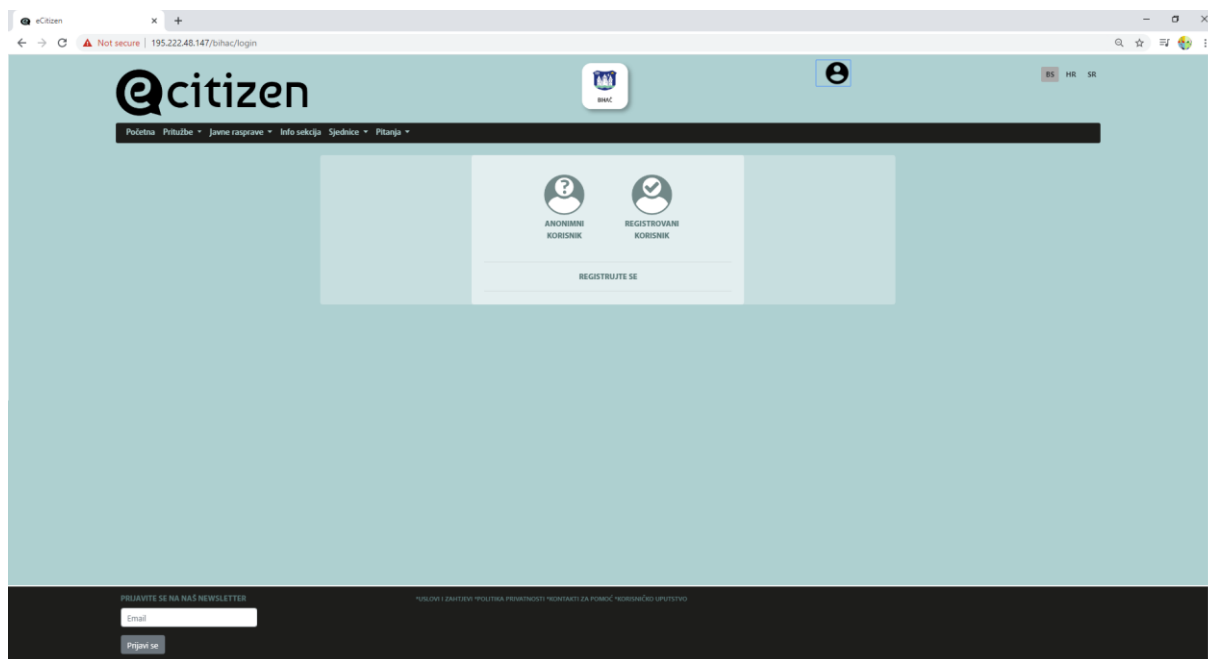
Nakon što kliknemo na POTVRDI registrovani smo u aplikaciju i dalje je možemo koristiti na način opisan u uputstvu.

4.1.3. PRIJAVA REGISTROVANOG KORISNIKA

Kada se završi registracija korisnika, potrebno se prijaviti na sistem klikom na *Registrovani korisnik*, unese se korisničko ime i lozinka. Korisnik treba da zapamti svoje korisničko ime i lozinku kako bi i dalje mogao učestvovati u aktivnostima JLS.

Ako ste se ranije registrovali i ponovo želite da se prijavite, dovoljno je na portalu kliknuti na ikonu u gornjem desnom dijelu (između grba i odabira jezika) koja vas vodi na prijavu dalje.





Nakon toga potrebno je kliknuti na **REGISTROVAN KORISNIK** i otvara se sljedeći prozor u koji upisujete svoje korisničko ime i lozinku:

Ukoliko ste zaboravili lozinku, kliknete za *Zaboravili ste korisničko ime ili lozinku?*

Zaboravili ste korisničko ime ili lozinku?

Nakon toga otvara se prozor u koji je potrebno unijeti vaš e-mail. Nakon toga dobićete e-mail sa uputama za promjenu lozinke na navedenu e-mail adresu.

Unesite e-mail adresu:

marko.markovic@gmail.com

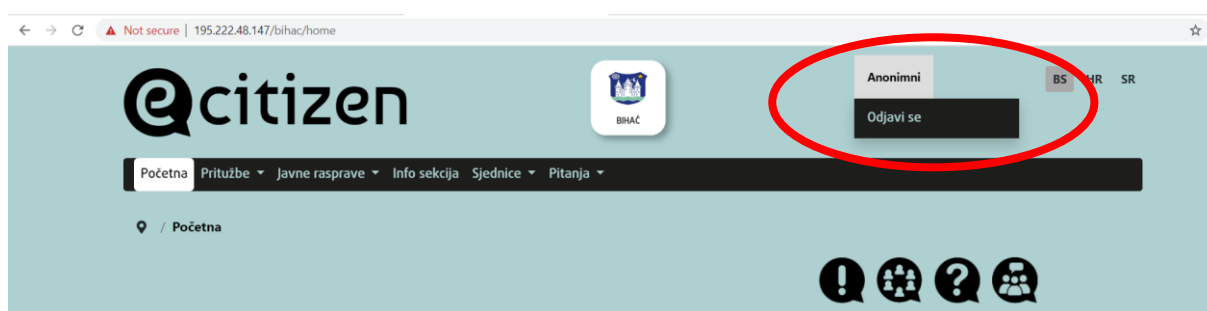
 SNIMI  ODUSTANI

Kada dobijete upute na e-mail za ponovnu prijavu možete nastaviti sa novom lozinkom, odnosno lozinu trebate promijeniti.

4.2. Odjava korisnika

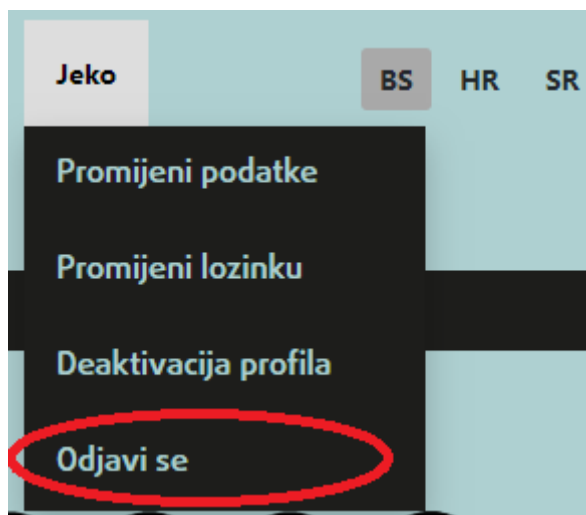
Generalna preporuka sigurnosti korištenja aplikacije je da se korisnik uvijek odjavi nakon korištenja bilo koje aplikacije pa tako i ecitizen aplikacije.

Klikom na ikonu u gornjem desnom uglu na vaše korisničko ime, ukoliko ste prijavljeni kao anonimni korisnik, pojavi se opcija „Odjavi se“, klikom na odjavi se automatski ste odjavljeni iz aplikacije eCitizen:



Važno je napomenuti da ako ste jednom pristupili ecitizen aplikaciji pod nekim nadimkom npr. *Anonimni* nećete ponovo moći da se prijavite pod tim istim nadimkom nego ćete morati postaviti novi nadimak. Preporuka je za sve aktivne korisnike da obavezno izvrše registraciju u sistemu.

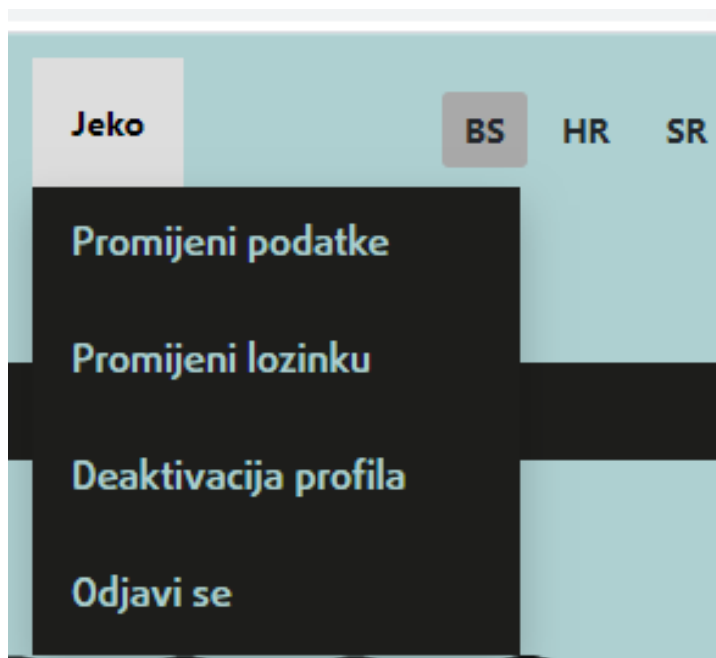
Registrovani korisnici se odjavljuju klikom na „Odjavi se“ na dnu liste sa slike:



Kod sljedeće prijave će biti potrebno postupiti kako je objašnjeno u poglavlju 4.1. Prijava korisnika.

4.3. Izmjena podataka korisnika

Svaki korisnik koji je registrovan, i dok je prijavljen u aplikaciju, može izmijeniti postojeće podatke klikom na svoje ime (u gornjem desnom dijelu (između grba i odabira jezika)) nakon čega se pojavljuju opcije kao na slici ispod. Odabirom opcije *Promijeni podatke*, mogu se promijeniti podaci koje je korisnik ranije unio za svoj profil, može promijeniti lozinku i deaktivirati profil.



Klikom na opciju „Promijeni podatke“ otvara se sljedeći ekran, gdje se podaci mogu izmijeniti.

eCitizen x +

Not secure | 195.222.48.147/bihac/user-basic-data/change-user-basic-data

@citizen BIHAC Jeko BS HR SR

Početna Pritužbe Javne rasprave Info sekcija Sjednice Pitanja

KORISNIČKO IME* Jeko

OSJETLJIVA KATEGORIJA Nezaposlene osobe

IME* Jeko

PREZIME* Ono

TELEFONSKI BROJ* +38765222222

EMAIL* jasnakingict@gmail.com

GODINA ROĐENJA 1980

SPOL* Žensko

SPASI ODUSTANI

PRIJAVITE SE NA NAŠ NEWSLETTER

*USLOVI I ZAHTEVI *POLITIKA PRIVATNOSTI *KONTAKTI ZA POMOĆ *KORISNIČKO UPUTSTVO

Email

Prijavi se

Kod promjene lozinke dobijemo sljedeću opciju:

STARA LOZINKA*

NOVA LOZINKA*

POTVRDI LOZINKU*

SPASI ODUSTANI

Upisujemo staru lozinku, zatim dva puta novu lozinku. Klikom na ikonu  možemo vidjeti lozinku koju unosimo.

Ako želimo deaktivirati korisnički račun, klikom na Deaktiviraj profil dobijemo upozorenje, i u ovisnosti da li želimo profil deaktivirati ili nastaviti potvrdimo ili odustanemo.

Deaktivacijom profila više nećete biti u mogućnosti da pristupite Vašem nalogu i njegovom sadržaju. Sav Vaš uneseni sadržaj će i dalje ostati u sistemu. Da li ste sigurni da želite da deaktivirate profil?



POTVRDI



ODUSTANI

5. INFO SEKCIJA

Info sekcija je organizovana na način da se u okviru ove stranice prikazuju tekst polja čiji se sadržaj mijenja u skladu sa potrebama JLS, kao i sekcije sa dokumentima, podijeljene po tipu dokumenta, pri čemu lokalni administratori mogu mijenjati sadržaj svih navedenih elemenata.

Upute za izmjenu i administraciju modula Info sekcija se nalaze u administratorskom uputstvu.

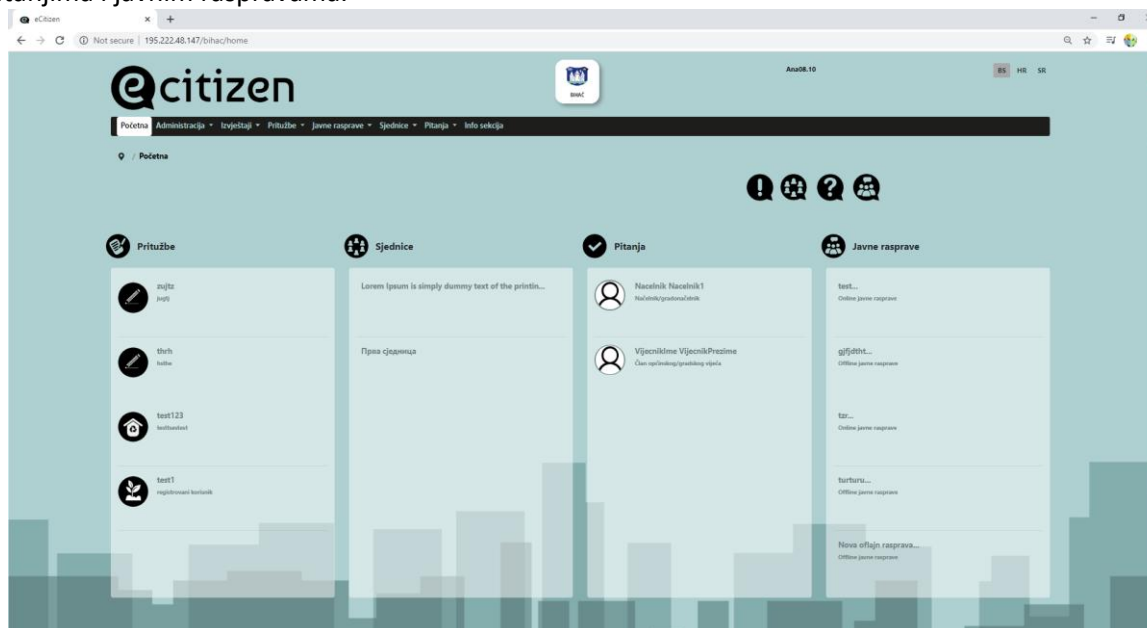


Stranica je podijeljena na informacije koje su sortirane u skladu sa potrebama JLS, sa lijeve strane se ovaj dio može koristiti za postavljanje aktualnih Zakona, Pravilnika, Obrazaca, Instrukcija, tako da ih korisnik može spasiti lokalno na računar (klikom na određeni naziv dokumenta).

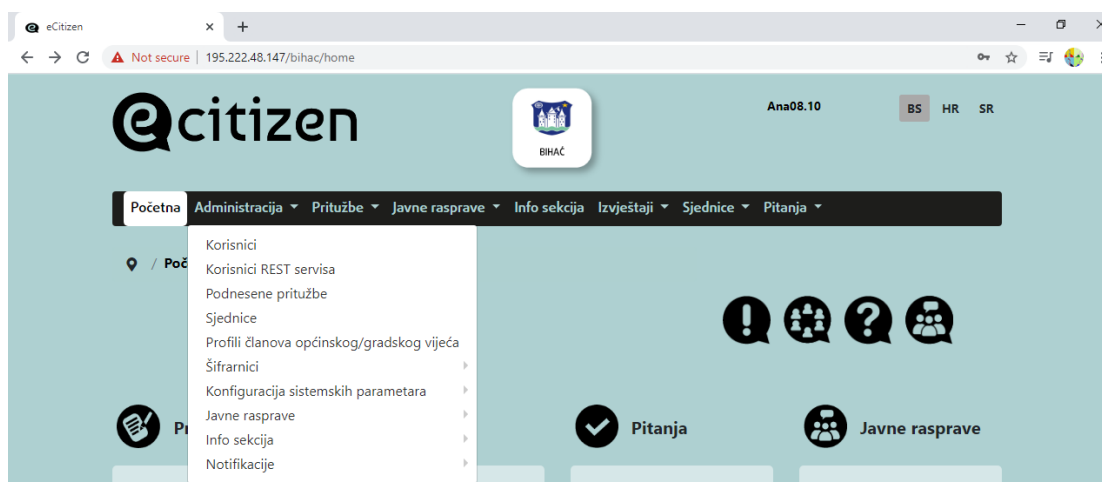
6. MODULI eCITIZEN APLIKACIJE

U ovisnosti o pravima pristupa aplikacija eCitizen u glavnom meniju ima prikazane sljedeće module

Početna stranica na kojoj se mogu pregledati već objašnjeni box-ovi sa pritužbama, sjednicama, pitanjima i javnim raspravama.



Administracija (prikazana samo korisnicima koji imaju prava pristupa), na slici se vide svi moduli dostupni administratoru i opcije za koje je administrator sistema zadužen.

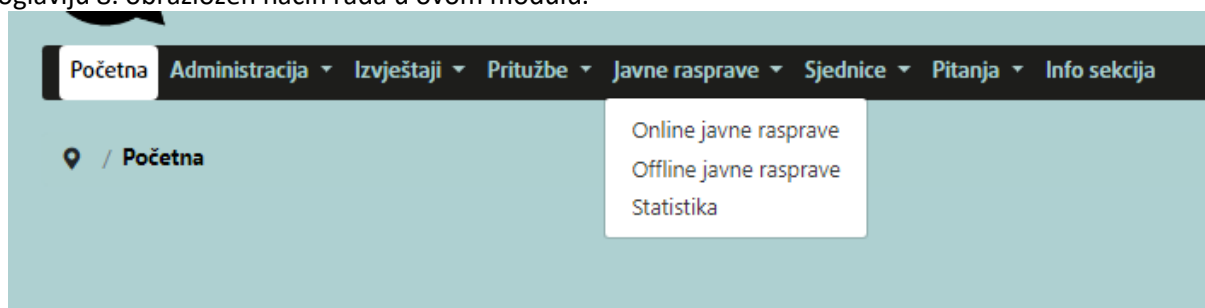


Modul pritužbe (Sve pritužbe, Moje pritužbe, Statistika) – takođe ovisi o pravima pristupa korisnik građanin može da pregleda pritužbe u sistemu (postavljene od drugih korisnika), moje pritužbe (sve

pritužbe koje je taj korisnik postavio na eCitizen) i statistiku svih pritužbi u sistemu (u poglavlju 7. Modul pritužbe detaljno opisano).



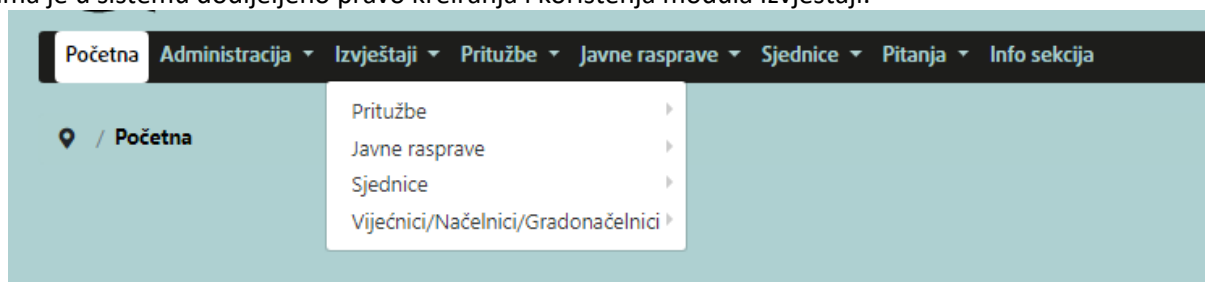
Modul Javne rasprave, (online/offline javne rasprave, statistike) je dostupan korisnicima i detaljnij je u poglavlju 8. obrazložen način rada u ovom modulu.



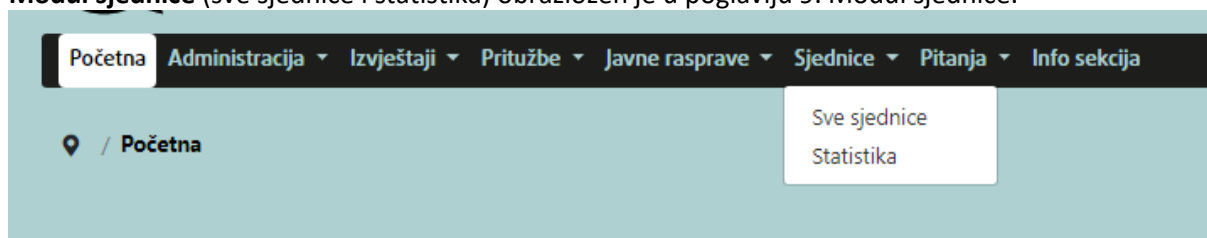
Info sekcija (prikazuje informacije za građane) – opisano ranije u poglavlju 5. Info sekcija



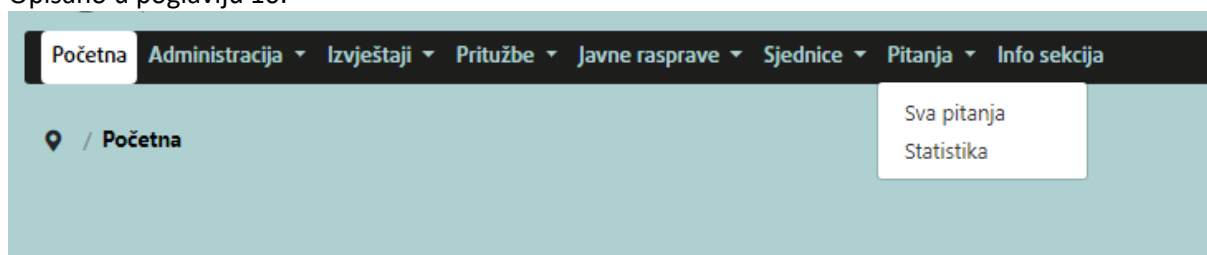
Izveštaji (prikazana samo korisnicima koji imaju prava pristupa), uposlenicima i nadležnim osobama kojima je u sistemu dodijeljeno pravo kreiranja i korištenja modula Izveštaji.



Modul sjednice (sve sjednice i statistika) obrazložen je u poglavlju 9. Modul sjednice.



Modul pitanja članovima općinskog/opštinskog/gradskog vijeća i načelniku/gradonačelniku. U ovom modulu korisnici postavljaju pitanja određenom članu gradskog vijeća ili načelniku/gradonačelniku. Opisano u poglavlju 10.



Posebno administratorsko uputstvo obrađuje dijelove koji se odnose na aktivnosti administratora.

Dalje u korisničkom uputstvu se obrađuju pojedinačni moduli.

7. MODUL PRITUŽBE

Ovaj modul je jedan od najviše korištenih u sistemu i osigurava različite funkcionalne postavke za korisnike sistema. Razvijen je kao modul u okviru web aplikacije i kao zasebna mobilna aplikacija (Android i IOS). Izvještaji vezani za podatke iz ovog modula su opisani u poglavlju „Izvještaji“ i dostupni samo korisnicima sa pravom pristupa izvještajima.

Pritužbeni ciklus se može opisati kroz sljedeće korake:

1. Kreirana pritužba

Registrirani građanin/korisnik unosi novu pritužbu sa određenim poljima i pohranjuje je u bazu podataka.

- Nova pritužba dobija status “Kreirana”
- Administrator se obavještava o kreiranju nove pritužbe
- Pritužba je vidljiva na administratorovoj listi pritužbi

2. Aktivna/blokirana

Administrator uređuje pritužbu na administratorovoj listi.

- Administrator provjerava sadržaj pritužbe
- Ako sadržaj nije odgovarajući, pritužbe mijenja status u “Neodgovarajuća”. U ovom slučaju, pritužba je vidljiva ali se njen sadržaj ne prikazuje. Umjesto sadržaja, sistem prikazuje tekst “Ova pritužba se ne prikazuje zbog neodgovarajućeg sadržaja”.
- Ako je sadržaj relevantan i prihvatljiv, administrator postavlja pritužbu kao vidljivu javnim posjetiocima i građanima.
- Pritužba mijenja status u “Aktivna”

3. Dodijeljena (u procesu rješavanja)

Pritužba je dodijeljena odgovarajućem sektoru i u procesu je rješavanja. Nadležni uposlenik sektora uređuje pritužbu u uposleničkom interfejsu.

- Lokalni administrator dodjeljuje pritužbu odgovarajućem sektoru
- Pritužba mijenja status u “Dodijeljena”
- Pritužba je vidljiva na list pritužbi tog odjela
- Uposlenici sektora kojem je dodijeljena pritužba obavještavaju se o novoj pritužbi

4. Odgovoreno

Kada se pritužba dodijeli odgovarajućem odjelu, uposlenik uređuju pritužbu.

- Uposlenik odgovara na pritužbu sa opcionim dokumentima i komentarima
- Pritužba mijenja status u “Odgovoreno”
- Građanin koji je uputio pritužbu obavještava se o odgovoru
- Ako za pritužbu nije potrebna nikakva dodatna aktivnost od strane lokalne uprave ona ostaje u statusu “Odgovoreno”.

5. Riješena

Kada je na pritužbu odgovoreno, ona treba ostati na listi pritužbi u određenom definisanom periodu. Za određen broj pritužbi postojat će i dodatni korak (prema pritužbenom ciklusu) dok se pritužba u potpunosti ne riješi.

Nakon što se potrebna aktivnost u vezi sa pritužbom završi, uposlenik lokalne samouprave unosi dodatne informacije o aktivnostima u vezi sa pritužbom i mijenja status u "Riješena". Građanin koji je uputio pritužbu obavještava se da je pritužba riješena.

Ukoliko korisnik nije registrovan pojavljuju se na modulu Pritužbe samo dvije opcije, pregleda unesenih pritužbi i svih statistika.

Klikom na Pritužbe u meniju, otvaraju se dva podmenija, *Sve pritužbe* i *Statistika*.

#	Kreirao	Kreirano	Status	Naziv	Kategorija	Izmijenjeno	
1	pero.novakovic123	10.01.2020.	Neprimjerena	Ova pritužba se ne prikazuje zbog neodgovarajućeg sadržaja	Komunalni problemi	17.12.2019.	Odaberi
2	John_123	24.12.2019.	U postupku	redukcija vode	Komunalni problemi	24.12.2019.	Odaberi
3	niknik	20.12.2019.	U postupku	ffff	Javna rasvjeta	20.12.2019.	Odaberi
4	niknik	20.12.2019.	U postupku	ffff	Javna rasvjeta	20.12.2019.	Odaberi
5	kenagtrs3	19.12.2019.	Odgovoreno	Rrrrrr	Gradski prevoz	19.12.2019.	Odaberi
6	ioskorisnik	19.12.2019.	Odgovoreno	P4	Komunalni problemi	19.12.2019.	Odaberi
7	kenagtrs2	19.12.2019.	Odgovoreno	Tttt	Gradski prevoz	20.12.2019.	Odaberi
8	pn021285	19.12.2019.	U postupku	aaaaa	Zimska služba	19.12.2019.	Odaberi
9	king9999	19.12.2019.	Odgovoreno	z gd	tecr123 test	19.12.2019.	Odaberi

7.1. SVE PRITUŽBE

Pretraga pritužbi

Klikom na „Sve pritužbe“ dolazimo do liste svih pritužbi koje se mogu pretražiti po nazivu problema, mogu pretražiti po listi kategorija i statusu.

Ako želimo pretragu vršiti po nazivu problema, u polje:

U ovom polju „Problem“ se pretražuju prijavljene pritužbe po nazivom koji je unesen prilikom prijave pritužbe. Npr. ako želimo da vidimo prijave koje se odnose na šahtove u našoj JLS onda upisujemo

The image shows a search interface with a label 'Problem' above a text input field. The input field contains the text 'šaht'.

Kao rezultat dobijemo sljedeće (rezultati ovise od unesenih pritužbi, kako se sistem bude duže koristio tako će pretraga imati više smisla):

The image shows the search results page. At the top, there are filters for 'Problem' (with 'šaht' entered), 'Kategorija' (set to '-'), and 'Status' (set to '-'). Below the filters are buttons for 'Prijavi problem', 'Pretraži', and 'Poništi'. The main content is a table with the following data:

#	Kreirao	Datum kreiranja	Status	Naziv	Kategorija	Datum izmjene	
1	Ana08.10	13.02.2020.	U postupku	Nedostaje šaht	Komunalni problemi	13.02.2020.	Odaberi

Below the table is a pagination bar showing page 1 of 10.

Ukoliko želimo vršiti pretragu po Kategoriji (npr. Komunalni problemi, gradski prevoz...), dovoljno je iz padajuće liste odabrati npr. Komunalni problem, kliknemo na

The image shows the search interface with the 'Kategorija' dropdown menu open. The menu lists the following options: 'Komunalni problemi', '-', 'Komunalni problemi', 'Gradski prevoz', 'Zimska služba', 'Javna rasvjeta', 'test1', and 'test'. The 'Komunalni problemi' option is highlighted. Below the dropdown, the text 'Nema podataka' is visible. The 'Problem' field is empty, and the 'Status' field is set to '-'. The 'Pretraži' and 'Poništi' buttons are also visible.

I dobijemo rezultate pretrage:

The image shows the search results page with the 'Kategorija' filter set to 'Komunalni problemi'. The table shows the same result as before:

#	Kreirao	Kreirano	Status	Naziv	Kategorija	Izmijenjeno	
1	Ana08.10	13.02.2020.	U postupku	Nedostaje šaht	Komunalni problemi	13.02.2020.	Odaberi

The pagination bar shows page 1 of 10.

Na identičan način pretraga po Statusu pritužbi se može pretraživati odabirom statusa iz padajuće liste:

The screenshot shows the top part of the application interface. At the top, there are three input fields: 'Problem', 'Kategorija', and 'Status'. The 'Status' dropdown menu is open, showing a list of status options: 'Kreirana', 'Neprimjerena', 'U postupku', 'Odgovoreno', and 'Riješena'. Below the input fields, there is a button labeled 'Prijavi problem'. Below that is a table with 8 columns: '#', 'Kreirao', 'Kreirano', 'Status', 'Naziv', 'Kategorija', 'Izmijenjeno', and an action column. The table contains 5 rows of data. At the bottom of the table, there is a pagination bar showing '1' of 10 items.

#	Kreirao	Kreirano	Status	Naziv	Kategorija	Izmijenjeno	
1	Ana08.10	13.02.2020.	U postupku	Nedostaje šaht	Komunalni problemi	13.02.2020.	Odaberi
2	Ana08.1037	10.02.2020.	Odgovoreno	zujtz	Gradski prevoz	21.01.2020.	Odaberi
3	test4	20.01.2020.	Odgovoreno	thrh	Gradski prevoz	20.01.2020.	Odaberi
4	test3	20.01.2020.	Riješena	test123	Zimska služba	13.02.2020.	Odaberi
5	Ana1	20.01.2020.	Odgovoreno	test1	Javna rasvjeta	20.01.2020.	Odaberi

Npr. odaberemo status „U postupku“

The screenshot shows two buttons: 'Pretraži' (with a magnifying glass icon) and 'Poništi' (with a trash can icon).

I dobijemo rezultate pretrage:

The screenshot shows the same interface as before, but now the 'Status' dropdown is set to 'U postupku'. The 'Pretraži' button is highlighted with a blue box. The table below shows the search results, which are the same as the first row of the previous table.

#	Kreirao	Kreirano	Status	Naziv	Kategorija	Izmijenjeno	
1	Ana08.10	13.02.2020.	U postupku	Nedostaje šaht	Komunalni problemi	13.02.2020.	Odaberi

Sva pretraživanje se vrše tako što ili upišemo pojam ili bismo iz padajućih lista određen pojam.

Zatim odaberemo opcije „Pretraži“, kada želimo izmijeniti podatke pretrage kliknemo na dugme „Poništi“.

NAPOMENA: Prije unosa nove pritužbe preporuka korisnicima je da se prvo pretraže sve pritužbe, da nema već prijavljen isti problem, pa tek onda da se ide na opciju „Prijavi problem“.

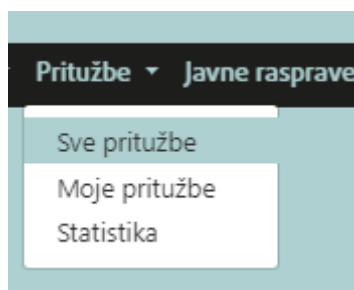
Unos nove pritužbe

Kako je već obrazloženo u poglavlju 4. da bi mogli prijaviti problem, korisnik mora biti registrovan (bilo anonimno bilo kao registrovani korisnik) ili upisati svoje već registrovano korisničko ime i lozinku.

Prijavu podnosimo klikom na ikonu:



Ili iz padajućeg menija odaberemo Pritužbe>Sve pritužbe:



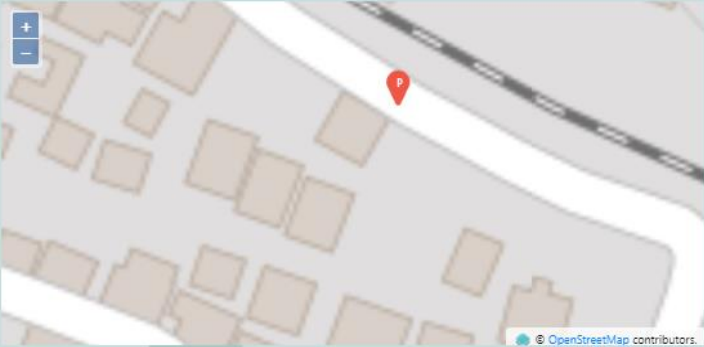
Kada nam se otvori prozor sa svim pritužbama, kliknemo na „Prijavi problem“:

#	Kreirao	Kreirano	Status	Naziv	Kategorija	Izmijenjeno	
1	Ana08.10	13.02.2020.	U postupku	Nedostaje šaht	Komunalni problemi	13.02.2020.	Odaberi
2	Ana08.1037	10.02.2020.	Odgovoreno	zujtz	Gradski prevoz	21.01.2020.	Odaberi
3	test4	20.01.2020.	Odgovoreno	thrh	Gradski prevoz	20.01.2020.	Odaberi
4	test3	20.01.2020.	Riješena	test123	Zimska služba	13.02.2020.	Odaberi
5	Ana1	20.01.2020.	Odgovoreno	test1	Javna rasvjeta	20.01.2020.	Odaberi

Kada se prijavimo otvori nam se prozor za podnošenje prijave, sa naslovom problema, opisom, kategorijom, i mogućnosti odabira lokacije. Ako na prikazanoj mapi kliknemo željenu lokaciju u polje „Opis lokacije“ dobijemo adresu, ili opis lokacije.

Kod prijave također možemo dodati sliku za prikaz problema.

1. Dakle prvo je potrebno upisati naziv problema u polje „PROBLEM“
2. U polje „OPIS“ upišemo riječima problem koji želimo prijaviti
3. Zatim biramo „KATEGORIJU“ iz padajuće liste kategorija.
4. LOKACIJA prikazuje lokaciju JLS u kojoj ste registrovani, dalje možete se u dijelu sa kartom klikom na poziciju na karti gdje se nalazi problem koji želite prijaviti dobiti ispis koordinata prijavljene lokacije i automatski se popunjava „OPIS LOKACIJE“.
5. OPIS LOKACIJE se može izmijeniti po potrebi.

KORISNIK	Ana08.10
PROBLEM	Nedostaje šaht
OPIS	U području ispred osnovne škole, pored pješačkog prelaza nedostaje poklopac šahta. Ovo predstavlja opasnost za prolaznike. Molim vas da što prije riješite ovaj problem.
KATEGORIJA	Komunalni problemi
LOKACIJA	 Lat: 44.807972948468375 Lon: 15.88862593707985
OPIS LOKACIJE	Brklja, Ribić, Bihać, City of Bihać, Una-Sana Canton, Federation of Bosnia and Herzegovina, 77200, Bosnia and Herzegovina

6. Ako želimo još dodati neku sliku za određeni problem potrebno je kliknuti na „Odaberi sliku“

SLIKE
 Odaberi sliku
 ODUSTANI  SPASI

Odaberemo fotografiju problema koji prijavljujemo (možemo dodati i više fotografija opet klikom na „Odaberi sliku“). Slika se učitava u dio za prijavu pritužbe:

SLIKE




Obrisi
Odaberi sliku

ODUSTANI
SPASI

I kada smo završili sa prijavom pritužbe kliknemo na



Ukoliko želimo odustati od prijave potpuno, kliknemo na:



Nakon što se prijavi problem od strane građanina, popune sva polja, i klikne na „Spasi“, prijava se šalje nadležnim u opštini, i postaje vidljiva na spisku svih prijavljenih problema/pritužbi.

Vidljivost pritužbe određuju JLS, odnosno administratori mogu omogućiti da sve pritužbe budu odmah vidljive ili trebaju prvo proći odobrenje od strane osobe koja je zadužena za prikazivanje odnosno uklanjanje neprimjerenih pritužbi.

Dio odobravanja i odgovaranja na pritužbe je obrađen u administratorskom uputstvu.

Kada nadležni odgovore na pritužbu u dijelu „Sve pritužbe“ može se pritužba pronaći na spisku ili pretražiti kako je ranije u uputstvu obrazloženo:

Problem

Kategorija

Status

-

-

+

Prijavi problem

🔍

Pretraži

✖

Poništi

#	Kreirao ↕	Kreirano ↕	Status ↕	Naziv ↕	Kategorija ↕	Izmijenjeno ↕	
1	Ana08.10	13.02.2020.	Odgovoreno	Visi šaht	Komunalni problemi	13.02.2020.	Odaberi

Ako kliknemo na odaberi:

#	Kreirao	Kreirano	Status	Naziv	Kategorija	Izmijenjeno	
1	Ana08.10	13.02.2020.	Odgovoreno	Visi šaht	Komunalni problemi	13.02.2020.	Odaberi

Otvora nam se pritužba:

NASLOV

Visi šaht

OPIS

U ulici Put armije na broju 10 propao je šaht i predstavlja opasnost za saobraćaj

KATEGORIJA

Komunalni problemi

ORGANIZACIONA JEDINICA

Opština

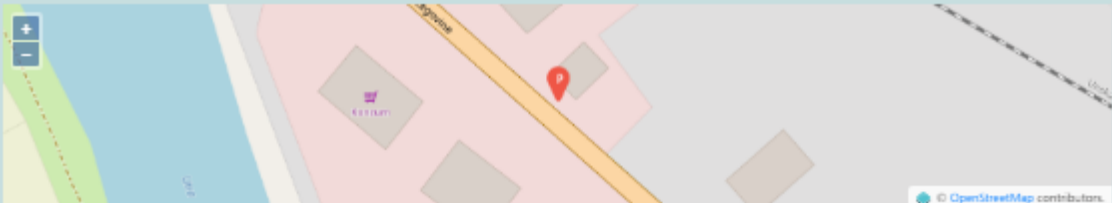
DATUM ZADNJE IZMJENE

13.02.2020.

SLIKE



LOKACIJA



Lat:44.7958688096472

Lon:15.920107872521537

OPIS LOKACIJE

Konzum, Put Armije Bosne i Hercegovine, Brklja, Ribić, Pritoka, City of Bihać, Una-Sana Canton, Federation of Bosnia and Herzegovina, 77200, Bosnia and Herzegovina

ODGOVOR

Pritužba je preuzeta i u postupku je kod nadležnih za održavanje ceste.
Hvala na prijavi!

#	Fajl	Datum i vrijeme
Nema podataka		

KOMENTARI

#	Komentar ↕	Fajl	Komentar kreirao ↕	Datum i vrijeme ↕
Nema podataka				

Novi komentar

U dijelu „ODGOVOR“ vidimo odgovor od nadležnih iz JLS.

Ovdje dalje možemo kreirati i komentar na ovu našu pritužbu:

38



Komentar možemo tekstualno unijeti u formu NOVI KOMENTAR, a možemo i dodati neki privitak (attachment) za ovaj komentar, kao isječak iz Zakona, pravilnika i sl. Nakon toga potrebno je spasiti komentar klikom na „SAČUVAJ“.

7.2. MOJE PRITUŽBE

Korisnik koji je registrovan također ima pregled svih svojih prijavljenih pritužbi, pod padajućim menijem *Pritužbe*>*Moje pritužbe*:

eCitizen Ana08.10 BS HR SR

Početna Administracija **Pritužbe** Javne rasprave Info sekcija Sjednice Izveštaji Pitanja

Pritužbe / Lista mojih pritužbi

Sve pritužbe
Moje pritužbe
Statistika

Problem Kategorija Status

+ Prijavi problem Pretraži Poništi

#	Kreirao	Datum kreiranja	Status	Naziv	Kategorija	Datum izmjene	
1	Ana08.10	20.01.2020.	U postupku	Nedostaje saht	Komunalni problemi	20.01.2020.	Odaberi
2	Ana08.10	18.12.2019.	Neprimjerena	fhjzj	Gradski prevoz	18.12.2019.	Odaberi
3	Ana08.10	17.12.2019.	Kreirana	hfjd	Komunalni problemi	17.12.2019.	Odaberi
4	Ana08.10	13.12.2019.	Odgovoreno	izluo	Komunalni problemi	16.12.2019.	Odaberi
5	Ana08.10	13.12.2019.	Odgovoreno	tzjut	Gradski prevoz	13.12.2019.	Odaberi
6	Ana08.10	11.12.2019.	Odgovoreno	Testtestgkhngvprijgpteojhčrjngbiohsgheruhgukerhgkerlga	Komunalni problemi	11.12.2019.	Odaberi
7	Ana08.10	10.12.2019.	Odgovoreno	los test	Zimska služba	10.12.2019.	Odaberi

Korisnik kod svojih pritužbi može ažurirati, odnosno izmijeniti samo dio koji se odnosi na komentar pritužbe.

Nakon što se pritužba riješi, i pređe u status „Riješeno“ ista se nalazi na listi zahtjeva.

Ukoliko korisnik želi podnijeti novu pritužbu može to učiniti na već opisani način klikom na „Prijavi problem“.

Problem Kategorija Status

+ Prijavi problem Pretraži Poništi

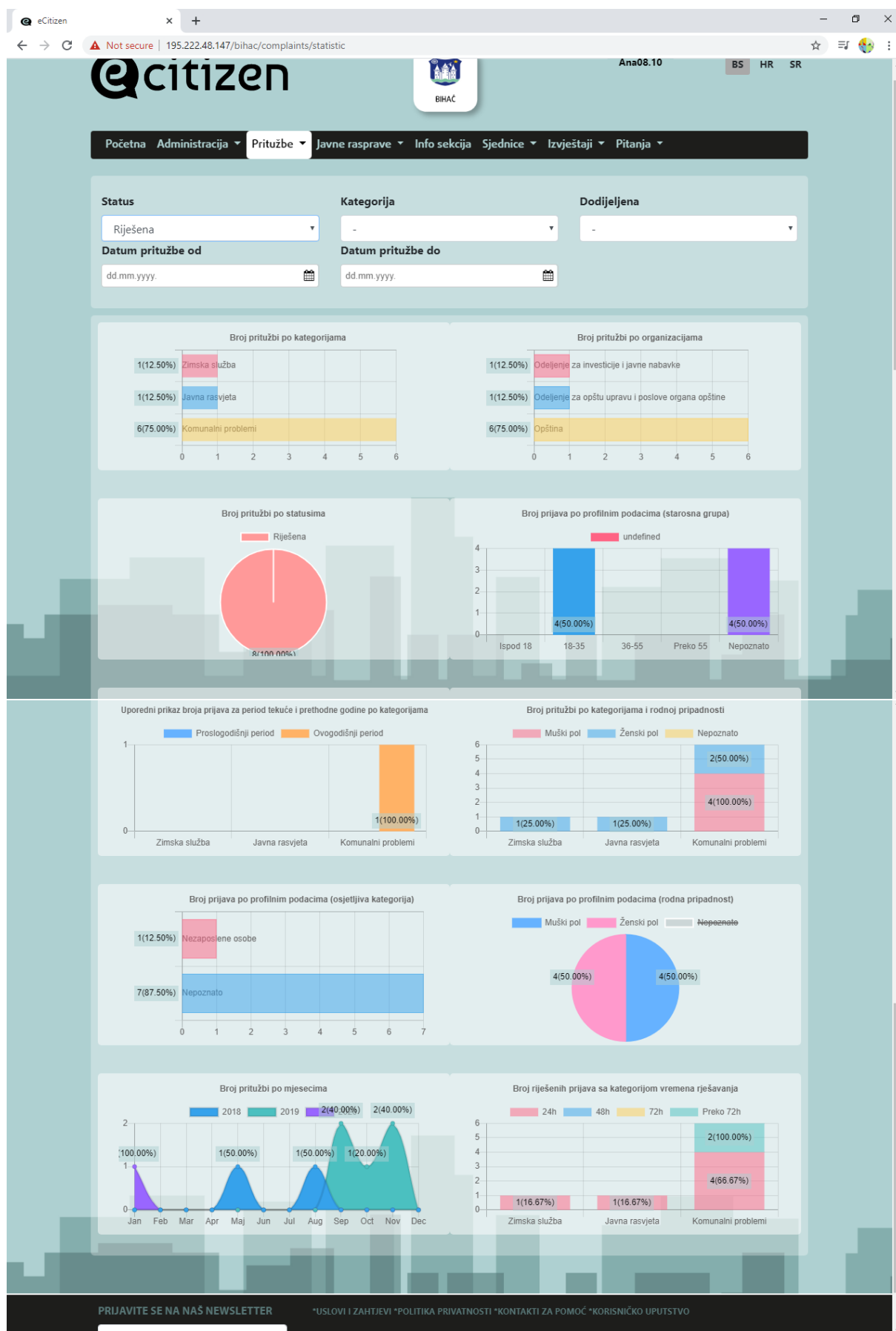
Praćenje dijela „Moje pritužbe“ građani mogu biti aktivni i na taj način doprinijeti radu JLS.

7.3. STATISTIKE

Osim navedenih opcija u dijelu modula Pritužbe, korisnici mogu pregledati statistike svih podnesenih pritužbi.

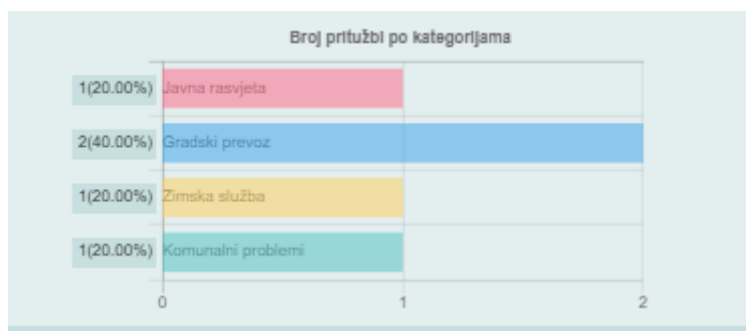
Statistike se mogu pretraživati po Statusu, Kategoriji, po nadležnosti (Dodijeljena), i može se odabrati period od-do za unesene pritužbe.

Npr. kada odaberemo status, riješeno dobijamo sljedeće grafikone (testni podaci prikazani):

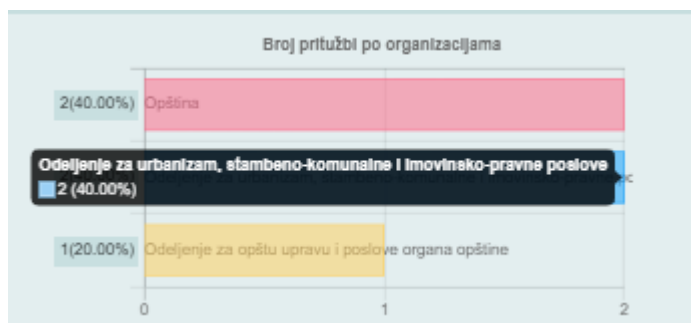


U nastavku upute je svaki grafikon sa određenom statistikom obrazložen.

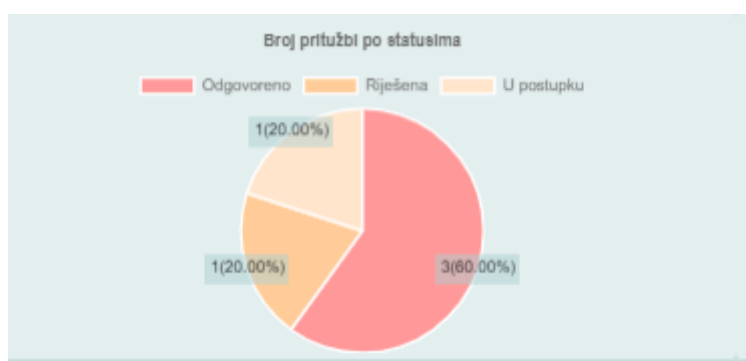
Broj pritužbi po kategorijama je grafikon koji daje pregleda svih podnesenih pritužbi prema definisanim kategorijama (sada u sistemu 4).



Broj pritužbi po organizacijama je grafikon koji daje pregled prijave prema organizacijama u JLS, na taj način se može pratiti oblast u kojoj ima najviše prijavljenih pritužbi.



Broj pritužbi po statusima daje pregled pritužbi koje su riješene, na koje je odgovoreno i koje su u postupku, također se na ovaj način mogu pratiti aktivnosti JLS u segmentu odgovora na pritužbe građana.



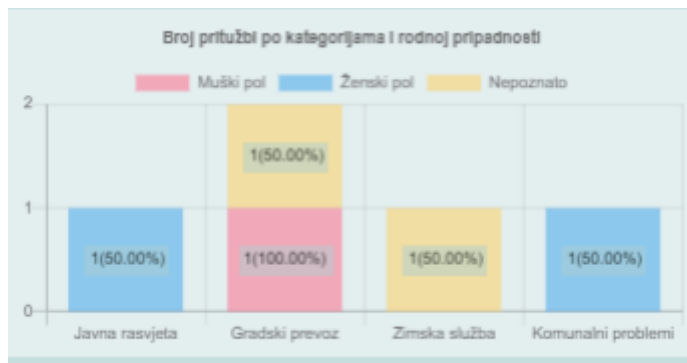
Grafikon Broj prijava po profilnim podacima (starosna grupa) daje pregled korisnika u odnosu na starost korisnika.



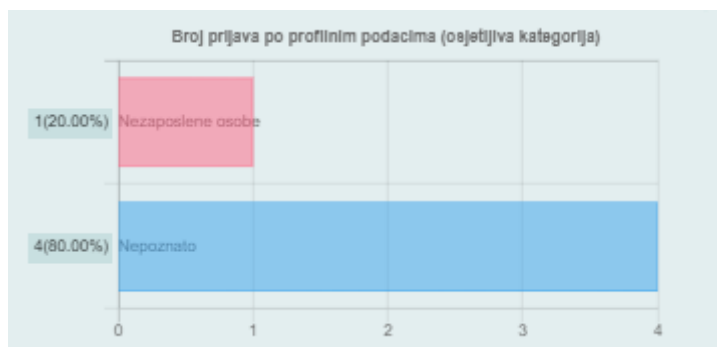
Uporedni prikaz broja prijava za period tekuće i prethodne godine po kategorijama, omogućava poređenje aktivnosti i broja prijava po kategorijama i godinama.



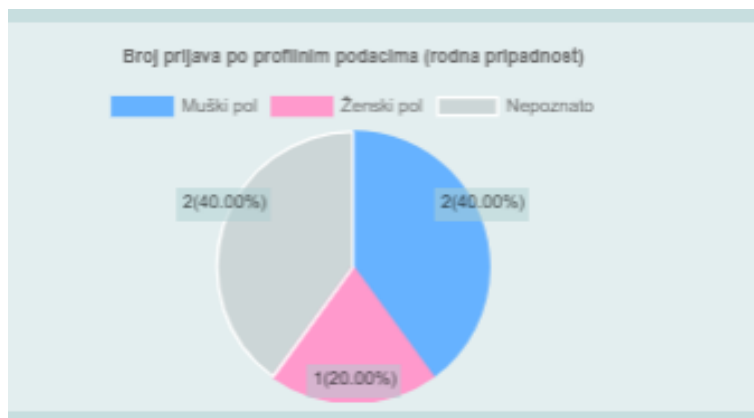
Broj pritužbi po kategorijama i rodnoj pripadnosti, ovaj grafikon je važan za praćenje aktivnosti građana u aktivnostima JLS po rodnoj pripadnosti.



Broj prijava po podacima unesenim prilikom prijave, osjetljive kategorije, također daje mogućnost pregleda korisnika aktivnih u radu JLS definisanih po osjetljivim kategorijama.



Broj prijava prema profilnim podacima – rodna pripadnost.



Grafikon koji prati broj pritužbi po mjesecima u tekućoj godini daje pregled aktivnosti građana u sistemu.



Broj riješenih prijava sa kategorijom vremena rješavanja daje pregled brzine odgovora na pritužbe građana određene JLS.



8. MODUL ONLINE/OFFLINE JAVNE RASPRAVE

Modul omogućava rad sa online i offline javnim raspravama.

Građani pristupaju listi on-line javnih rasprava

- a. Pretraga po ključnoj riječi

- b. Registracija za ulazak u raspravu ili anonimni ulazak u raspravu (zavisno od konfigurirane opcije)
- c. Kreiranje komentara i učešće u diskusijama

Građani (registrirani korisnici) mogu koristiti ovaj modul na sljedeći način:

Pristupanje listi on-line javnih rasprava i pretraga po ključnim riječima

Posjetioци i registrirani korisnici mogu pristupiti listi on-line javnih rasprava, pregledavati je i tražiti konkretan sadržaj.

Nakon prijave u sistem, korisnik može pregledati rasprave sa svim raspoloživim detaljima i učestvovati u radu dodavanjem komentara.

Kreiranje komentara i učestvovanje u diskusijama

Građani mogu ulaziti u raspravu i kreirati nove komentare u nekim od prethodno definiranih diskusija. Također mogu prilagati dokumente na komentare.

Sve komentare moderira lokalni administrator u pogledu neodgovarajućeg sadržaja, na isti način kao što je prethodno definirano za modul Pritužbe.

8.1. ONLINE JAVNE RASPRAVE

Modul online javne rasprave osiguravaju funkciju građanskog angažmana u procese razmatranja novih prijedloga, inicijativa, ideja, gradskih projekata, odluka i svih drugih vrsta aktivnosti za koje se može ostvariti korist od angažmana građana i njihovog mišljenja.

Građani mogu pristupiti modulu Javne rasprave ili odabirom iz menija *Javne rasprave>Online javne rasprave*

Pretraga

Status

-

#	Naziv	Datum	Kategorija	Vrsta	Status
1	test	03.02.2020	Javna diskusija	Javna	U pripremi
2	tzr	23.01.2020	Sastanak	Zatvorena	U toku
3	Prva javna rasprava	20.01.2020	Javna diskusija	Otvorena	U pripremi

Otvori se javna rasprava sa svim unesenim podacima, na koju građanin može dodati komentar klikom na „Dodaj komentar“:

NASLOV

test

KATEGORIJA

Javna diskusija

OPIS

test

VRSTA

Javna

STATUS

U pripremi

DATUM POČETKA

03.02.2020

DATUM KRAJA

29.02.2020

UČESTVUJTE U DISKUSIJ

#	Naziv	Datum	
2	test1	03.02.2020	Dodaj komentar

ODGOVORNE OSOBE

#	Ime i prezime	Funkcija
1	test test	Uposlenik

KONTAKT OSOBE

#	Ime	Prezime	Funkcija	Email	Telefonski broj
Nema podataka					

DOKUMENTI

#	Naziv
Nema podataka	

POVEZNICE

#	Poveznica	Datum	Naslov	Status
Nema podataka				

Otvori se prozor za unošenje komentara na Javnu raspravu gdje korisnik unosi komentar tako što u polje „Novi komentar“ upisuje tekst za javnu raspravu a može dodati i priložiti neki dokument, klikom na Choose files. Klikom na „Sačuvaj“ komentar se spašava uz online javnu raspravu.

ONLINE JAVNA RASPRAVA

test

DATUM POČETKA ONLINE JAVNE RASPRAVE

03.02.2020.

DATUM KRAJA ONLINE JAVNE RASPRAVE

29.02.2020.

NAZIV DISKUSIJE

test1

DATUM DISKUSIJE

03.02.2020.

OPIS DISKUSIJE

test1

Komentari

#	Komentar ↕	Komentar kreirao ↕	Datum i vrijeme ▼	Fajl
Nema podataka				

Novi komentar

Choose Files

No file chosen

SAČUVAJ

PONIŠTI

← NAZAD

Upute za administratore i za uposlenike koji upravljaju segmentom javnih rasprava se nalaze u odvojenom uputstvu.

8.2. OFFLINE JAVNE RASPRAVE

Off-line javne rasprave uključuju informacije o javnim raspravama koje su održane u stvarnom okruženju u direktnoj komunikaciji sa građanima. Sistem upravlja osnovnim podacima o raspravama (tema, broj učesnika, pitanja i odgovori, rezultati i dokumenti) i izvještajima za off-line javne rasprave.

Offline raspravama se pristupa na sličan način kao i online raspravama: *Javne rasprave>Offline rasprave*.

The screenshot shows the eCitizen web application interface. At the top, there is a navigation bar with links: Početna, Administracija, Pritužbe, Javne rasprave, Info sekcija, Sjednice, Izvješaji, and Pitanja. The 'Javne rasprave' menu is open, showing options: Online javne rasprave, Offline javne rasprave (selected), and Statistika. Below the navigation bar, the page title is 'Offline javne rasprave / Lista offline'. There is a search bar labeled 'Pretraga' and a status dropdown labeled 'Status'. Below these, there is a search bar with 'Pretraži' and 'Poništi' buttons. A table displays the list of public consultations:

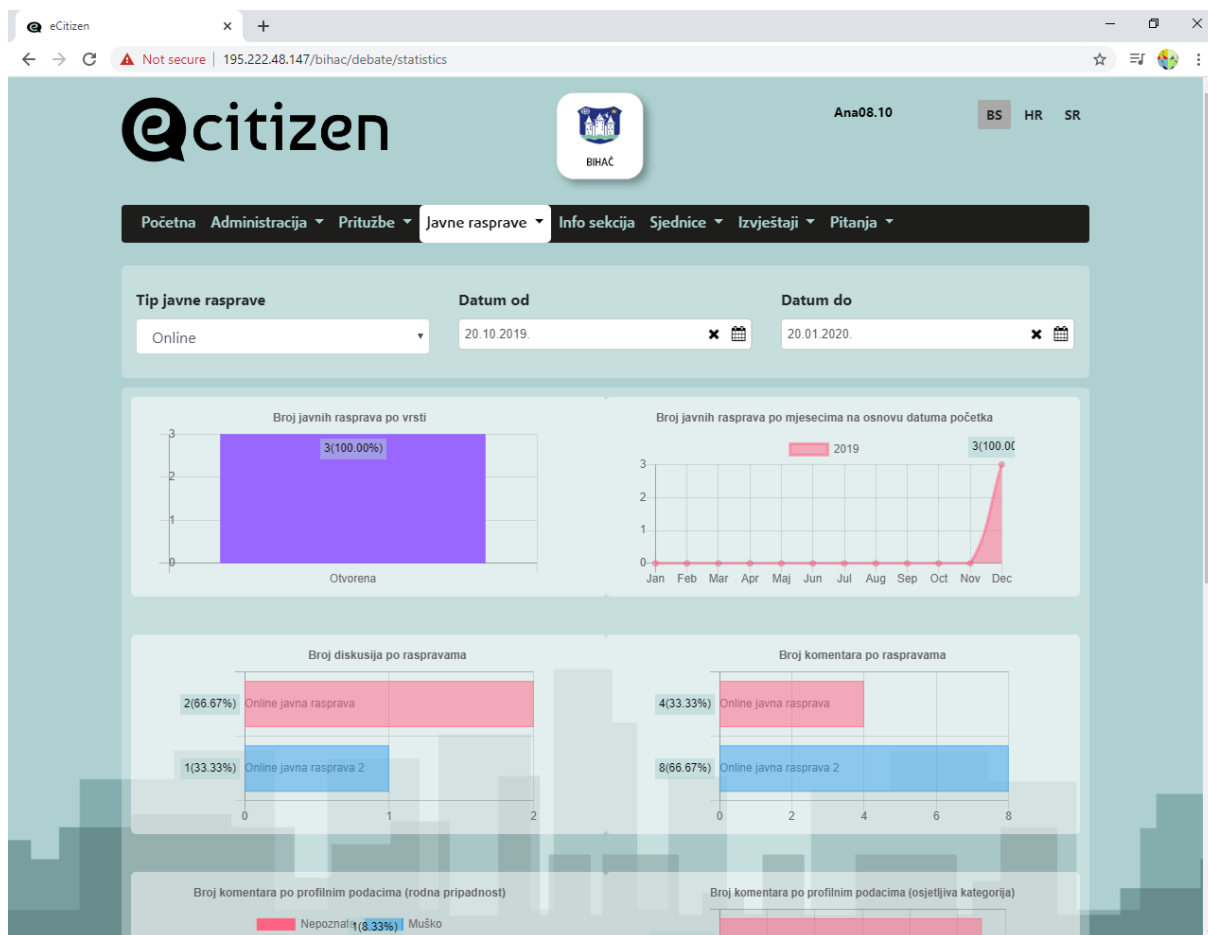
#	Naziv	Datum	Kategorija	Vrsta	Status
1	test	26.12.2019	Debata	Zatvorena	U toku
2	Offline javna rasprava	04.12.2019	Javna diskusija	Otvorena	U pripremi

At the bottom of the page, there is a newsletter sign-up section with the text 'PRIJAVITE SE NA NAŠ NEWSLETTER', an email input field, and a 'Prijavi se' button. There are also links for 'USLOVI I ZAHTEVI', 'POLITIKA PRIVATNOSTI', 'KONTAKTI ZA POMOĆ', and 'KORISNIČKO UPUTSTVO'.

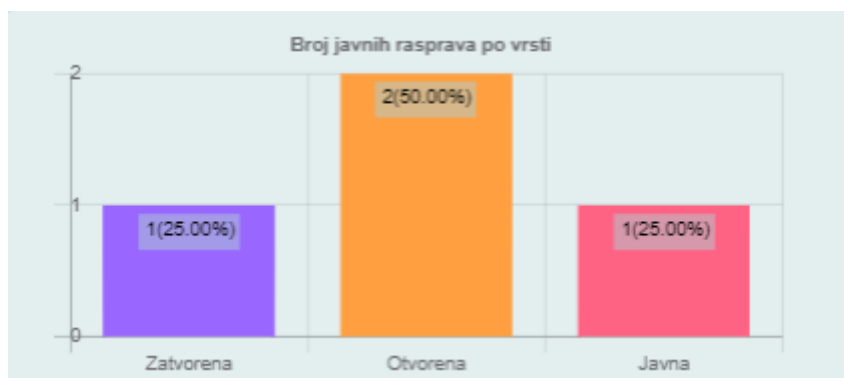
Građanin ima opcije za pregled offline javnih rasprava, kao i pretragu po ključnoj riječi ili statusu.

8.3. STATISTIKE

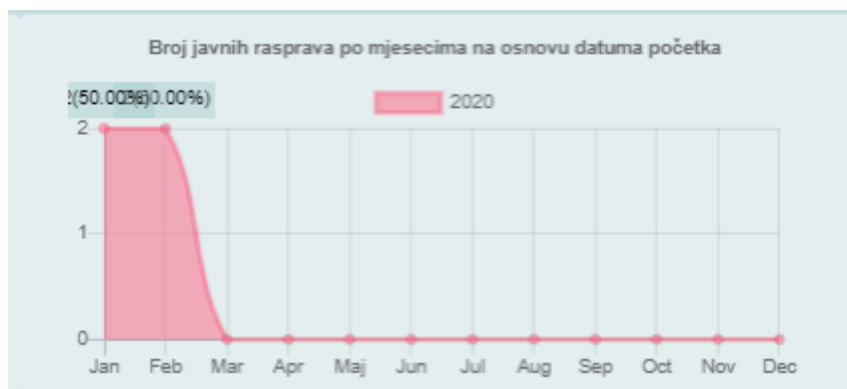
Odabirom *Javne rasprave>statistike* dobijamo pregled statistika za ovaj modul, i mogućnost pretrage, po tipu (online,offline), i odabiru datuma i početka rasprave:



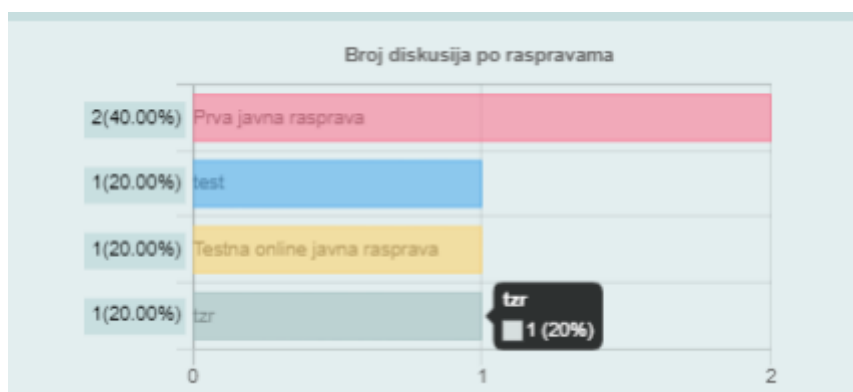
Grafikon koji prikazuje broj javnih rasprava po vrsti (zatvorena, otvorena, javna)



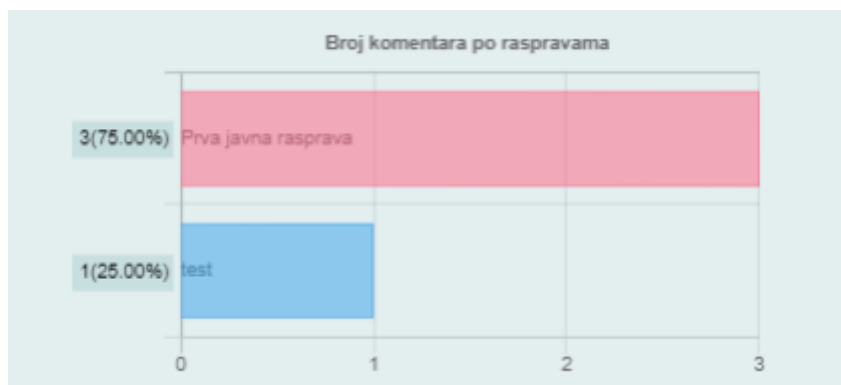
Grafikon prikazuje aktivnosti JLS po broju javnih rasprava raspoređenih po mjesecima (početak rasprave je datum početka rasprave unesen u sistem).



Grafikon prikazuje broj diskusija po raspravama, na ovaj način se može vidjeti koje javne rasprave najviše imaju diskusija.



Jedan od grafikona koji predstavlja broj komentara po raspravama, koji takođe predstavlja mogućnost pregleda aktivnosti građana po određenoj javnoj raspravi.



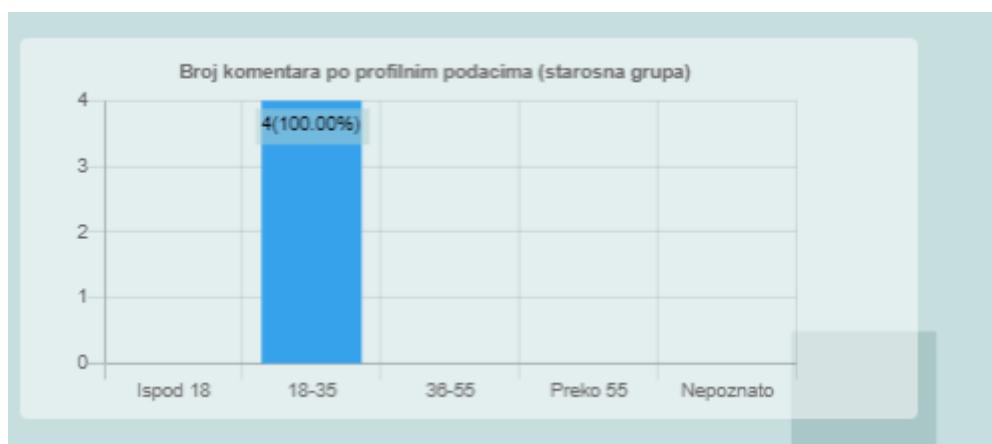
Pregled komentara razvrstan po spolu.



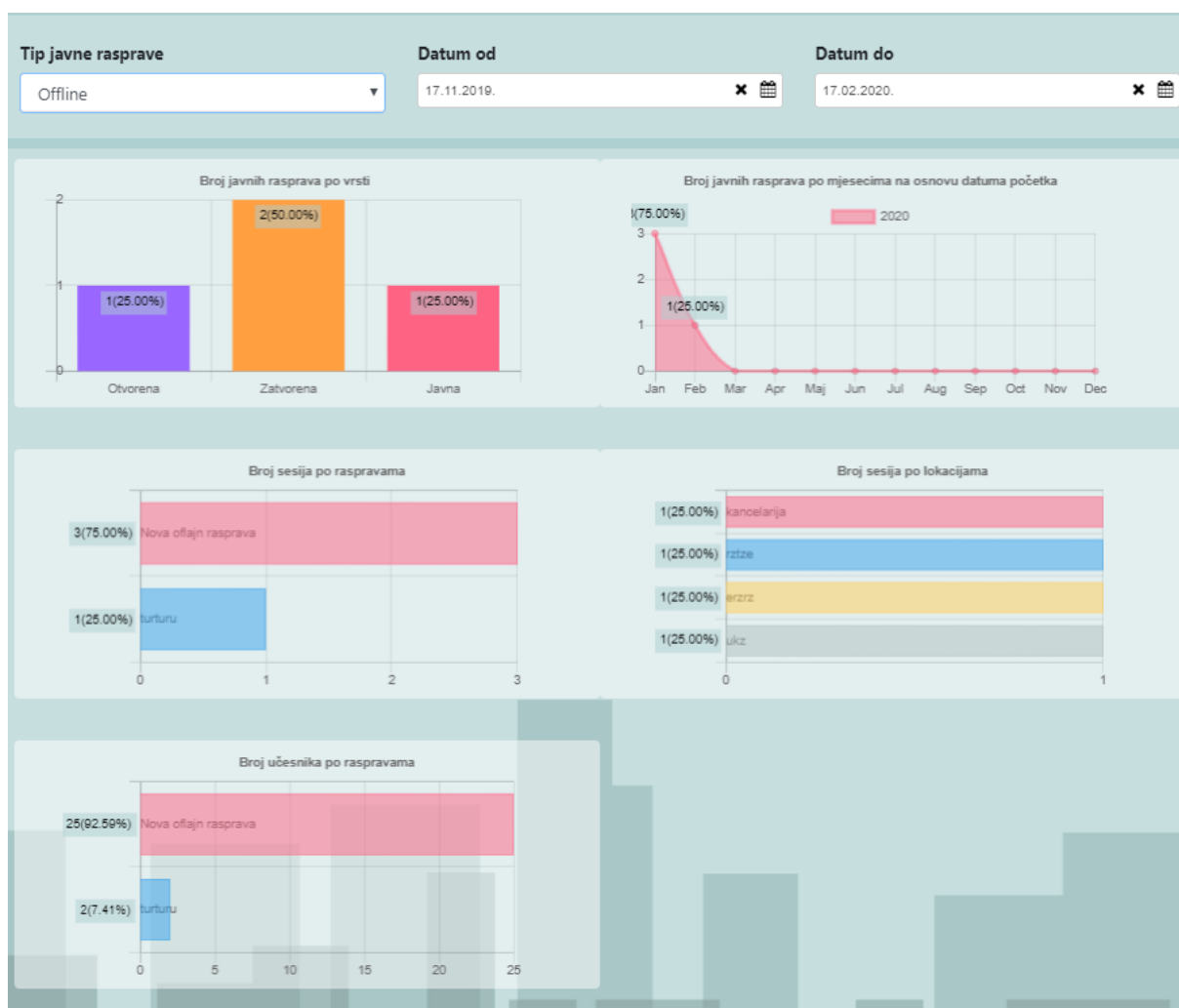
Broj komentara po korisnicima razvrstano po kategoriji (osjetljiva kategorija).



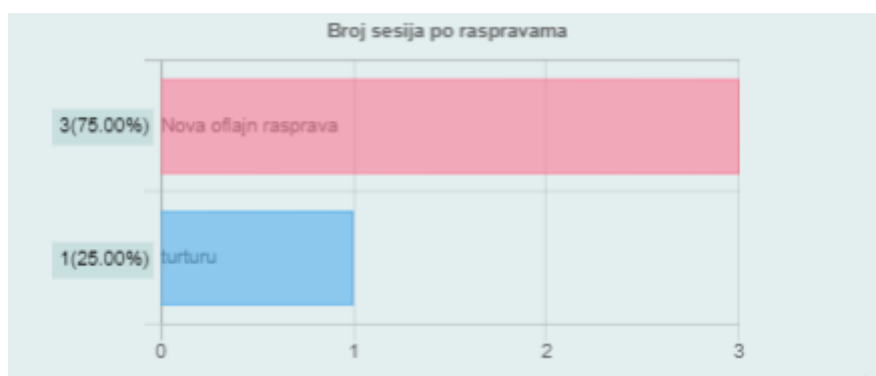
Grafikon koji predstavlja pregled aktivnosti po starosnim grupama korisnika sistema.



Ako odaberemo tip javne rasprave „Offline“ dobijamo malo drugačije grafikone (prva dva su ista):



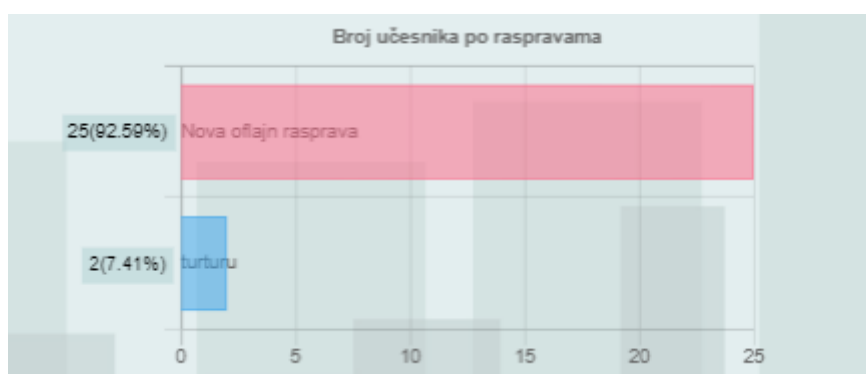
Broj sesija po raspravama:



Broj sesija po lokacijama



Broj učesnika po raspravama



9. MODUL SJEDNICE

Modul sjednice daje građanima detaljne informacije o sjednicama općinskog/gradskog vijeća, dokumentima i odlukama. Registrirani građani mogu uspostaviti interakciju sa vijećem putem komentara i pitanja u vezi sa svakom pojedinom aktivnošću vijeća.

Građani na ovom modulu mogu biti aktivni na sljedeći način:

1. Pristupanje listi sjednica i dokumenata
2. Kreiranje komentara na određene dokumente (ako je sjednica aktivna)
3. Izjašnjavanje o određenim dokumentima (glasanje ZA i PROTIV određene tačke dnevnog reda)

Modulu Sjednice se pristupa na način da se iz menija odabere *Sjednice>Sve sjednice*.

Ovaj modul osigurava građanima detaljne informacije o sjednicama općinskog/gradskog vijeća, dokumentima i odlukama. Registrirani korisnici mogu uspostaviti interakciju sa vijećem putem komentara i pitanja u vezi sa svakom pojedinom aktivnošću vijeća, u ovisnosti od prava pristupa koje određena JLS postavi u sistemu.

Sjednice se mogu pretraživati po nazivu, opisu ili statusu.

Ako registrovani građanin želi da aktivno učestvuje u sjednicama, odnosno da komentariše određenu tačku dnevnog reda, najprije provjeri da li je status određene sjednice iz spiska sjednica AKTIVNA, ako jeste onda klikom na Naziv sjednice pristupa konkretnoj odabranoj sjednici.

Otvora se prizor sa odabranom sjednicom gdje se mogu pregledati informacije kao što su opis, početak i kraj sjednice, tačke dnevnog reda.

Osim gore navedenog i prikazanog, građani mogu pregledati dokumente vezane za sjednicu, komentare na tačke dnevnog reda, a mogu i samo dati komentar na određenu tačku dnevnog reda (ako je omogućeno kroz administrativni dio aplikacije).

DOKUMENTI

#	Naziv ↕	Datum kreiranja ↕
1	gfd	24.01.2020. 13:29

« < 1 > » 10 ▼

KOMENTARI

#	Komentar	Fajl	Komentar kreirao	Datum i vrijeme
1	uh	Obrazac1.docx	Ana08.10	24.01.2020. 13:25
2	uh		Ana08.10	24.01.2020. 13:24
3	uh		Ana08.10	24.01.2020. 13:23
4	uh		Ana08.10	24.01.2020. 13:22
5	45648		Ana08.10	24.01.2020. 13:01
6	45648		Ana08.10	24.01.2020. 13:01
7	464		Ana08.10	24.01.2020. 13:00
8	542		Ana08.10	22.01.2020. 13:11
9	rhk		Ana08.10	22.01.2020. 13:10
10	rhk		Ana08.10	22.01.2020. 13:09
11	rhk		Ana08.10	22.01.2020. 13:08
12	iouo		Ana08.10	22.01.2020. 13:06
13	tekst		Ana08.10	22.01.2020. 13:06
14	tekst		Ana08.10	22.01.2020. 13:05
15	tekst		Ana08.10	22.01.2020. 13:05
16	tekst		Ana08.10	22.01.2020. 13:05
17	y. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type specimen book. It has survived not only five centuries, but also the leap into electronic typesetting, remaining essentially unchanged. It was popularised in the 1960s with the release of Letraset sheets containing Lorem Ipsum passages, and more recently with desktop publishing software like Aldus PageMaker including versions		Ana08.10	22.01.2020. 13:03

Novi komentar



Građanin može kliknuti na „Novi komentar“ ispod spiska komentara:

KOMENTARI				
#	Komentar	Fajl	Komentar kreirao	Datum i vrijeme
1	uh	Obrazac1.docx	Ana08.10	24.01.2020. 13:25
2	uh		Ana08.10	24.01.2020. 13:24
3	uh		Ana08.10	24.01.2020. 13:23
4	uh		Ana08.10	24.01.2020. 13:22
5	45648		Ana08.10	24.01.2020. 13:01
6	45648		Ana08.10	24.01.2020. 13:01
7	464		Ana08.10	24.01.2020. 13:00
8	542		Ana08.10	22.01.2020. 13:11
9	rhk		Ana08.10	22.01.2020. 13:10
10	rhk		Ana08.10	22.01.2020. 13:09
11	rhk		Ana08.10	22.01.2020. 13:08
12	ioio		Ana08.10	22.01.2020. 13:06
13	tekst		Ana08.10	22.01.2020. 13:06
14	tekst		Ana08.10	22.01.2020. 13:05
15	tekst		Ana08.10	22.01.2020. 13:05
16	tekst		Ana08.10	22.01.2020. 13:05
17	y. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type specimen book. It has survived not only five centuries, but also the leap into electronic typesetting, remaining essentially unchanged. It was popularised in the 1960s with the release of Letraset sheets containing Lorem Ipsum passages, and more recently with desktop publishing software like Aldus PageMaker including versions		Ana08.10	22.01.2020. 13:03

Novi komentar

Pojavi se polje za komentar kao i mogućnost dodavanja određenog dokumenta, nakon toga potrebno je kliknuti na Sačuvaj.

Novi komentar

Choose Files No file chosen

Sačuvaj Poništi

Ovdje se nalaze generalni komentari na sjednice, a postoji mogućnost da građani komentarišu svaku stavku dnevnog reda na način da kliknu u listi dnevnog reda na naziv određene stavke:

NAZIV
Prva sjednica

OPIS
test123456orem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type specimen book. It has survived not only five centuries, but also the leap into electronic typesetting, remaining essentially unchanged. It was popularised in the 1960s with the release of Letraset

DATUM POČETKA
20.01.2020.

VRIJEME POČETKA
12:00

DATUM ZAVRŠETKA
20.01.2020.

VRIJEME ZAVRŠETKA
17:00

STATUS
Aktivna

TACKE DNEVNOG REDA

Br.	Naziv	Status	Za	Protiv	Suzdržani	Odsutni	Gradjana za	Gradjana protiv
1	prva tacka dnevnog redaj. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 150	Vraćena u doradu	10	10	5	5	4	2
2	Druga	Aktivna	2	32	4	1	2	1
3	here are many variations of passages of Lorem Ipsum available, but the majority have suffered altera	Aktivna	32	32	2	23	-	-
4	Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the	Povućena	5	5	5	4	-	-
5	Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting	Povućena	6	5	4	6	-	-

Otvara se sljedeći ekran:

REDNI BROJ
1

NAZIV
prva tacka dnevnog redaj. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 150

OPIS
testna tacka

ZA
10

PROTIV
10

SUZDRŽANI
5

ODSUTNI
5

STATUS
Vraćena u doradu

GLASOVA GRAĐANA ZA
4

GLASOVA GRAĐANA PROTIV
2

DOKUMENTI

#	Naziv	Fajl	Datum kreiranja
1	fin	Zakon2.docx	24.01.2020. 13:30

KOMENTARI

#	Komentar	Fajl	Komentar kreirao	Datum i vrijeme
1	ttu	Obrazac2.docx	Ana08.10	24.01.2020. 13:29
2	tjkgt		Ana08.10	24.01.2020. 13:05
3	mkiml		Ana08.1034	21.01.2020. 12:43

Novi komentar

GLASAJ ZA

GLASAJ PROTIV

NAZAD

Građani mogu pregledati informacije o određenoj tački dnevnog reda, dokumente povezane sa odabranom tačkom dnevnog reda a mogu na isti način kao što je omogućeno komentarisanje za cijelu sjednicu, građani klikom na „Novi komentar“ mogu napisati komentar za tačku dnevnog reda.

KOMENTARI

#	Komentar	Fajl	Komentar kreirao	Datum i vrijeme
1	ttu	Obrazac2.docx	Ana08.10	24.01.2020. 13:29
2	tjkg		Ana08.10	24.01.2020. 13:05
3	mkiml		Ana08.1034	21.01.2020. 12:43

Novi komentar*

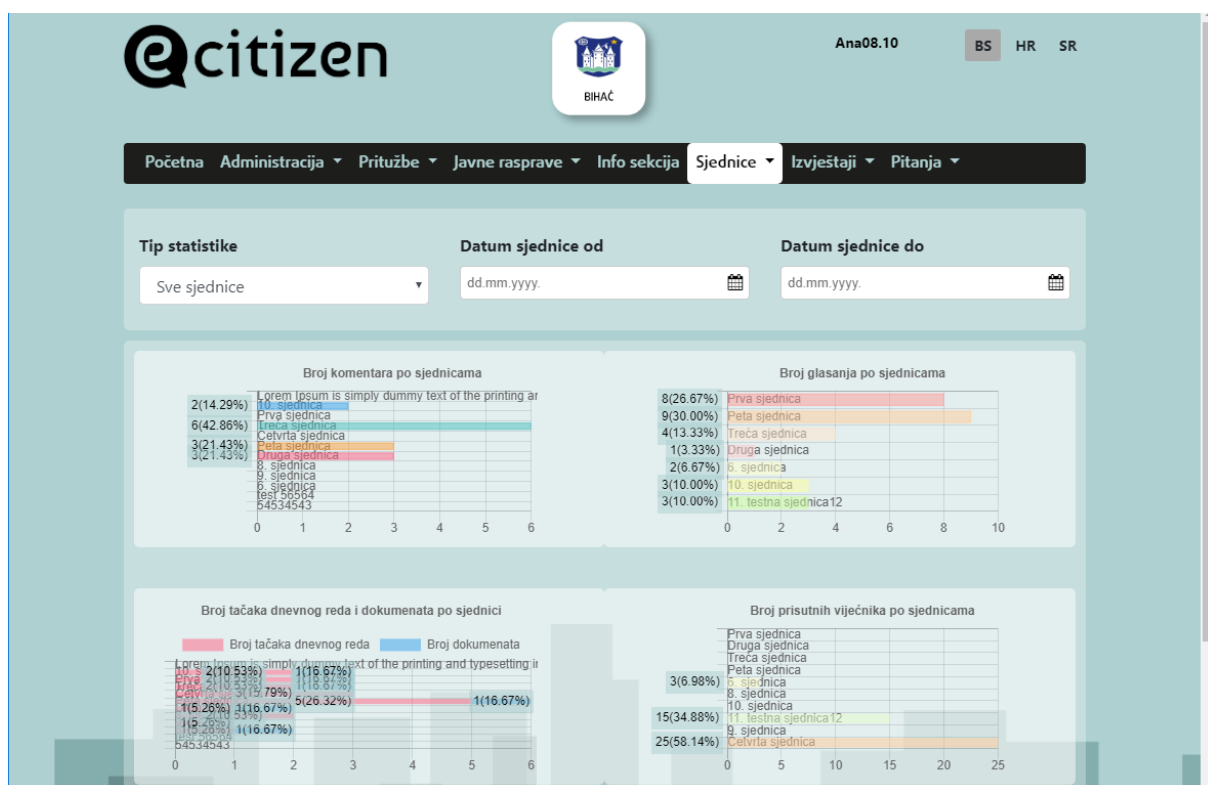
No file chosen

Građani naravno mogu glasati ZA ili PROTIV za tačku dnevnog reda, jednostavnim klikom na zelenu

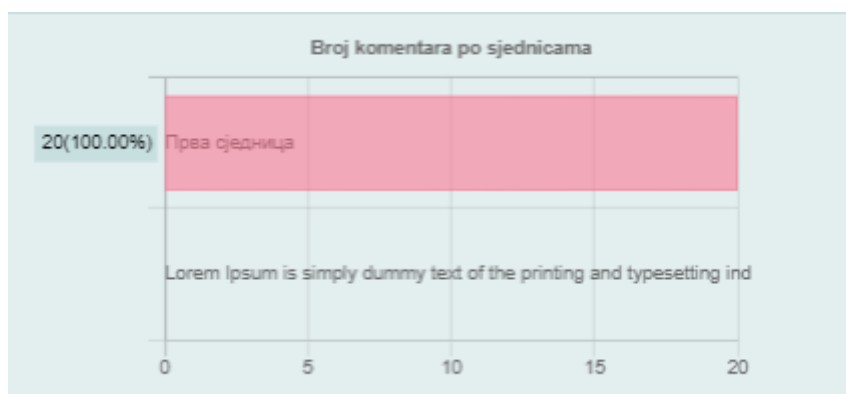
opciju „GLASAJ ZA“  ili protiv klikom na „GLASAJ PROTIV“ .

9.1. STATISTIKE

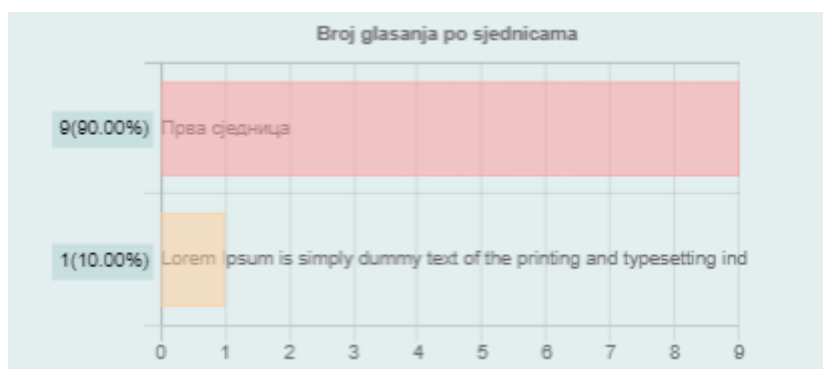
Kao i kod ranije opisanih modula, i ovaj modul ima mogućnost pregleda svih statistika vezanih za sjednice, mogu se prema tipu statistike prikazati grafikoni, odnosno mogu se prikazati sve sjednice, ili pojedinačne sjednice. Mogu se filtrirati sjednice prema datumu održavanja sjednice.



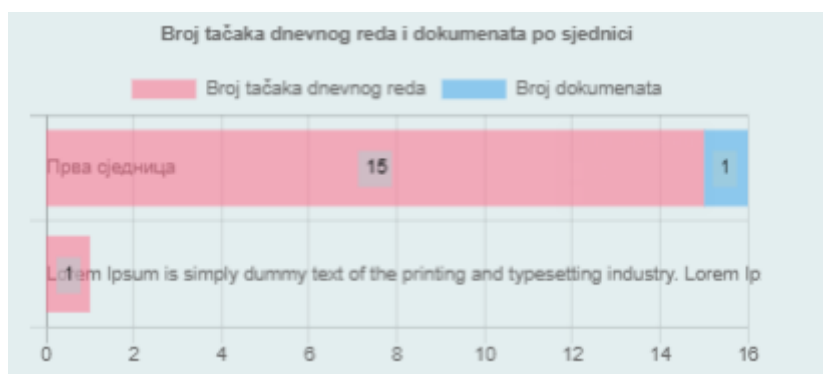
Broj komentara po sjednicama predstavlja procenat komentara po sjednici.



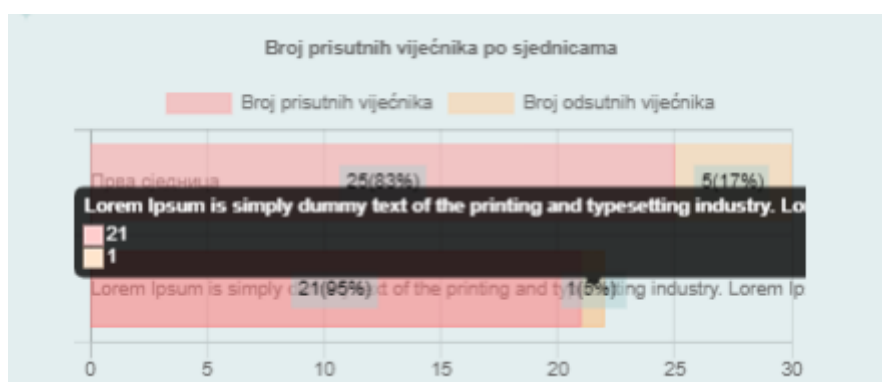
Broj aktivnih glasova po sjednicama je prikazan sa ovim grafikonom.



Broj tačaka dnevnog reda i dokumenata po sjednici je predstavljen sa sljedećim grafikonom:



Broj prisutnih i odsutnih vijećnika na određenoj sjednici, što također daje prikaz aktivnosti vijećnika u radu JLS.

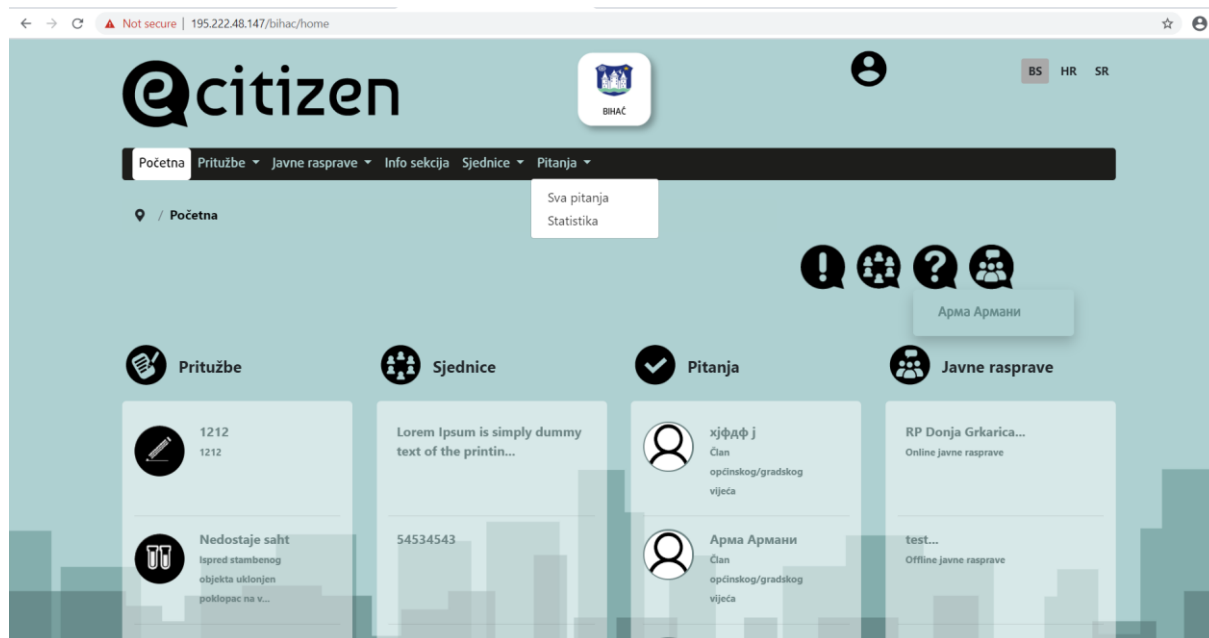


Grafikon broja sjednica po mjesecima, na ovom grafikonu se tokom godine mogu vidjeti aktivnosti JLS i angažmana na sjednicama.



10. MODUL PITANJA

Modulu Pitanja se pristupa na isti način kao i svim drugim modulima, iz padajuće liste na meniju ili klikom na ikonu za pitanja, gdje se može odabrati član trenutnog saziva i direktno otvoriti njegov profil i postaviti pitanje.



10.1. SVA PITANJA

Građani mogu direktno postavljati pitanja pojedinim općinskim/gradskim vijećnicima i načelnicima/gradonačelnicima. Klikom na Pitanja>Sva pitanja dolazimo do liste sa pitanjima i pretragom koja omogućava pretraživanje po imenu, prezimenu, političkoj partiji ili sazivu određenog vijećnika.

Pitanja mogu postavljati registrovani korisnici, klikom na ime vijećnika i onda „Postavi pitanje“.

Otvora se novi prozor sa naznakom „UNESI TEKST PITANJA“, nakon čega je potrebno unijeti tekst pitanja, kliknuti na „SPASI“ ili „ODUSTANI“.

Sva pitanja se kao i pritužbe u ovisnosti od postavki u sistemu pregledaju od strane administratora. Ukoliko je pitanje neprimjereno neće biti prikazano.

Kada vijećnik odgovori na pitanje, odgovor će biti prikazan pored pitanja.

Pretraži Poništi

Arma Armani
Član općinskog/gradskog vijeća
Partija demokratskog progresa

BROJ PITANJA: 2
BROJ ODGOVORA: 2

Postavi pitanje

UNESITE TEKST PITANJA

SPASI ODUSTANI

1 10

PRIJAVITE SE NA NAŠ NEWSLETTER
Email
Prijavi se

*USLOVI I ZAHTEVI *POLITIKA PRIVATNOSTI *KONTAKTI ZA POMOĆ *KORISNIČKO UPUTSTVO

Npr. građanin postavlja pitanje određenom vijećniku upisivanjem teksta pitanja i klikom na spasi. Pitanje postaje vidljivo na spisku pitanja (ako je to administratorski omogućeno) za pojedinog vijećnika:

PITANJE POSTAVIO **DATUM PITANJA**

korisnik 17.02.2020. 10:37

TEKST PITANJA

Zašto niste ispunili obećanje koje ste dali prije izbora da ćete se zalagati za manje poreze?

NEMA ODGOVORA

Odgovori na pitanja za određenog vijećnika, načelnika se prikazuju klikom na ime određenog vijećnika i pored postavljenog pitanja prikaže se odgovor:

ODGOVORIO **DATUM ODGOVORA**

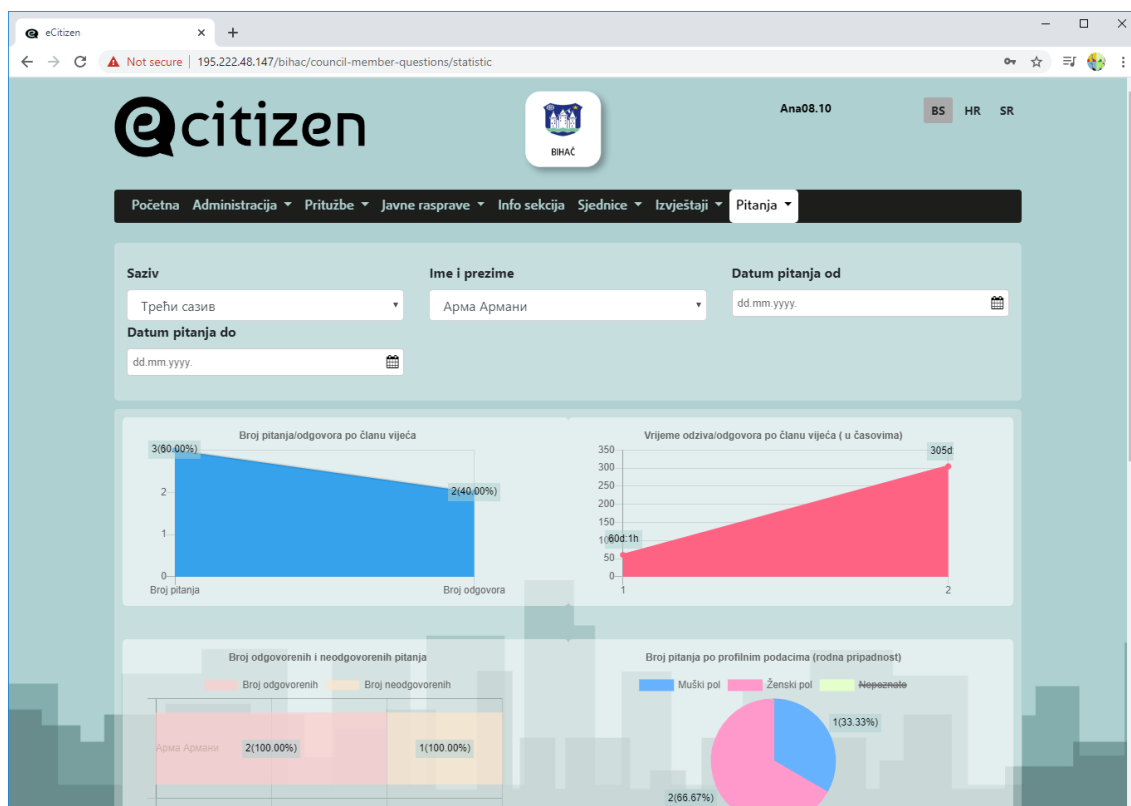
Ana 21.01.2020. 12:37

TEKST ODGOVORA

test

10.2. STATISTIKE

Kao i u prethodnim modulima klikom na Pitanja>Statistike mogu se pregledati statistika odgovora i pitanja po sazivu, imenu i prezimenu vijećnika/odbornika, po datumu pitanja od-do.



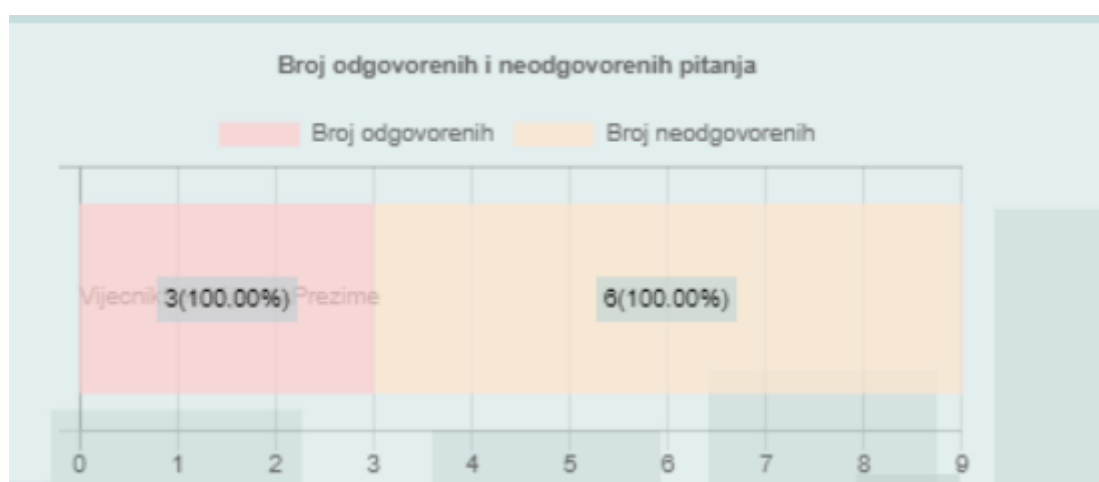
U ovisnosti od odabira prikaza statistika različite vrijednosti na grafikonima se prikazuju. Imam pojedinačne grafikone, npr. broj pitanja i odgovora po određenom članu vijeća, načelniku ili gradonačelniku pri čemu se aktivnost može praviti.



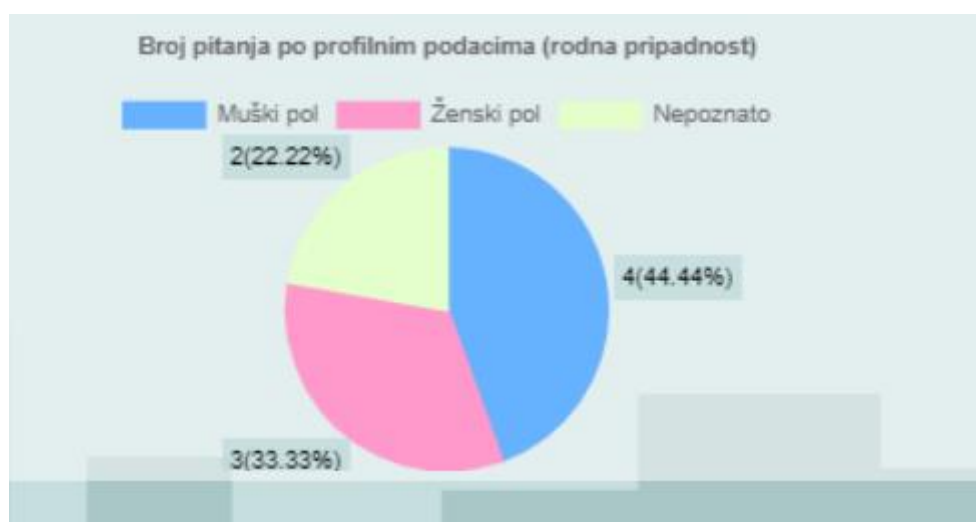
Grafikon prikazuje brzinu odziva, odnosno koliko je vijećniku bilo potrebno vremena da odgovori na određeno pitanje



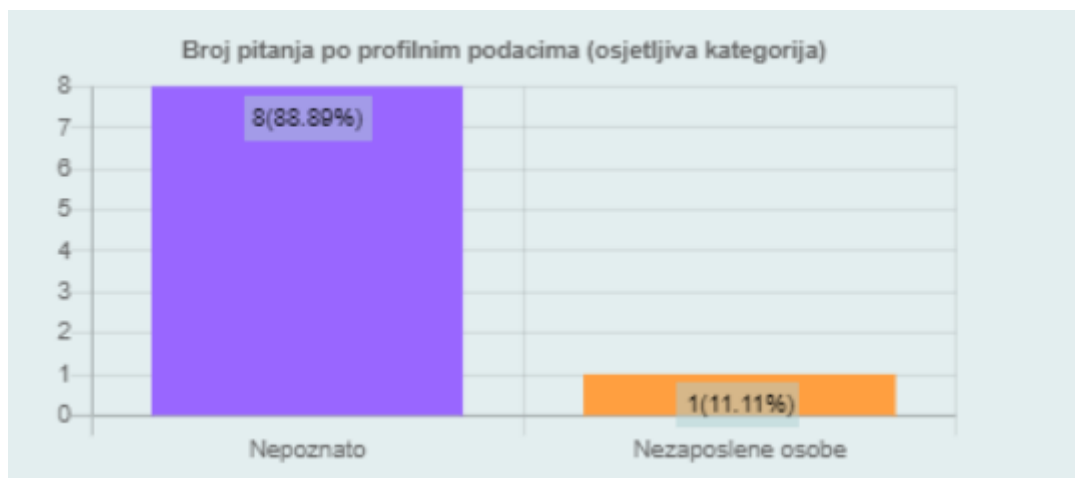
Sljedeći grafikon prikazuje broj odgovorenih i neodgovorenih pitanja za određenog člana vijeća.



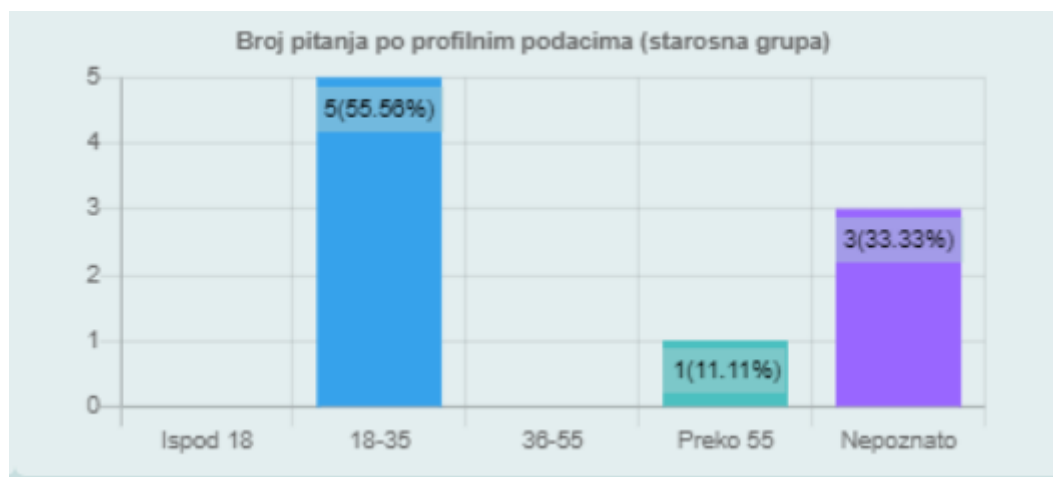
Broj postavljenih pitanja u odnosu na podatke koje su registrovani korisnici unijeli u sistem prilikom registracije.



Broj postavljenih pitanja po tipu kategorije, također korisnik prilikom registraciju postavlja tip kategoriju.



Broj postavljenih pitanja po starosnoj grupi.



Zbirno prosječno vrijeme potrebno da vijećnici/načelnici/gradonačelnici odgovore na pitanja postavljena od strane građana.

