GONG

AI u javnom sektoru:

Kako Hrvatska koristi umjetnu inteligenciju

IMPRESSUM

AUTOR
Sergej Županić

UREDNICA
Oriana Ivković Novokmet

DIZAJN
Sara Maksimović

ISBN 978-953-7960-74-2
Zagreb, rujan 2026.

NAKLADNIK
Gong

IZVRŠNA DIREKTORICA
Oriana Ivković Novokmet

Ulica Antuna Mihanovića 14
10 000 Zagreb
e-mail: gong@gong.hr
web: www.gong.hr

Publikacija je sufinancirana sredstvima Europske unije i Nacionalne zaklade za razvoj civilnog društva. Stajališta izražena u ovoj publikaciji isključiva su odgovornost Gonga i ne održavaju nužno stajališta donatora.

Sufinancira Europska unija

Kazalo

1. Sažetak 2
2. Uvod 3
2.1. Raširenost primjene umjetne inteligencije u javnom sektoru 3
2.2. Zašto je važno znati gdje se i kako koristi umjetna inteligencija 4
2.3. Europski regulatorni okvir: Akt o umjetnoj inteligenciji 5
2.4. Hrvatski institucionalni kontekst 5
3. Nalazi istraživanja primjene UI u javnom sektoru 8
3.1. Raširenost i raznolikost primjene umjetne inteligencije u tijelima javne vlasti 9
3.2. Tri skupine sustava umjetne inteligencije 10
3.2.1. Generativna UI 10
3.2.2. UI virtualni asistenti 11
3.2.3. Specijalizirana UI 11
3.2.4. Djelomični odgovori: Tijela koja kriju nazive proizvođača softvera 13
3.3. Kako se umjetna inteligencija koristi u javnom sektoru 14
3.3.1. Područja primjene umjetne inteligencije 14
3.3.2. Primjena umjetne inteligencije prema vrstama tijela javne vlasti 14
3.4. Kako institucije upravljaju umjetnom inteligencijom 15
4. Zaključak 18
5. Preporuke 20

1. Sažetak

Umjetna inteligencija prisutna je u hrvatskom javnom sektoru u područjima koja izravno utječu na živote građana i građanki Hrvatske, na njihova ljudska prava i slobode. Unatoč tome, još ne postoji registar koji bi pokazivao koje se tehnologije umjetne inteligencije (UI) koriste, prema kojim pravilima, gdje i za što se koriste, te tko je za njihovu uporabu odgovoran.

Gongovo istraživanje utvrdilo je da se UI primjenjuje ili testira u 50 od 78 analiziranih institucija, odnosno u 64 posto uzorka. Koristeći pravo na pristup informacijama i šaljući zahtjeve tijelima javne vlasti putem platforme ImamoPravoZnati.org, identificirali smo 55 različitih UI rješenja, od onih koja zaposlenicima pomažu u svakodnevnom radu do onih koja se koriste u medicinskoj dijagnostici, biometrijskoj identifikaciji i komunikaciji s građanima. Pritom, većina institucija koje koriste umjetnu inteligenciju nema posebna odgovarajuća interna pravila koja bi uređivala njezinu uporabu. Ovakav pregled dosad nije postojao na nacionalnoj razini, a javno dostupni podaci hrvatskih institucija, Europske komisije i OECD-a daju tek vrlo fragmentiranu i izrazito ograničenu sliku primjene UI u hrvatskom javnom sektoru.

Razlike u odgovorima koje smo dobili od institucija pokazuju da ne postoji jedinstven način evidentiranja, da pojedine institucije nedovoljno razumiju što se smatra uporabom UI te da se razlikuju u razumijevanju potrebe za posebnim uređivanjem njezine primjene u radu. Ovo je osobito važno u trenutku kada Hrvatska upravo postavlja nacionalni okvir za razvoj i uporabu UI kroz nacionalni i akcijski plan te zakon kojim će se u hrvatsko zakonodavstvo provesti Akt o umjetnoj inteligenciji.

Gongovo istraživanje prvi put daje empirijski uvid u raširenost primjene umjetne inteligencije u javnoj upravi u Hrvatskoj. Gong je izradio preporuke temeljem nalaza istraživanja kojim ukazujemo zašto je važno imati javni registar umjetne inteligencije u javnom sektoru, jasne nacionalne standarde i ujednačena interna pravila trebali postati sastavni dio upravljanja umjetnom inteligencijom i koje bi temeljne značajke takav registar morao sadržavati.

2. Uvod

2.1. Raširenost primjene umjetne inteligencije u javnom sektoru

Umjetna inteligencija (UI)[1] sve više ulazi u rad javnih institucija, od svakodnevne podrške zaposlenicima do specijaliziranih poslova i usluga namijenjenih građanima. Posebno razvoj generativne UI[2] doveo je do toga da primjena ove tehnologije nije ograničena na uska, specijalizirana područja, nego je sve više dijelom svakodnevnih društvenih i administrativnih procesa. Od virtualnih asistenata i chatbotova do sofisticiranih sustava za analizu podataka i procjenu rizika, UI je sve prisutnija u radu javnih institucija. Prema analizi Europske komisije o primjeni novih tehnologija u javnom sektoru, objavljenoj u veljači 2026., čak 87 posto dokumentiranih novih projekata u 2025. godini uključivalo je alate koji se temelje na UI, što pokazuje da ona postaje ključna tehnologija u modernizaciji javnog sektora u Europi i da značajno oblikuje kako institucije funkcioniraju.

Trend sve šire primjene UI vidljiv je u svim državama članicama EU-a, pa tako i u Republici Hrvatskoj, ali unatoč tome još uvijek ne postoji javno dostupna jedinstvena evidencija o tome koliko se UI doista koristi u tijelima javne vlasti. Ne postoji niti dogovoreni, standardizirani način evidentiranja tih sustava, primjerice, prema tome koje se vrste UI koriste u pojedinim institucijama, u kojim područjima i za koje namjene, kao niti prema tome postoje li za njihovu uporabu i nabavu interna pravila i smjernice.

Iz OECD-ovog izvještaja **Digital Government Outlook za 2026. godinu** vidi se koliko je teško dobiti pouzdanu sliku primjene UI u tijelima javne vlasti u Hrvatskoj. Za razdoblje od 2023. do 2024. OECD nije zabilježio primjenu UI niti u jednom od četiri promatrana područja našeg nacionalnog javnog sektora (interni procesi, dizajn i pružanje javnih usluga, kreiranje politika te nadzor i odgovornost). Usto, Hrvatska nije prijavila niti neke od osnovnih mehanizama za upravljanje rizicima uporabe UI, poput postupaka revizije, internih tijela za preispitivanje i prethodne procjene rizika. Ti podaci, međutim, ne znače da se UI u Hrvatskoj nije koristila, nego prije svega pokazuju koliko slika njezine stvarne primjene ovisi o tome kako se podaci prikupljaju i evidentiraju.

Barem djelomični uvid u postojeću primjenu u Hrvatskoj pruža Inicijativa Europske komisije **Public Sector Tech Watch** (PSTW) koja sustavno prati uvođenje novih tehnologija u javne sektore država članica. PSTW je do kolovoza 2026. detaljno opisala deset rješenja UI koje se koriste u hrvatskim tijelima javne vlasti, i to u zaštiti okoliša, gospodarstvu, zdravstvu, stanovanju i komunalnoj infrastrukturi te u javnom redu i sigurnosti.

Rezultati Gongovog istraživanja pokazat će da je uvođenje UI u javni sektor u Hrvatskoj znatno šire od onog koje je do sada bilo vidljivo kroz javno dostupne i međunarodno praćene izvore.

[1] U istraživanju smo primjenu umjetne inteligencije promatrali kroz konkretna UI rješenja (engl. AI solutions) koja tijela javne vlasti koriste ili testiraju. Pojam AI solutions koristi i Europska komisija u okviru AI Watcha, u pregledu slučajeva primjene umjetne inteligencije u javnom sektoru. https://ai-watch.ec.europa.eu/selected-ai-cases-public-sector_en

[2] OECD generativnu umjetnu inteligenciju definira kao kategoriju umjetne inteligencije koja može stvarati novi sadržaj, poput teksta, slika, videa i glazbe. https://www.oecd.org/en/topics/generative-ai.html

2.2. Zašto je važno znati gdje se i kako koristi umjetna inteligencija

Bez osnovnog uvida u to koji se sustavi koriste, u kojim institucijama i za koje namjene, teško je procjenjivati njihove rizike, osigurati odgovarajući nadzor i građanima pružiti jasne informacije o tehnologijama koje mogu utjecati na njihova prava i svakodnevni život.

Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj (OECD) u izvještaju Governing with Artificial Intelligence upozorava da, osim potencijalne koristi, korištenje UI u javnom sektoru nosi i rizike povezane s etikom, zaštitom prava, privatnošću, transparentnošću i odgovornošću, kao i s mogućnošću da pojedine skupine građana budu isključene ili neravnopravno tretirane, pogotovo jer usluge države mogu izravno utjecati na njihova prava i životne okolnosti.

OECD ističe da ove informacije trebaju biti dostupne i građanima i drugim dionicima, pa i kroz javne registre UI rješenja koja se primjenjuju, kako bi se omogućili transparentnost i demokratski nadzor nad uporabom UI u javnoj upravi.

Empirijski podaci o sustavima UI koji se već primjenjuju, pokazuju da nije riječ o tek hipotetskim rizicima. **Europska agencija za temeljna prava** (FRA) u izvještaju iz 2025. godine, izrađenom na temelju intervjua s pružateljima i korisnicima visokorizičnih sustava UI[3] te stručnjacima iz tog područja, upozorava da mnogi koji razvijaju, prodaju i koriste UI u visokorizičnim područjima, ne znaju sustavno procijeniti niti ublažiti rizike po temeljna prava. Istodobno, svijest o različitim pravima koja uporaba UI može ugroziti, i dalje je niska.

Iz javno dostupne baze podataka OECD-a AI Incidents and Hazards Monitor, koja na osnovi javno dostupnih medijskih izvora bilježi javno prijavljene incidente i opasnosti povezane s uporabom UI u svijetu, vidljivo je da se problemi povezani s tim tehnologijama pojavljuju u različitim sektorima i područjima primjene. Broj zabilježenih incidenata i opasnosti povezanih s UI-em dugoročno raste, a među njima raste i broj onih koji se odnose na državnu upravu, sigurnost i obranu. Zabilježeni incidenti obuhvaćaju slučajeve od dezinformacija i manipulacije sadržajem do diskriminatornog profiliranja i pogrešnih odluka utemeljenih na algoritamskim procjenama, uključujući uskraćivanje socijalnih naknada i druge ozbiljne posljedice za pojedince. Primjer je nizozemski skandal s dječjim doplatkom u kojem je UI sustav za procjenu rizika koristio državljanstvo kao kriterij, pa su roditelji označeni kao rizični bili provjeravani, uskraćivane su im naknade i tražen je povrat već isplaćenih sredstava.[4] Takvi incidenti, osim što nose posljedice po pojedince na koje se neposredno odnose, ujedno narušavaju povjerenje građana u institucije i demokratske procese.

[3] Akt o umjetnoj inteligenciji polazi od toga da se pravila trebaju razlikovati ovisno o riziku koji određena uporaba umjetne inteligencije može predstavljati. Visokorizičnim sustavima smatraju se UI sustavi koji mogu ozbiljno utjecati na zdravlje, sigurnost ili temeljna prava ljudi. Riječ je, među ostalim, o određenim sustavima koji se koriste u osjetljivim područjima poput biometrije, obrazovanja, zapošljavanja, pristupa osnovnim javnim i privatnim uslugama, provedbe zakona i pravosuđa, kao i o sustavima koji su dio proizvoda obuhvaćenih europskim propisima o sigurnosti proizvoda. https://digital-strategy.ec.europa.eu/hr/policies/regulatory-framework-ai

[4] https://www.amnesty.org/en/documents/eur35/4686/2021/en/

2.3. Europski regulatorni okvir: Akt o umjetnoj inteligenciji

Europska unija preuzela je vodeću ulogu u razvoju sveobuhvatnog regulatornog okvira kojim nastoji uskladiti tehnološki napredak sa zaštitom temeljnih prava, sigurnošću i javnim interesom.

Najvažnije mjesto u europskoj regulaciji zauzima Uredba (EU) 2024/1689, poznata kao **Akt o umjetnoj inteligenciji** (AI Act), prvi sveobuhvatni pravni okvir za umjetnu inteligenciju u svijetu.[5] Uredbom se uspostavljaju pravila za razvoj, stavljanje na tržište, uporabu sustava UI i njihov nadzor. Akt prepoznaje i definira različite razine rizika koje pojedini sustavi mogu predstavljati za zdravlje, sigurnost i temeljna prava. Standardi transparentnosti i zaštite prava građana iz Uredbe proizlaze iz Povelje Europske unije o temeljnim pravima kako bi se osiguralo da se primjenom UI sustava poštuju temeljne slobode i prava građana.

Odredbe Akta o umjetnoj inteligenciji ne odnose se samo na visokorizične UI sustave nego propisuju i zabrane određenih praksi te obveze za druge kategorije UI sustava, uključujući posebne zahtjeve u pogledu transparentnosti. Njime se predviđaju različite razine regulatornih zahtjeva ovisno o rizicima koje pojedini sustavi mogu predstavljati, od zabrane posebno štetnih praksi, preko posebnih zahtjeva za visokorizične sustave, zatim od zahtjeva transparentnosti za neke druge sustave, do pravila koja se odnose na modele UI opće namjene i na UI pismenost.

Uredba je stupila na snagu 1. kolovoza 2024. s postupnom primjenom njezinih odredbi. Od veljače 2025. primjenjuje se dio pravila koji uključuje zabrane određenih praksi i obvezu UI pismenosti, dok su se pravila o upravljanju i obveze za modele UI opće namjene počela primjenjivati u kolovozu 2025.[6] Većina ostalih pravila počela se primjenjivati od 2. kolovoza 2026., dok je **Digitalni Omnibus o umjetnoj inteligenciji** (AI Omnibus) promijenio rokove za dio visokorizičnih sustava. Pravila za visokorizične sustave koji se koriste u osjetljivim područjima poput biometrije, kritične infrastrukture, obrazovanja, zapošljavanja, pristupa osnovnim javnim i privatnim uslugama, provedbe zakona, migracija i pravosuđa primjenjivat će se od prosinca 2027., dok će se pravila za visokorizične sustave koji su dio proizvoda obuhvaćenih europskim propisima o sigurnosti proizvoda primjenjivati od kolovoza 2028. godine.[7] Regulatorni okvir se i dalje razvija, a konačni oblik pojedinih pravila i način njihove provedbe i nadzora još se razrađuju.

2.4. Hrvatski institucionalni kontekst

Kao i druge članice Europske unije, Republika Hrvatska je dužna uspostaviti nacionalni okvir za provedbu Akta o umjetnoj inteligenciji. Prema Aktu, države članice trebale su do 2. studenoga 2024. odrediti i objaviti popis tijela javne vlasti nadležnih za nadzor i provedbu obveza vezanih uz zaštitu temeljnih prava pri korištenju visokorizičnih sustava UI. Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije dostavilo je 5. prosinca 2024. Europskoj komisiji popis tih tijela: Agencija za

[5] Artificial intelligence act: Council and Parliament strike a deal on the first rules for AI in the world https://www.consilium.europa.eu/en/press/press-releases/2023/12/09/artificial-intelligence-act-council-and-parliament-strike-a-deal-on-the-first-worldwide-rules-for-ai/

[6] Početak primjene poglavlja I. i II. Uredbe o umjetnoj inteligenciji, AZOP, https://azop.hr/uredba-o-umjetnoj-inteligenciji/

[7] Proposal for a Regulation amending Regulations (EU) 2016/679, (EU) 2018/1725 and (EU) 2024/1689 as regards the simplification of certain requirements for digitalisation and artificial intelligence, European Commission, COM(2025) 836 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52025PC0836

elektroničke medije (AEM), Agencija za zaštitu osobnih podataka (AZOP), Državno izborno povjerenstvo (DIP), Pravobraniteljica za djecu, Pravobraniteljica za osobe s invaliditetom, Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova i Pučka pravobraniteljica.

Hrvatski sabor je 6. ožujka 2026. prihvatio zaključak da se Zakon o provedbi Uredbe (EU) 2024/1689 donese u tekućoj godini. Nekoliko tjedana poslije u saborsku proceduru ušlo je Izvješće pučke pravobraniteljice za 2025. u kojem se navodi niz primjera primjene UI u radu državnog i javnog sektora i gdje se objašnjava zašto je važno znati kako takvi sustavi rade i tko nadzire njihove rezultate. **Pučka pravobraniteljica** je u izvješću konstatirala da se UI u Hrvatskoj već koristi pri automatiziranoj anonimizaciji sudskih odluka, u obrani, pri nadzoru granica, upravljanju podacima u zemljišnim knjigama i katastru, zatim u različitim sustavima i alatima u zdravstvu, u pravosuđu i drugim područjima javnih usluga. Spomenula je i to da su primjene UI najavljene i u energetici, prostornom nadzoru i prometu. Opisala je konkretne slučajeve u kojima je dolazilo ili dolazi do pogrešaka koje zahtijevaju ili su zahtijevale da ih službenici nadležnih institucija naknadno ispravljaju. Objasnila je da primjena tehnologija UI može utjecati na prava i svakodnevni život građanki i građana i poručila da njihovom korištenju stoga treba pristupati s posebnom pažnjom.

U svjetlu toga izdvojila je i jedan budući UI projekt, "Predvidive sudske odluke" Ministarstva pravosuđa, uprave i digitalne transformacije, i upozorila da u ovom slučaju postoji potreba dodatnih edukacija pravosudnih dužnosnika i službenika o rizicima primjene UI u pravosuđu. Ovaj projekt najavio je u siječnju 2025. u Hrvatskom saboru resorni ministar Damir Habijan, objasnivši da će novi UI sustav građankama, građanima i poslovnoj zajednici moći, na temelju unesenih informacija, nuditi procjenu kolika je šansa da uspiju na sudu ako bi se odlučili na određeni sudski postupak.

Jedan od glavnih zaključaka dijela izvješća Pučke pravobraniteljice za 2025. bio je da svaka osoba ima pravo na objašnjenje kako je donesena odluka koja se na nju odnosi i koji su osobni podaci pritom korišteni te da samo priopćavanje algoritma javnosti nije niti dovoljno sažeto niti razumljivo objašnjenje. Pritom se pozvala na zaključak presude Suda Europske unije (CJEU) iz veljače 2025. u vezi automatiziranog donošenja odluka, prema kojoj osoba na koju se odnosi automatizirano donesena odluka, mora moći dobiti razumljivo objašnjenje razloga na kojima se odluka temelji.

Pučka pravobraniteljica je **Ministarstvu pravosuđa, uprave i digitalne transformacije** uputila preporuku da uspostavi **registar sustava umjetne inteligencije koji se koriste u javnom sektoru**. Takav registar kontinuirano bi se ažurirao i u njemu bi trebala biti priložena razumljiva pojašnjenja načina rada i korištenja svakog pojedinog UI rješenja u svakom pojedinom tijelu javne vlasti. Registar bi javnosti pomagao razumjeti na koji način se UI koristi, dok bi institucijama nadležnima za nadzor davao bolji uvid u to gdje se i na koji način UI koristi, te bi mogle lakše procjenjivati moguće učinke i rizike pri korištenju UI.

Uvođenje registra korištenja UI u javnoj upravi najavljeno je potom u Hrvatskom saboru 20. svibnja 2026. na sjednici Odbora za informiranje, informatizaciju i medije. Na toj sjednici je ravnateljica Uprave za digitalno gospodarstvo Ministarstva pravosuđa, uprave i digitalne transformacije **Maja Vitaljić** izjavila da se na registru rješenja UI koja se primjenjuju u radu javne i državne uprave već radi i da se uređenje takvog registra namjerava uključiti u zakon kojim će se u hrvatsko zakonodavstvo prenijeti odredbe Akta o umjetnoj inteligenciji. Registar bi, prema toj najavi, trebao biti i jedna od mjera **Akcijskog plana za provedbu Nacionalnog plana za trogodišnje razdoblje od 2026. do 2028. godine**.

Trenutno je, ipak, stanje takvo da često niti same institucije nemaju jedinstven način evidentiranja i opisivanja sustava koje koriste, što čini nemogućim postojanje na jednom mjestu objedinjenih podataka o tome koje sustave umjetne inteligencije tijela javne vlasti koriste, u kojim područjima i za koje namjene, niti postoje javno dostupni podaci o pravilima i smjernicama kojima se uređuju njihova nabava i uporaba.

3. Nalazi istraživanja primjene UI u javnom sektoru

Gong je proveo istraživanje o tome kako se umjetna inteligencija (UI) koristi u hrvatskom javnom sektoru, pri čemu je cilj bio utvrditi koliko je raširena korištenje i koji se točno UI alati koriste u javnoj upravi. Istraživanjem smo nastojali ustanoviti postoji li odgovornost prema građanima i institucionalna spremnost za uporabu UI-a, odnosno postoje li politike, smjernice i interna pravila za razvoj, nabavu i korištenje UI sustava.

Istraživanje je osmišljeno tako da na temelju ovih ciljeva mapira trenutno stanje i praksu korištenja UI u ključnim institucijama, prepozna postojeće nedostatke i mogućnosti unapređenja, te pruži osnovu za preporuke o poboljšanju standarda transparentnosti i odgovornosti u skladu s Aktom o umjetnoj inteligenciji i principima dobrog upravljanja u javnom sektoru. U kreiranju zahtjeva za pristup informacijama i u preliminarnoj analizi rezultata stručnu podršku pružio je **Duje Prkut**, stručnjak za umjetnu inteligenciju i zaštitu osobnih podataka iz udruge **Politiscope**.

Gong je istraživanje proveo na uzorku od 78 tijela javne vlasti, odabranom tako da obuhvaća najvažnije institucije: Hrvatski sabor, Vladu Republike Hrvatske, svih 18 ministarstva, središnje upravne i financijske agencije, regulatorna i nadzorna tijela, neovisne institucije, pravosudne institucije, pet najvećih gradova (*Zagreb, Split, Rijeka, Osijek i Zadar*), četiri najveće županije (*Osječko-baranjska, Primorsko-goranska, Splitsko-dalmatinska i Zagrebačka*) te značajnije bolničke centre (*KBC Osijek, KBC Rijeka, KBC Sestre milosrdnice, KBC Split, KBC Zagreb i Specijalna bolnica za plućne bolesti*).

*Cjeloviti popis svih UI rješenja čije smo korištenje evidentirali u radu tijela javne vlasti - u **Prilogu 1**. (od stranice 22).*

*Popis 78 tijela javne vlasti s pridruženim UI rješenjima koja koriste - u **Prilogu 2**. (od stranice 38).*

Istraživanje je provedeno slanjem zahtjeva za pristup informacijama svim navedenim institucijama preko ImamoPravoZnati.org, Gongove platforme koja građanima olakšava i ubrzava slanje zahtjeva za pristup informacijama od bilo kojeg tijela javne vlasti u Hrvatskoj. Pojedine prikupljene informacije dodatno smo istraživali, provjeravali i uspoređivali s javno dostupnim podacima u slučaju nejasnoća u dostavljenim podacima.[8]

Od svih uključenih tijela vlasti zatražili smo sljedeće informacije:

1. Nazivi i svrha korištenja UI sustava, modela ili alata, uključujući one u uporabi ili u fazi testiranja;
2. Postojanje pravila, politika, smjernica ili drugih akata kojima se regulira korištenje, nabava ili razvoj AI sustava;
3. Postojanje pravila o korištenju sustava generativne umjetne inteligencije od strane zaposlenika u izvršavanju radnih zadaća.

[8] U pripremi istraživanja surađivali smo s **Dujom Prkutom**, stručnjakom za zaštitu osobnih podataka i umjetnu inteligenciju.

Odgovori koje smo dobili od ispitanih tijela javne vlasti nisu u svim slučajevima bili dovoljni za točno utvrđivanje načina na koji se UI koristi u njihovom radu i razine njihove interne uređenosti korištenja UI. Za pojedine sustave i načine njihove primjene bilo je potrebno dodatno provjeravati informacije u javno dostupnim izvorima, primjerice u dokumentaciji o javnoj nabavi, registrima ugovora, službenim mrežnim stranicama i drugim službenim objavama. U pojedinim slučajevima tijelima javne vlasti poslali smo i dodatna pitanja kako bi se razjasnili ili dopunili njihovi početni odgovori.

Potreba za dodatnim pitanjima, naknadnim provjeravanjem i prikupljanjem podataka iz različitih izvora pokazala je da ne postoji jednostavan i pouzdan način da se iz postojećih izvora utvrdi cjelovit pregled primjene umjetne inteligencije u tijelima javne vlasti.

3.1. Raširenost i raznolikost primjene umjetne inteligencije u tijelima javne vlasti

Istraživanjem su identificirana ukupno **55 UI rješenja** koja tijela javne vlasti u Republici Hrvatskoj koriste ili testiraju.

Prikupljeni podaci pokazuju da se UI u javnom sektoru ne pojavljuje kao jedinstvena tehnološka kategorija, nego kao skup različitih rješenja, od univerzalnih generativnih alata, poput ChatGPT-a i Microsoft Copilota, koji mogu stvarati i obrađivati različite vrste sadržaja i koristiti se za širok raspon zadataka, do specijaliziranih sustava ugrađenih u stručne informacijske sustave. U skladu s tim, i primjenu UI utvrdili smo u širokom spektru različitih područja rada javnog sektora.

Od ukupno 78 analiziranih tijela javne vlasti, postojanje primjene ili testiranja nekog UI rješenja utvrđeno je kod **50 institucija**, što je **64 posto ispitanih**. Za **47 institucija** dobili smo ili prikupili dovoljno precizne podatke za identifikaciju UI rješenja koje primjenjuju, odnosno standardizirani naziv, proizvođača ili razvijatelja i opis namjene UI-a.

Tri **tijela javne vlasti** (*HZMO, Grad Rijeka, AZOP*) odbila su dostaviti konkretne nazive i druge podatke za određene oblike UI koje koriste ili testiraju, navodeći da bi njihovo objavljivanje moglo kompromitirati njihovu sigurnost.

Da u svom radu ne koriste UI, za vrijeme provođenja ovog istraživanja (od veljače do kraja kolovoza 2026.), izričito nam je odgovorilo **27 tijela javne vlasti**, među kojima i Vlada RH te 10 ministarstava (*Ministarstvo demografije i useljeništva, Ministarstvo financija, Ministarstvo hrvatskih branitelja, Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture, Ministarstvo obrane, Ministarstvo poljoprivrede, Ministarstvo turizma i sporta, Ministarstvo vanjskih i EU poslova, Ministarstvo zaštite okoliša i zelene tranzicije te Ministarstvo znanosti i obrazovanja*). Osim njih, da ne koriste UI odgovorili su i Ustavni sud, Državno odvjetništvo i USKOK, zatim sedam nezavisnih tijela (*Povjerenstvo za odlučivanje o sukobu interesa, Povjerenik za informiranje, Pučki pravobranitelj, Pravobranitelj za djecu, Pravobranitelj za osobe s invaliditetom, Pravobranitelj za ravnopravnost spolova te Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja*), kao i još šest institucija (*Porezna uprava, Središnja agencija za financiranje i ugovaranje, KBC Osijek, Grad Zadar, Osječko-baranjska županija i Zagrebačka županija*).

*Prikaz statusa svih odgovora tijela javne vlasti - u **Prilogu 2**. (od stranice 38).*

Državni inspektorat nam jedini do kraja istraživanja nije dostavio odgovore niti nakon opetovanih zahtjeva za pristup informacijama.

Najviše različitih UI rješenja pokazalo se da koriste CARNet (8), zatim FINA, KBC Zagreb te Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije (svi po 5) i Splitsko-dalmatinska županija (4). Što se tiče pojedinih UI rješenja, najčešće se koriste Microsoft Copilot (koristi ga 18 tijela javne vlasti) i Chat GPT (11), te sustav za anonimizaciju, indeksaciju i javnu objavu sudskih odluka ANON (11).

Među sustavima čija primjena može nositi posebne rizike za ljudska prava i temeljne slobode ističu se tri UI sustava za biometrijsku identifikaciju i sigurnost koje koristi Ministarstvo unutarnjih poslova. Riječ je o sustavima ABIS (Automatizirani biometrijski identifikacijski sustav), Nacionalni ABIS sustav (NABIS) i Sustav za prepoznavanje lica (Face Recognition).

Naziv proizvođača alata biometrijske identifikacije MUP u odgovoru nije dostavio, ali smo naknadnim pretraživanjima javno dostupnih podataka utvrdili da su ove sustave izradili francuska tvrtka IDEMIA i hrvatski King ICT. Za Face Recognition, pak, unatoč dodatnom zahtjevu i ponovnim upitima, do zaključenja istraživanja od MUP-a nismo dobili podatak o proizvođaču, niti se taj podatak navodi u službenim javno dostupnim dokumentima.

Dodatnu pažnju privlače odgovori pojedinih institucija koje su navele da ne koriste UI unatoč tome što smo kod drugih usporedivih tijela u istim područjima utvrdili intenzivnu primjenu specifičnih UI sustava. KBC Osijek je, primjerice, naveo da ne koristi UI, dok su četiri druga klinička bolnička centra opisala uporabu brojnih UI funkcionalnosti ugrađenih u dijagnostičke i terapijske sustave.

Pojedini sudovi su, pak, u prvim odgovorima naveli da ne koriste UI, iako je iz drugih odgovora, kao i iz javno dostupnih službenih izvora, vidljivo da se u pravosuđu koristi ANON, UI sustav koji između ostalog omogućuje anonimizaciju sudskih odluka. Nakon dodatnih pitanja ti su sudovi naknadno ispravili i naveli da ipak koriste ANON, što su uostalom i dužni činiti u skladu sa Zakonom o sudovima i pravilnikom kojim je uređena anonimizacija i javna objava sudskih odluka.

Razlike u odgovorima unutar istih ili vrlo srodnih područja pojedinih tijela javne vlasti ne moraju nužno značiti da pojedine institucije zbilja ne koriste UI, nego mogu upućivati na različite načine evidentiranja, pa i na različito razumijevanje toga što se uopće smatra primjenom UI te kako se o njezinoj uporabi izvještava. Prikupljeni podaci pokazuju da je UI uvelike prisutna u redovnom radu institucija, osobito u poslovima u kojima se obrađuju velike količine podataka ili pružaju usluge velikom broju korisnika.

3.2. Tri skupine sustava umjetne inteligencije

Ukupno **55 konkretnih UI rješenja** za koja smo u istraživanju utvrdili da ih koriste tijela javne vlasti podijelili smo u tri skupine prema njihovoj osnovnoj funkciji, odnosno prema tome čemu služe u institucijama koje ih koriste. Ova podjela predstavlja analitički okvir istraživanja, a ne službenu klasifikaciju iz Akta o umjetnoj inteligenciji.

3.2.1. Generativna UI

U skupini **generativna UI** objedinili smo alate koji na osnovi uputa i podataka koje im zadaje korisnik, mogu stvarati novi sadržaj poput teksta, sažetka, slike ili programskog koda. Generativni se alati mogu koristiti kao opća podrška zaposlenicima u različitim poslovima. U istraživanju smo identificirali **12 različitih generativnih UI rješenja**, za koje smo utvrdili da ih u svom radu koriste **23 tijela javne vlasti**

(*Microsoft Copilot, ChatGPT, Claude, Google Gemini, IntelliJ IDEA Ultimate, JetBrains AI Assistant, SuperGrok, Cursor, SciSpace, Adobe Acrobat AI Assistant, IBM-ov Project Bob, LEXI*).

*Cjeloviti popis za generativnu UI - u **Prilogu 3.** (od stranice 42).*

Relativno mali broj različitih alata iz ove skupine vidimo da se koristi u razmjerno velikom broju institucija. Najrašireniji je Microsoft Copilot, čiju smo uporabu zabilježili u različitim dijelovima javnog sektora; od Hrvatskog zavoda za socijalni rad, pojedinih gradova i županija, preko regulatornih tijela poput HANFA-e i HERA-e, do FINA-e, APIS IT-a, Državnog zavoda za statistiku, Hrvatskog sabora i ministarstava. ChatGPT ima sličan raspon uporabe, a među institucijama koje ga koriste nalaze se, među ostalima, HANFA, FINA, APIS IT, Hrvatski sabor, MUP i CARNet.

Uz ova dva najraširenija alata, zabilježili smo da institucije koriste i Google Gemini, Claude i druge generativne alate. Pojavljuju se i primjene prilagođene užim profesionalnim potrebama, pa tako CARNet koristi više različitih alata generativne UI, među kojima su JetBrains AI Assistant, SuperGrok, Cursor i SciSpace, dok KBC Split koristi LEXI, UI alat za pretraživanje i sažimanje pravnih sadržaja.

Ovakva raspodjela po tijelima javne vlasti u skladu je s jednom od glavnih posebnosti generativne UI, da se ista tehnologija može relativno jednostavno primijeniti u različitim institucijama i za različite poslove, bez potrebe da se za svaku pojedinu zadaću razvija ili nabavlja zasebno specijalizirano rješenje.

3.2.2. UI virtualni asistenti

Kroz istraživanje smo identificirali **12 različitih UI rješenja** namijenjenih komunikaciji s korisnicima usluga institucija putem digitalnih kanala, čiju smo primjenu utvrdili kod **10 tijela javne vlasti**. Ovu skupinu nazvali smo **UI virtualni asistenti**.

*Cjeloviti popis za UI virtualne asistente - u **Prilogu 4**. (od stranice 43).*

Ova UI rješenja omogućuju neposrednu komunikaciju s korisnicima javnih usluga, zbog čega su, gledano iz perspektive građana, najizravniji oblik primjene UI u javnom sektoru i uglavnom su povezani s konkretnim uslugama ili potrebama pojedine institucije.

Među njima su UI rješenja koja su ugrađena u pojedine javne digitalne usluge, poput OSS Uređena zemlja, Jedinstvenog kontaktnog centra i sustava eSpis, kao i UI asistente namijenjene širem informiranju građana, poput HANE u HZZO-u, GINE i ZdrAVKA u HZJZ-u, AI digitalnog savjetnika HAMAG-BICRO-a i GlasAI-ja Državnog izbornog povjerenstva. Osim toga, zabilježili smo i primjenu UI virtualnog asistenta u FINA-i te testiranje AI asistenta u Kontakt centru HZZ-a.

Ovdje je odnos između broja različitih rješenja i broja UI rješenja gotovo jedan na jedan zato što se UI virtualni asistenti zasad uglavnom pojavljuju kao pojedinačna, institucijski specifična rješenja.

3.2.3. Specijalizirana UI

U skupini **specijalizirana UI** objedinili smo rješenja namijenjena konkretnim stručnim ili poslovnim zadaćama institucija. Za razliku od generativnih UI alata koji se mogu koristiti za širok raspon poslova, ova su rješenja razvijena za relativno uže određenu svrhu, primjerice za analizu podataka, obradu dokumenata, medicinsku dijagnostiku ili sigurnosne i biometrijske postupke. Identificirali smo **31**

različito specijalizirano UI rješenje, za koje smo utvrdili da ih koristi **30 tijela javne vlasti**. Riječ je o najbrojnijoj od tri glavne skupine, čija se UI rješenja usto i najčešće primjenjuju. Pojedina tijela koriste više različitih rješenja (primjerice, MUP i KBC Zagreb), dok se pojedina rješenja pojavljuju u više institucija.

*Cjeloviti popis za specijaliziranu UI - u **Prilogu 5**. (od stranice 44).*

Ova UI rješenja međusobno se jako razlikuju po funkcijama i područjima primjene, zbog čega smo skupinu dodatno podijelili u četiri potkategorije prema ulozi koju imaju u radu institucija:

- analitika i predviđanje,
- obrada informacija i dokumenata,
- zdravstvo i medicina,
- biometrijska identifikacija,
- kibernetička sigurnost.

Analitika i predviđanje - U ovoj potkategoriji identificirali smo **tri različita rješenja** koja koriste **tri tijela javne vlasti** u kojima UI služi analizi podataka, prepoznavanju obrazaca i odstupanja te procjeni mogućih rizika ili ishoda. Među njima su Infines (FINA), Microsoftov Power BI (Agencija za elektroničke medije) i Sustav za nadzor mikroklimatskih uvjeta u server sobi (Specijalna bolnica za plućne bolesti).

Obrada informacija i dokumenata - Najbrojnija potkategorija obuhvaća **15 različitih rješenja** koja koristi **19 tijela javne vlasti**, i odnose se na različite oblike automatizirane obrade sadržaja. Posebno se izdvaja ANON, sustav za anonimizaciju i indeksiranje sudskih odluka, koji koriste Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije te 10 sudova. Ovdje smo svrstali i sustave za transkripciju i jezične tehnologije poput Newton Voicea (KBC Rijeka i Splitsko-dalmatinska županija), Beeya (Grad Osijek), Microsoft Dictatea (Županijski sud u Zagrebu), Nacionalne jezične platforme HRVOJKA (MPUDT) i EPO Translation Toola (Državni zavod za intelektualno vlasništvo). HANFA, pak, koristi Ulpian AI za pravna istraživanja i analizu propisa. Slijede sustavi za obradu, klasifikaciju i strukturiranje dokumenata poput Foxit PDF Editora i ABBYY FineReadera (Primorsko-goranska županija), MinerU-a i Qwen 3.6 35B (Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva) i platforme za inteligentnu obradu dokumenata koju koristi HZMO. Tu su još i sustavi za pretraživanje i obradu stručnih sadržaja ANSERA-based Search i EUIPO Back Office Examination Tool (Državni zavod za intelektualno vlasništvo) te Hugging Face za razvoj i testiranje i dijeljenje UI modela (CARNet).

Zdravstvo i medicina - Obuhvaća **osam različitih rješenja** u **pet tijela javne vlasti**, gotovo isključivo zdravstvene ustanove. Riječ je o sustavima za radiološku analizu, radioterapiju, digitalnu patologiju, genomiku, kardiologiju i robotsku kirurgiju, pri čemu je KBC Zagreb korisnik čak pet različitih rješenja. UI se ovdje uglavnom koristi kao podrška stručnom radu zdravstvenih radnika. U radiologiji i onkologiji koriste se Siemensov syngo.via (KBC Zagreb, KBC Rijeka, KBC Sestre milosrdnice, Ministarstvo zdravstva) te Varian ARIA i Varian Eclipse za planiranje radioterapijskog liječenja (KBC Zagreb). 3DHISTECH Digital Pathology služi u digitalnoj patologiji, a Da Vinci Surgical System u robotskoj kirurgiji (oba u KBC Zagreb). Nadalje, SeqOne Platform koristi se u genomici, a GE HealthCare EchoPAC za analizu ehokardiografskih snimki (KBC Split), dok KBC Sestre milosrdnice koristi inHEART Models VT za analizu CT i MR snimki srca.

Biometrijska identifikacija - MUP koristi tri rješenja za automatiziranu identifikaciju osoba na temelju biometrijskih podataka; ABIS i njegovu nadogradnju NABIS koji omogućuju identifikaciju na temelju

različitih biometrijskih obilježja, te Face Recognition za prepoznavanje osoba na temelju prepoznavanja lica. Ovisno o načinu uporabe, Face recognition može se koristiti i kao alat za nadzor, primjerice za identifikaciju osoba u javnom prostoru ili na policijskim snimkama. Za taj sustav MUP, unatoč ponovljenim zahtjevima, nije dostavio podatke o proizvođaču i nazivu rješenja.

Kibernetička sigurnost - Ovdje spadaju **dva različita rješenja** koja **dva tijela javne vlasti** koriste za automatizirano otkrivanje i obradu sigurnosnih prijetnji. AZOP za zaštitu elektroničke pošte od neželjenog sadržaja koristi Spam filtering za elektroničku poštu, dok Grad Rijeka i AZOP koriste XDR platformu za otkrivanje kibernetičkih prijetnji. Niti za jedno od ta dva rješenja tijela nam nisu navela naziv kao niti proizvođača, pozivajući se na sigurnosne razloge.

Tablica 1. Struktura identificiranih rješenja umjetne inteligencije u tijelima javne vlasti (TJV)

Skupine UI	**Broj različitih UI rješenja koja smo pronašli**	**Koliko javnih institucija koristi ta UI rješenja**	**Postotak od ukupno 78 institucija koja koriste ova UI rješenja**
specijalizirana UI	31	30	38%
generativna UI	12	24	31%
UI virtualni asistenti	12	10	13%
ukupno	55	*neprimjenjivo**	*neprimjenjivo**

** Napomena: broj tijela javne vlasti po kategorijama nije zbrojiv jer jedno tijelo može koristiti rješenja iz više kategorija.*

3.2.4. Djelomični odgovori: Tijela koja kriju nazive proizvođača softvera

Od 55 konkretnih UI rješenja za koja smo utvrdili da se koriste u radu institucija koje smo istraživali, za dio tih rješenja nije bilo moguće utvrditi sve podatke o nazivu i proizvođaču. U pojedinim slučajevima institucije su potvrdile korištenje UI-a i opisale njegovu namjenu, ali nisu navele dovoljno podataka za potpunu identifikaciju.

Grad Rijeka i AZOP nisu naveli naziv proizvođača XDR platforme za otkrivanje kibernetičkih prijetnji, pozivajući se na sigurnosne razloge. Iz istog razloga AZOP nije naveo naziv svog sustava za filtriranje elektroničke pošte, čiju je UI prirodu naveo i potvrdio njegovo postojanje, kao niti proizvođača. Također navodeći sigurnosne razloge, HZMO nije naveo naziv niti proizvođača UI alata za inteligentnu obradu dokumenata koji koristi.

U slučaju sustava za prepoznavanje lica Face Recognition koji koristi MUP, dostupni podaci omogućili su područje njegove namjene i povezanosti s postupkom javne nabave, ali ne i proizvođača i službenog

naziva. MUP te podatke nije dostavio unatoč zahtjevu za pristup informacijama i ponovljenim požurnicama.

3.3. Kako se umjetna inteligencija koristi u javnom sektoru

U prethodnom poglavlju prikazali smo strukturu identificiranih UI rješenja, a u ovom promatramo kako je umjetna inteligencija raspoređena u javnom sektoru i kakve obrasce njezine primjene pritom možemo uočiti. U ovom dijelu više ne promatramo pojedinačna rješenja, nego njihovu primjenu u odnosu na područja djelovanja i vrste tijela javne vlasti koja ih koriste.

3.3.1. Područja primjene umjetne inteligencije

Najveću raznolikost primjene umjetne inteligencije zabilježili smo u **zdravstvu**, gdje se UI koristi u različitim područjima rada bolnica, od dijagnostike i planiranja liječenja do digitalne patologije, genomike i robotske kirurgije. Zdravstvo se pritom izdvaja i po tome što se UI u njemu najizravnije koristi kao podrška stručnom radu, a ne samo kao pomoć u administrativnim i drugim pomoćnim poslovima.

U **pravosuđu** se, pak, UI uglavnom koristi za obradu, upravljanje i dostupnost pravnih i drugih tekstualnih sadržaja te kao podrška digitalnim pravosudnim uslugama. Njegova je uloga pretežno usmjerena na administrativne i informacijske procese, a u istraživanju nismo zabilježili primjene u kojima bi UI utjecao na ishode pravosudnih postupaka. To se, međutim, može promijeniti uvođenjem projekta "Predvidive sudske odluke" kojega je ministar pravosuđa **Damir Habijan** najavio u Hrvatskom saboru u siječnju 2025. Riječ je o UI sustavu koji bi na temelju unesenih podataka o slučaju, korisnicima trebao procjenjivati vjerojatnosti uspjeha u sudskom postupku, na osnovu čega bi korisnici imali dodatne informacije za odlučiti hoće li ući u neki sudski postupak ili ne.

Što se tiče **sigurnosti i nadzora**, primjena UI-a zasad je koncentrirana na manji broj specifičnih funkcija u radu MUP-a, prije svega na biometrijsku identifikaciju i prepoznavanje osoba. Za razliku od primjena usmjerenih na podršku zaposlenicima, ovdje se UI koristi u funkcijama koje mogu imati neposredan učinak na građane i njihova ljudska prava i slobode, osobito pri identifikaciji i obradi biometrijskih podataka.

Osim ovih specifičnih područja, velik dio primjene UI-a koju smo ustanovili nije vezan uz određeno područje javnog djelovanja nego se pojavljuje kao opća podrška radu institucija. Riječ je o poslovima povezanima s obradom i analizom informacija, dokumenata i drugih sadržaja koji se pojavljuju u različitim dijelovima javnog sektora. Sveukupno gledajući, snimljeno stanje pokazuje širok raspon primjene UI-a u hrvatskom javnom sektoru, od opće podrške zaposlenicima, preko specijaliziranih stručnih i operativnih poslova, do sigurnosnih funkcija i izravne komunikacije s građanima.

3.3.2. Primjena umjetne inteligencije prema vrstama tijela javne vlasti

Promatrajući primjenu UI prema vrstama tijela javne vlasti, uočavaju se jasne razlike u vrsti i složenosti rješenja koja institucije koriste. **Zdravstvene ustanove**, osobito bolnice, pritom se izdvajaju po tome što UI najčešće primjenjuju kao sastavni dio medicinske dijagnostike, liječenja i drugih kliničkih postupaka, odnosno svoje osnovne stručne djelatnosti. Generativni alati umjetne inteligencije u

bolnicama imaju znatno manju ulogu i uglavnom se pojavljuju kao pomoćni alati za administrativne i stručne zadatke.

U **pravosudnom sustavu** prevladava drukčiji obrazac. Primjenjuju se zajednička nacionalna rješenja umjetne inteligencije, razvijena ili koordinirana kroz Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije, poput ANON-a. Za razliku od zdravstva, gdje pojedine ustanove koriste različita specijalizirana rješenja prilagođena svojoj osnovnoj djelatnosti, u pravosuđu vidimo veću standardizacija primjene, odnosno oslanjanje na zajednička rješenja dostupna većem broju pravosudnih tijela.

Kod **ministarstava, državnih ureda, agencija i drugih središnjih tijela državne uprave** pojavljuju se gotovi alati UI i veliki jezični modeli. Alati poput Microsoft Copilota, ChatGPT-a i Geminija služe kao pomoć zaposlenicima u administrativnim, analitičkim i stručnim poslovima, dok je razvoj vlastitih specijaliziranih sustava umjetne inteligencije manje zastupljen.

U primjeni umjetne inteligencije u radu **jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave** prevladavaju generativni alati umjetne inteligencije, koji se koriste kao potpora zaposlenicima u administrativnim i stručnim poslovima. To su prije svega alati poput ChatGPT-a, Microsoft Copilota i Claudea, dok se pojavljuju i specijaliziranija rješenja, poput alata za obradu videosadržaja (Beey, Grad Osijek), pretvaranje i obradu PDF dokumenata (Foxit PDF Editor i ABBYY FineReader, Primorsko-goranska županija), virtualnog asistenta (Digitalni asistent Smart City Split) te XDR platforme za kibernetičku sigurnost (Grad Rijeka).

Posebno se izdvajaju **javne ustanove i tvrtke u državnom vlasništvu** koje djeluju u području digitalnih usluga, financija ili informacijskih tehnologija, poput CARNeta, APIS IT-a i FINA-e. Kod njih se UI primjenjuje u širem rasponu poslovnih funkcija, od generativnih alata i razvojnih platformi do specijaliziranih rješenja za analizu podataka, obradu sadržaja i razvoj softvera.

3.4. Kako institucije upravljaju umjetnom inteligencijom

Za odgovorno korištenje UI potrebno je unaprijed razmotriti svrhu, prikladnost i moguće posljedice njihove uporabe, jasno odrediti odgovornost za njihovu primjenu, osigurati provjeru rezultata i upravljanje rizicima, i to prvenstveno zbog zaštite ljudskih prava i sigurnosti. Također, građani bi trebali biti pravodobno i razumljivo informirani o tome kada se UI koristi u javnim uslugama, u koju svrhu i s kojim mogućim posljedicama.

Odgovori na pitanja o pravilima, politikama i smjernicama za korištenje UI pokazuju znatne razlike u razvijenosti institucionalnog okvira među tijelima koja UI već koriste. Manji broj institucija koje koriste UI već je usvojio posebne akte kojima uređuje njezino korištenje, druge takav okvir tek pripremaju, a dio se oslanja na postojeća pravila o informacijskoj sigurnosti, zaštiti osobnih podataka ili upravljanju informacijskim sustavima. Dio institucija, pak, UI koristi bez posebnih pravila koja bi njezinu uporabu sustavno i specifično uredila.

Takvi nalazi pokazuju da se institucionalni okvir za upravljanje UI u dijelu javnog sektora uspostavlja usporedno s već započetom primjenom, a ponekad i nakon njezinog početka. Time se otvara pitanje može li se odgovornost za svrhu, način i posljedice uporabe UI u potpunosti osigurati ako pravila i postupci kojima se ta uporaba uređuje, nisu uspostavljeni prije njezina uvođenja u redoviti rad.

Tablica 2. Razvijenost institucionalnog okvira za upravljanje umjetnom inteligencijom

Kategorija	Broj TJV	Udio
Usvojeni posebni UI akti	9	12%
UI okvir se izrađuje**	11	14%
Primjena postojećih općih pravila, ne i posebnih pravila za UI*	5	6%
UI se koristi, ali posebna pravila nisu donesena	26	33%
Nema potvrđene UI primjene niti posebnih pravila	27	35%
Ukupno	**78**	**100%**

**Tijela koja su navela da na uporabu UI u svom radu primjenjuju postojeće opće propise ili interna pravila, primjerice povezana s informacijskom i kibernetičkom sigurnošću, zaštitom osobnih podataka ili upravljanjem podacima. Kako ta pravila nisu donesena posebno za uporabu UI, ta tijela nisu svrstana među ona koja imaju posebna pravila za UI.*

***Središnja agencija za financiranje i ugovaranje (SAFU) navela je da u trenutku istraživanja nije koristila UI u svom radu, ali da je bila u procesu donošenja pravilnika o korištenju UI.*

Poseban interni akt kojim se uređuje korištenje umjetne inteligencije, do završetka istraživanja donijelo je devet od 78 analiziranih tijela javne vlasti: *Grad Zagreb, HANFA, HAKOM, Fina, APIS IT, Državni zavod za intelektualno vlasništvo, Hrvatski sabor, HZJZ i Specijalna bolnica za plućne bolesti*.

Još 11 institucija navelo je da su **u postupku izrade pravilnika, smjernica ili drugih internih dokumenata**: *AZOP, Državni ured za reviziju, DZS, DIP, CARNet, Hrvatski zavod za socijalni rad, MPUDT, Ministarstvo prostornog uređenja, graditeljstva i državne imovine, Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike, Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva, Središnja agencija za financiranje i ugovaranje (SAFU)*. U nekim slučajevima riječ je o pripremi formalnih akata, dok su u drugima institucije već započele educirati zaposlenike, izrađivati interne smjernice ili uspostavljati sustave upravljanja umjetnom inteligencijom prema međunarodnim standardima.

Pet tijela javne vlasti smatra da za sada **nemaju potrebu donositi posebna pravila**, politike, smjernice ili neke druge dokumente o načinu korištenja zato što primjenu UI uređuju kroz postojeća pravila o informacijskoj sigurnosti, zaštiti osobnih podataka ili upravljanju informacijskim sustavima (*HAMAG-BICRO, HZMO, HZZ, HZZO, Ministarstvo zdravstva*).

Istodobno, 26 tijela javne vlasti koja su potvrdila da koriste pojedine sustave ili alate umjetne inteligencije, navela su da to čine **bez posebnih internih pravilnika** koji bi uređivali njihovu uporabu (sva *ministarstva, sudovi, Agencija za elektroničke medije, HERA, Državna geodetska uprava, te pojedini klinički bolnički centri i jedinice lokalne i regionalne samuprave*). Među njima su i institucije koje koriste veći broj različitih rješenja UI, od specijaliziranih sustava do generativnih alata ili virtualnih asistenata (*MUP, AEM, HERA*).

Činjenica da tijelo javne vlasti nema poseban interni akt o uporabi UI ne znači nužno jednaku razinu rizika ili istu potrebu za posebnim pravilima u svim slučajevima. U istraživanju smo zabilježili vrlo različite oblike primjene, pa i podatak o postojanju ili nepostojanju posebnih pravila treba promatrati u kontekstu vrste sustava, njegove namjene i mogućih posljedica njegove uporabe.

Promišljena primjena UI u radu institucije podrazumijeva da se pravila za njezino korištenje počnu uređivati prije uvođenja UI-a u redoviti rad, odnosno već tijekom testiranja i procjene mogućnosti njegove primjene. U istraživanju je zabilježeno nekoliko takvih primjera.

Iz *Središnje agencije za financiranje i ugovaranje* odgovorili su, premda ta agencija ne koristi UI, da je već u procesu donošenja pravilnika o korištenju UI sustava.

Državni zavod za statistiku koristio je u trenutku odgovaranja ograničen broj licenci za Microsoft Copilot isključivo za testiranje njegovih funkcionalnosti i procjenu mogućnosti buduće primjene, dok je istodobno pripremao pravilnik kojim će urediti korištenje UI rješenja.

Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva odgovorila nam je da lokalno testira potencijalno buduće UI rješenje, ističući da podaci pritom ne napuštaju vlastitu infrastrukturu. Naglasili su da Zaklada namjerava procijeniti moguće rizike, donijeti pravila za korištenje ovog alata i odgovarajuće educirati svoje službenike prije njegovog konačnog puštanja u širu uporabu.

U tim primjerima tijelo javne vlasti, dakle, počinje uređivati **pravila za uporabu UI već u fazi njezina testiranja, prije nego što se ona šire uvede u svakodnevni rad**. Time se procjena rizika, pravila korištenja i odgovornosti ne ostavljaju za trenutak kada UI već postane sastavni dio poslovnih procesa, nego se uređuju unaprijed.

Najviše je, međutim, institucija koja u istraživanju nisu potvrdila da koriste UI, a koja ih ne reguliraju zasebnim pravilima, ukupno 27 tijela javne vlasti.

4. Zaključak

Gongovo pilot-istraživanje, kao prvi pokušaj sustavnijeg mapiranja primjene UI u javnom sektoru u Hrvatskoj, ustanovilo je da je UI već vrlo prisutna, i to u širokom spektru različitih rješenja i za različite namjene, ali da razina institucionalne spremnosti za upravljanje njezinom uporabom nije ujednačena.

Identificirali smo 55 različitih rješenja UI koja se primjenjuju u radu 50 tijela javne vlasti, i to u područjima od zdravstva, pravosuđa i sigurnosti do administracije, financija i komunikacije s građanima, što pokazuje da se UI primjenjuje znatno šire od slike koja se može dobiti iz dosadašnjih malobrojnih i necjelovitih pokušaja njezina prikaza. Usto, s obzirom na da to da smo istraživanje proveli na uzorku od 78 tijela javne vlasti, a da ih u Hrvatskoj trenutno postoji preko 5.700, cjelokupni opseg primjene UI u hrvatskom javnom sektoru sigurno je veći od onoga koji smo evidentirali u istraživanju.

Brzinu širenja UI, međutim, često ne prati jednako brzo uspostavljanje institucionalnih pravila za njezinu uporabu. Pojedina tijela već su razvila politike, smjernice i druga interna pravila za njenu uporabu, neka ih, pak, razvijaju usporedno s uvođenjem ili testiranjem novih rješenja, a 26 tijela javne vlasti koja već koriste UI još nemaju vlastita interna pravila kojima bi njezinu uporabu posebno uredila. Izostanak bilo kakvih posebno navedenih pravila ili procedura za upravljanje uporabom UI u tim institucijama otvara pitanje koliko je u njima prepoznata potreba za sustavnim upravljanjem rizicima povezanima s uporabom UI, osobito u slučajevima u kojima njezina uporaba može utjecati na ljudska prava.

Nekoliko ispitanih institucija odgovorilo nam je da u uređenju uporabe i sigurnosti UI primjenjuje opće propise i standarde, poput pravila o zaštiti osobnih podataka ili međunarodnih standarda informacijske sigurnosti. Takav pristup pokazuje da dio institucija zasad ne smatra potrebnim uspostaviti zaseban okvir za upravljanje UI, već njezinu uporabu uključuje u postojeće sustave pravila i procedura.

Više ispitanih institucija navelo je da se odluke na temelju rezultata UI donose uz ljudski nadzor i konačnu ljudsku odluku. To je važan element odgovornog upravljanja uporabom UI, osobito u slučajevima u kojima njezini rezultati mogu utjecati na prava i položaj građana. Istodobno, ljudski nadzor nad rezultatima sustava važan je, ali ne i jedini element odgovornog upravljanja uporabom UI. Da bi građani, nadzorne institucije i drugi relevantni akteri mogli preispitivati uporabu UI, moraju moći utvrditi gdje se ona koristi, za koje namjene, u kojim postupcima, tko je za njezinu uporabu odgovoran i može li utjecati na odluke koje se odnose na njihova prava i položaj.

Upravo s tim problemom suočili smo se u istraživanju, nismo od svih tijela javne vlasti dobili osnovne podatke za identificiranje sustava UI koji se u njima primjenjuju. Državni inspektorat do kraja istraživanja nije odgovorio na naš standardizirani upitnik. HZMO, Grad Rijeka i AZOP nisu naveli nazive UI rješenja koja koriste uz objašnjenje da bi otkrivanje tih podataka ugrozilo njihovu sigurnost.

MUP nam, pak, nije dostavio tražene podatke za svoj sustav za prepoznavanje lica odnosno biometrijsku identifikaciju, a do tih podataka nismo mogli doći niti iz javno dostupnih izvora. Utvrdili smo i daljnje posljedice nepostojanja javne i standardizirane evidencije. Odgovori na naše zahtjeve za informacijama o uporabi UI često su se između pojedinih ispitanih tijela javne vlasti razlikovali i po sadržaju i po razini detalja, zbog čega smo određene informacije trebali dodatno provjeravati i

povezivati s drugim izvorima. Opisani problemi na koje smo naišli tijekom istraživanja upravo su oni koje bi javni registar primjene UI u javnom sektoru trebao riješiti.

U vrijeme provođenja istraživanja, od veljače do kolovoza 2026., cjeloviti nacionalni okvir za transparentno i odgovorno korištenje UI još nije bio uspostavljen. Još su u izradi bili Nacionalni plan za razvoj umjetne inteligencije do 2032. godine i Akcijski plan za njegovo razdoblje od 2026. do 2028. godine, dok je Zakon o provedbi Akta o umjetnoj inteligenciji bio uvršten u plan usklađivanja hrvatskog zakonodavstva s pravnom stečevinom Europske unije za 2026. godinu.

Naše istraživanje sada i empirijski pokazuje zašto je javni registar potreban i koje bi temeljne značajke morao sadržavati. Bez jedinstvene evidencije nadzorna tijela nemaju cjelovit pregled primjene UI, a građani teško mogu razumjeti njezinu ulogu i tražiti odgovornost kada njezina uporaba negativno utječe na njihova prava.

Prikaz stanja do kojega smo došli istraživanjem i okolnosti s kojima smo se suočavali pokazuju i zašto registar ne bi smio biti samo popis naziva sustava. Potrebni su ujednačeni standardi za evidentiranje, procjenu, nabavu, razvoj, uporabu i praćenje primjene UI sustava u institucijama, kao i jasna pravila o odgovornosti za njihovu uporabu. Kako bi registar doista bio instrument javnog nadzora koji služi sigurnosti, transparentnosti i zaštiti prava građana, on javnosti mora pružati razumljiv uvid u svrhu sustava UI koji se primjenjuju, područje i način primjene u radu institucija, podatke o proizvođaču i dobavljaču te, osobito, ulogu sustava u postupcima koji mogu utjecati na prava građana.

Transparentnost uporabe UI u javnom sektoru ne ovisi samo o registru. Ona se nadovezuje i na postojeća pravila o javnoj nabavi, pravu na pristup informacijama, zaštiti osobnih podataka te druga pravila koja uređuju rad i nadzor javnih tijela. Registar bi zato trebao biti jedan od elemenata šireg sustava transparentnosti i odgovornosti za uporabu UI u javnom sektoru.

Upravo kada se nacionalni okvir uspostavlja, prilika je da se postave standardi, i to prije nego što se učvrste neujednačene prakse u kojima pojedine institucije same razvijaju svoja pravila, dok druge o tome niti ne razmišljaju. Daljnji razvoj UI sigurno će dovesti do njezine sve veće primjene u javnom sektoru, što znači da bi jednokratni pregled pojedinog sustava UI ili institucije koja ga koristi, vrlo brzo zastario. Osim uspostavljanja registra, smatramo neophodnim uspostaviti i mehanizme kontinuiranog praćenja i redovitog ažuriranja podataka koji će biti dostupni javnosti.

Nalazi Gongovog istraživanja empirijski pokazuju da bi javni registar, jasni nacionalni standardi i ujednačena interna pravila trebali postati sastavni dio upravljanja umjetnom inteligencijom u hrvatskom javnom sektoru, ne kao prepreka njezinu korištenju, nego kao uvjet da se ona koristi transparentno, odgovorno i uz zaštitu ljudskih prava.

5. Preporuke

U trenutku kada europski regulatorni okvir za UI stupa na snagu, na korištenje UI u javnom sektoru ne smije se gledati samo kao na pitanje usklađivanja s novim obvezama, nego i kao na priliku za izgradnju povjerenja građana u korištenje novih tehnologija. Uvođenje UI u javni sektor ne može biti određeno samo tehnološkim mogućnostima, nego i odgovarajuće uređenim obvezama transparentnosti, odgovornosti i mogućnosti javnog nadzora nad korištenjem tih tehnologija.

Transparentnost pritom nije svrha sama sebi nego preduvjet za razumijevanje gdje se i na koji način UI koristi, za preispitivanje njezine primjene i za pravodobno prepoznavanje mogućih rizika. Gong stoga predlaže sljedeće preporuke za odgovorno i transparentno korištenje UI u javnom sektoru, s fokusom na zaštitu prava građana:

1. Registar UI alata koji se koriste u tijelima javne vlasti treba biti objavljen, redovno ažuriran i dostupan u otvorenom formatu

Informacije o tome koja tijela javne vlasti koriste umjetnu inteligenciju, za što i na koji način, danas su zainteresiranoj javnosti vrlo teško dostupne. Stoga bi podaci o rješenjima UI koja se koriste, razvijaju ili planiraju nabaviti u tijelima javne vlasti, trebali biti javno objavljeni u otvorenom formatu i redovno ažurirani u jedinstvenom registru, jednostavnom za pretraživanje i razumljivom svima, bez potrebe za posebnim tehničkim ili informatičkim znanjem.

Uz naziv svakog rješenja UI trebalo bi navesti svrhu korištenja, područje primjene, kratak opis načina na koji se koristi te informaciju služi li kao pomoć zaposlenicima ili može utjecati na donošenje odluka. Važno je objaviti i tko je odgovoran za njegovu primjenu te na koji se način osigurava ljudski nadzor.

2. Građanima pružiti informacije o korištenju UI na lako razumljiv način

Kako bi građani uopće imali povjerenje u institucije koja koriste UI, mora im biti jasno kada i za što neko tijelo javne vlasti koristi UI, osobito kada ona sudjeluje u pružanju javne usluge ili može utjecati na njihova prava i obveze. Informacije o takvoj primjeni trebaju biti lako dostupne i napisane izričajem za čije razumijevanje nisu potrebna stručna znanja.

Tijela javne vlasti trebala bi na svojim mrežnim stranicama i drugim mjestima na kojima građani ostvaruju usluge jasno navesti koje UI rješenje koriste, koja je njegova uloga, može li utjecati na odluke koje se odnose na građane, tko je odgovoran za njegovu primjenu i kako se štite prava građana.

3. Donijeti jasna pravila za odgovorno korištenje UI koja poštuju ljudska prava

Dio tijela javne vlasti već koristi UI, ali još nema posebna pravila koja bi uređivala njezinu primjenu zbog odgovornog korištenja i poštivanja ljudskih prava. Tijela koja uvode ili koriste takve sustave trebala bi donijeti interne politike ili smjernice kojima će jasno odrediti odgovornosti, način uporabe i postupke za upravljanje rizicima povezanima s UI.

Takva pravila trebala bi obuhvatiti odgovornosti zaposlenika, procjenu svrhe i rizika prije uvođenja novih UI rješenja, provjeru rezultata koje daje UI, postupanje s osjetljivim podacima te korištenje generativnih UI alata. Posebnu pozornost potrebno je posvetiti slučajevima u kojima uporaba UI može utjecati na ljudska prava i slobode. Mora biti jasno tko je odgovoran za uporabu sustava, kako se osigurava ljudski nadzor i na koji se način može preispitati rezultat ili odluka u kojoj je UI sudjelovala.

4. Ulagati u znanje zaposlenika

UI može biti koristan alat samo ako ljudi koji je koriste dobro razumiju njezine mogućnosti i ograničenja. Zato zaposenima u državnom i javnom sektoru treba omogućiti da nauče kako odgovorno koristiti takve sustave, kako provjeriti njihove rezultate i u kojim se situacijama na njih ne mogu osloniti.

Edukacije pritom ne bi trebale biti usmjerene samo na korištenje pojedinih alata. Jednako je važno razumjeti pitanja zaštite ljudskih prava i sloboda, osobnih podataka, informacijske sigurnosti i odgovornosti za odluke u kojima UI sudjeluje.

Standardizirani naziv	Proizvođač/ nositelj	Opis/primjena	Područje primjene	TIP UI	Tijelo javne vlasti
Microsoft Copilot	Microsoft	Generativni UI alat za podršku zaposlenicima u obradi i sažimanju sadržaja, izradi tekstova, analizi dokumenata i podataka te drugim administrativnim i stručnim zadacima.	Administrativni i stručni poslovi, obrada sadržaja, analiza dokumenata i podataka	Generativna UI	Hrvatski zavod za socijalni rad; Grad Zagreb; HANFA; HAMAG-BICRO; HAKOM; HERA; Agencija za elektroničke medije; Državni zavod za statistiku; FINA (testiranje); APIS IT; Ministarstvo prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine; Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike; Ministarstvo gospodarstva; Ministarstvo kulture i medija; Ministarstvo regionalnog razvoja i fondova EU; Hrvatski sabor; Državni ured za reviziju (u planu); Primorsko-goranska županija
ChatGPT	OpenAI	Generativni UI alat za obradu i generiranje tekstualnog sadržaja, sažimanje i analizu informacija, podršku u pripremi dokumenata te pomoć u administrativnim, istraživačkim i analitičkim zadacima.	Generiranje i analiza sadržaja, priprema dokumenata, istraživački i analitički poslovi	Generativna UI	Grad Osijek; Grad Split; HANFA (testiranje); HERA; Agencija za elektroničke medije; FINA (testiranje); APIS IT; Splitsko-dalmatinska županija; Hrvatski sabor; Ministarstvo unutarnjih poslova (MUP); CARNet
Claude	Anthropic	Generativni UI alat za obradu i generiranje tekstualnog sadržaja, sažimanje i analizu informacija, podršku u pripremi dokumenata te pomoć u administrativnim, istraživačkim i analitičkim zadacima.	Generiranje i analiza sadržaja, priprema dokumenata, istraživački i analitički poslovi	Generativna UI	Splitsko-dalmatinska županija
Google Gemini	Google	Generativni UI alat za obradu i generiranje tekstualnog sadržaja, sažimanje i analizu informacija, podršku u pripremi dokumenata	Obrada sadržaja, analiza inform16acija,	Generativna UI	HERA; Splitsko-dalmatinska županija; CARNet

		te pomoć u administrativnim, istraživačkim i analitičkim zadacima.	administrativni i stručni poslovi		
Newton Voice	Newton Technologies	Sustav za automatsku transkripciju govora u tekst (speech-to-text), namijenjen pretvaranju zvučnih zapisa i govorne komunikacije u tekstualni oblik. U TJV-ima se koristi kao pomoćni alat za obradu audiozapisa.	Transkripcija govora, obrada audiozapisa, administrativna podrška	Specijalizirana UI	KBC Rijeka; Splitsko-dalmatinska županija
Beey	Newton Technologies	Sustav za automatsku transkripciju govora u tekst, namijenjen pretvaranju audio i videozapisa u tekstualni zapis. Koristi se za bržu obradu govornih sadržaja, izradu transkripata i podršku u administrativnim i dokumentacijskim poslovima.	Transkripcija audio i videozapisa, izrada zapisa i dokumentacijska podrška	Specijalizirana UI	Grad Osijek
Siemens syngo.via	Siemens Healthineers	Napredna radiološka platforma za analizu radiološkog slikovnog materijala koja uključuje UI funkcionalnosti za pomoć i ubrzanje analize radioloških snimki, uključujući snimke toraksa. UI funkcionalnosti pružaju podršku radiologu pri analizi slikovnog materijala.	Radiologija, analiza medicinskih slikovnih podataka i dijagnostička podrška	Specijalizirana UI	KBC Zagreb; KBC Rijeka; KBC Sestre milosrdnice; Ministarstvo zdravstva
Da Vinci Surgical System	Intuitive Surgical	Robotska kirurška platforma namijenjena izvođenju minimalno invazivnih kirurških zahvata uz pomoć robotskih instrumenata i naprednih računalnih funkcija. KBC Zagreb naveo je da sustav koji koristi uključuje ugrađenu aplikativnu podršku temeljenu na	Robotska kirurgija	Specijalizirana UI	KBC Zagreb

		umjetnoj inteligenciji. Sustav služi kao pomoć kirurzima u izvođenju operativnih zahvata, pri čemu konačne odluke i odgovornost ostaju na liječniku.			
Varian ARIA	Varian (Siemens Healthineers)	Informacijski sustav za upravljanje onkološkim liječenjem, posebno u području radioterapije. Omogućuje koordinaciju i praćenje procesa liječenja, upravljanje podacima o pacijentima i povezivanje s drugim sustavima za planiranje i izvođenje radioterapije. KBC Zagreb navodi da se sustav implementira zajedno s novim linearnim akceleratorima te uključuje podršku putem UI za potrebe pripreme i primjene radioterapije.	Onkologija, upravljanje radioterapijskim liječenjem	Specijalizirana UI	KBC Zagreb
Varian Eclipse	Varian (Siemens Healthineers)	Sustav za planiranje radioterapijskog liječenja za izradu, optimizaciju i provjeru planova zračenja za onkološke pacijente. Omogućuje precizno planiranje primjene radioterapije uz korištenje radioloških slikovnih podataka i drugih kliničkih podataka. KBC Zagreb navodi da se sustav implementira zajedno s novim linearnim akceleratorima te uključuje podršku putem UI za potrebe pripreme i primjene radioterapije.	Planiranje radioterapijskog liječenja i optimizacija planova zračenja	Specijalizirana UI	KBC Zagreb

3DHISTECH Digital Pathology	3DHISTECH	Sustav za digitalnu patologiju koji omogućuje skeniranje, pohranu, pregled i analizu digitaliziranih patoloških uzoraka. KBC Zagreb navodi da je u sklopu softvera za digitalno skeniranje patoloških stakalaca ugrađena podrška putem umjetne inteligencije.	Digitalna patologija i analiza patoloških uzoraka	Specijalizirana UI	KBC Zagreb
SeqOne Platform	SeqOne Genomics	Platforma za obradu i analizu podataka dobivenih sekvenciranjem nove generacije (NGS) koja omogućuje obradu, interpretaciju i prikaz genomskih podataka. U KBC-u Split se koristi kao softverska podrška u obradi rezultata sekvenciranja.	Genomika, obrada i interpretacija podataka sekvenciranja	Specijalizirana UI	KBC Split
GE HealthCare EchoPAC	GE HealthCare	Sustav za obradu, analizu i izvještavanje o ehokardiografskim snimkama koji omogućuje kvantitativnu analizu ultrazvučnih prikaza srca, uključujući napredne funkcije mjerenja i procjene srčane funkcije. U KBC-u Split koristi se kao pomoćni alat za automatizaciju i unapređenje analize ultrazvučnih slika srca.	Kardiologija, analiza ehokardiografskih snimki	Specijalizirana UI	KBC Split
ANON	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije (nositelj informacijskog sustava)	Sustav za automatiziranu anonimizaciju, indeksaciju i pripremu sudskih odluka za javnu objavu i pretraživanje. Pri anonimizaciji koristi metode obrade prirodnog jezika i strojnog učenja, bez generativnih modela, te ne mijenja sadržaj odluka. Integriran je s informacijskim sustavom eSpis. Razvijen je za potrebe Ministarstva u okviru Nacionalnog plana oporavka i otpornosti 2021.–2026., a	Pravosuđe, anonimizacija i javna objava sudskih odluka	Specijalizirana UI	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije; Visoki kazneni sud RH; Visoki trgovački sud RH; Vrhovni sud RH; Županijski sud u Osijeku; Županijski sud u Rijeci; Županijski sud u Velikoj Gorici; Županijski sud u Splitu; Županijski sud u Zagrebu; Visoki upravni sud RH; Visoki prekršajni sud

		razvio ga je i implementirao konzorcij Devity Soft d.o.o., Efficode Systems d.o.o. i Novena d.o.o.			
Nacionalna jezična platforma – HRVOJKA	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije (nositelj informacijskog sustava)	Omogućuje javnoj upravi, gospodarskoj i akademskoj zajednici te široj javnosti pristup jezičnim alatima treniranima na standardnom hrvatskom jeziku i domenski ograničenim jezičnim izvorima, uglavnom iz područja prava, financija i državne uprave. Uključuje strojno i računalno potpomognuto prevođenje (CAT), prijevod mrežnih stranica i druge jezične alate za više od 24 jezika. Hrvatska inačica razvijena je u okviru međunarodnog CEF projekta National Language Technology Platform, uz sudjelovanje Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu i tadašnjeg SSDURD-a, prilagodbom tehnološke platforme latvijske tvrtke Tilde hrvatskom jeziku i nacionalnim jezičnim resursima.	Strojno prevođenje, obrada jezika, jezične tehnologije	Specijalizirana UI	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije

Virtualni asistent OSS Uređena zemlja	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije (nositelj informacijskog sustava).	Virtualni asistent temeljen na umjetnoj inteligenciji pruža podršku korisnicima portala OSS Uređena zemlja pri korištenju digitalnih usluga zemljišne administracije, odgovaranju na upite, snalaženju u funkcionalnostima sustava te pristupu informacijama i javno dostupnim dokumentima. Temelji se na obradi prirodnog jezika (NLP) i unaprijed definiranoj i kontroliranoj bazi znanja, bez korištenja generativnih modela umjetne inteligencije. Razvoj i implementacija provedeni su u okviru NPOO projekta "Unaprjeđenje informacijskog sustava zemljišnih knjiga i katastra, čiji je izvođač Ericsson Nikola Tesla d.d.	Zemljišna administracija, podrška korisnicima digitalnih usluga	UI virtualni asistenti	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije; Državna geodetska uprava
Virtualni asistent Jedinstvenog kontaktnog centra (JKC)	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije (nositelj informacijskog sustava)	Virtualni asistent pruža korisničku podršku pri korištenju javnih e-usluga kroz Jedinstveni kontaktni centar (JKC). Sustav je razvijen i implementiran u okviru projekta "Uspostava jedinstvenog kontaktnog centra za sve e-javne usluge za pružanje korisničke podrške" (NPOO C2.3 R3-I3). Implementaciju sustava provela je zajednica ponuditelja Bulb d.o.o., KING ICT d.o.o. i PRIMA VISTA d.o.o.	Korisnička podrška za javne e-usluge	UI virtualni asistenti	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije

Virtualni asistenti sustava eSpis	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije (nositelj informacijskog sustava)	Virtualni asistenti služe za podršku korisnicima elektroničkih usluga povezanih sa sustavom eSpis. Riječ je o funkcionalnosti uvedenoj nadogradnjom sustava eSpis u okviru projekta "Unaprjeđenje sustava za upravljanje sudskim predmetima (eSpis)", financiranog iz NPOO-a 2021.–2026. Prema navodu Ministarstva, ugovor za usluge programiranja aplikacijske podrške, u okviru kojih je omogućena ova funkcionalnost, sklopljen je s tvrtkom Kyndryl d.o.o.	Pravosuđe, podrška korisnicima sudskih digitalnih usluga	UI virtualni asistenti	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije
AI virtualna glasovna asistentica HANA	Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (nositelj informacijskog sustava)	Glasovna virtualna asistentica za podršku korisnicima HZZO-a. Koristi tehnologije prepoznavanja i obrade govora za pružanje općih informacija korisnicima, usmjeravanje prema relevantnim informacijama i rasterećenje kontakt centra u segmentu standardiziranih upita. Sustav koristi se kao pomoćni alat uz ljudski nadzor i ne donosi samostalne odluke niti zamjenjuje službene postupke odlučivanja.	Zdravstvo, korisnička podrška HZZO-a	UI virtualni asistenti	Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje
GINA – AI asistentica za ginekološku pismenost	Virtualni eventi (Woom)	UI virtualna asistentica dostupna putem aplikacije WhatsApp od rujna 2025. pruža informacije iz područja ginekološkog, spolnog i reproduktivnog zdravlja. Na temelju stručno pripremljene baze znanja koristi UI za konverzacijsko odgovaranje na pitanja. Razvila ju je tvrtka Virtualni eventi pod brendom Woom, na platformi Infobip	Zdravstvo, informacije iz područja ginekološkog, spolnog i reproduktivnog zdravlja	UI virtualni asistenti	Hrvatski zavod za javno zdravstvo

		Answers koja koristi Azure OpenAI.			
ZdrAVKO – AI digitalni zdravstveni asistent	Virtualni eventi (Woom)	Dostupan putem aplikacije WhatsApp od siječnja 2026. pruža građanima informacije iz područja javnog zdravstva, prevencije bolesti i nacionalnih preventivnih programa. Razvila ga je tvrtka Virtualni eventi pod brendom Woom, na platformi Infobip Answers koja koristi Azure OpenAI, a tehnološki je prilagođen području javnog zdravstva.	Javno zdravstvo, preventivni programi i zdravstvene informacije	UI virtualni asistenti	Hrvatski zavod za javno zdravstvo
AI digitalni savjetnik HAMAG-BICRO	HAMAG-BICRO	AI digitalni savjetnik dostupan putem mrežne stranice HAMAG-BICRO od prosinca 2025. pruža informacije o programima, financijskim instrumentima i uslugama Agencije te odgovara na korisničke upite. HAMAG-BICRO razvio je sustav radi bržeg pristupa informacijama za poduzetnike i građane te rasterećenja Agencije od rutinskih korisničkih upita. Savjetniku se pristupa putem widgeta na mrežnoj stranici Agencije, a Agencija navodi da ga sustavno nadograđuje.	Poduzetništvo, financijski instrumenti i korisničke informacije	UI virtualni asistenti	HAMAG-BICRO

GlasAI – virtualni pomoćnik Državnog izbornog povjerenstva	Bulb Technologies (BULB d.o.o.)	Namijenjen pružanju informacija građanima o izborima, radu DIP-a, izbornim postupcima, financiranju političkih aktivnosti i drugim temama iz nadležnosti DIP-a. Razvoj je pokrenut je u suradnji DIP-a i MPUDT-a, te Bulb Technologies i APIS IT-a, u okviru projekta uspostave Jedinstvenog kontaktnog centra za sve e-javne usluge. Prema javno dostupnim navodima Bulb Technologiesa, GlasAI je razvijen zajedno s KING ICT-em.	Izbori, informiranje građana i javne usluge	UI virtualni asistenti	Državno izborno povjerenstvo (DIP)
Finin virtualni asistent	Financijska agencija (FINA) (nositelj i konfigurator poslovnog rješenja)	AI chatbot uspostavljen na platformi IBM Watson, koji korisnicima pruža automatizirane odgovore i podršku u vezi s razmjenom e-računa za poslovne subjekte i obveznike javne nabave.	Korisnička podrška i informacije o e-računima	UI virtualni asistenti	Financijska agencija (FINA)
AI asistent u sklopu aplikacije Kontakt centra HZZ-a	Hrvatski zavod za zapošljavanje (nositelj Kontakt centra)	Chatbot u sklopu aplikacije Kontakt centra HZZ-a namijenjen komunikaciji s korisnicima putem chat sučelja. Sustav koristi UI za automatizirano odgovaranje na korisničke upite. Tijekom istraživanja bio je u fazi testiranja.	Korisnička podrška i komunikacija s korisnicima	UI virtualni asistenti	Hrvatski zavod za zapošljavanje
IntelliJ IDEA Ultimate	JetBrains	Razvojno okruženje s UI funkcionalnostima koje programerima pomažu pri pisanju i razumijevanju programskog koda, predlažu izmjene i olakšavaju razvoj IT rješenja.	Razvoj softvera, programiranje i pomoć pri pisanju koda	Generativna UI	Financijska agencija (FINA)

Infines	Financijska agencija (FINA)	Programsko rješenje za interpretaciju i simulaciju modela strojnog učenja sustava ranog upozorenja (EWS). Omogućuje analizu rezultata modela, interpretaciju predikcija te simulaciju utjecaja različitih ulaznih parametara na rezultate modela.	Financije, sustavi ranog upozorenja, interpretacija modela strojnog učenja	Specijalizirana UI	Financijska agencija (FINA)
JetBrains AI Assistant	JetBrains	UI alat za podršku razvoju softvera i programiranju. Koristi UI za izradu, analizu i poboljšanje programskog koda te pomaže programerima u razvoju softverskih rješenja.	Razvoj softvera, programiranje i analiza programskog koda	Generativna UI	Hrvatska akademska i istraživačka mreža (CARNet)
SuperGrok	xAI	UI alat za naprednu obradu i analizu podataka.	Obrada informacija, analiza sadržaja i analitički zadaci	Generativna UI	Hrvatska akademska i istraživačka mreža (CARNet)
Cursor	Anysphere	UI pomoćnik za razvoj programskog koda pri pisanju, razumijevanju i poboljšanju koda te pruža podršku pri razvoju softverskih rješenja.	Razvoj softvera, programiranje i podrška pri radu s kodom	Generativna UI	Hrvatska akademska i istraživačka mreža (CARNet)
SciSpace	SciSpace	UI alat za podršku istraživanju, analizi i obradi znanstvenih radova te za analizu, sažimanje i lakše razumijevanje znanstvene literature.	Istraživanje, analiza i obrada znanstvene literature	Generativna UI	Hrvatska akademska i istraživačka mreža (CARNet)
Hugging Face	Hugging Face	Platforma koja se koristi za razvoj i testiranje modela strojnog učenja i umjetne inteligencije.	Razvoj, testiranje i dijeljenje UI modela	Specijalizirana UI	Hrvatska akademska i istraživačka mreža (CARNet)
ANSERA-based Search	Europski patentni ured (EPO)	Digitalni alat za pretraživanje patentne dokumentacije. Koristi tehnologije temeljene na UI za učinkovitije pronalaženje i analizu	Intelektualno vlasništvo, pretraživanje	Specijalizirana UI	Državni zavod za intelektualno vlasništvo

		dokumenata relevantnih za procjenu patentibilnosti izuma.	patentne dokumentacije i procjena patentibilnosti		
EUIPO Back Office Examination Tool	Europski ured za intelektualno vlasništvo (EUIPO)	Digitalni alat koji koristi tehnologije temeljene na UI za učinkovitije ispitivanje apsolutnih razloga za odbijanje registracije žiga za poboljšanje kvalitete i predvidivosti odluka.	Intelektualno vlasništvo, ispitivanje prijava žigova	Specijalizirana UI	Državni zavod za intelektualno vlasništvo
EPO Translation Tool	Europski patentni ured (EPO)	Digitalni alat temeljen na tehnologijama UI za prijevod povjerljivih dokumenata s hrvatskog na engleski jezik u sigurnom okruženju. DZIV ga je u trenutku odgovora testirao.	Prijevod stručne dokumentacije i jezična podrška	Specijalizirana UI	Državni zavod za intelektualno vlasništvo (testiranje)
ABIS – Automatizirani biometrijski identifikacijski sustav	IDEMIA	Automatizirani sustav za biometrijsku identifikaciju koji omogućuje obradu i usporedbu otisaka prstiju, tragova papilarnih linija i fotografija lica radi identifikacije osoba. Sustav je izradio i isporučio KING ICT, na temelju softverskih rješenja MBIS proizvođača IDEMIA. Rezultate sustava provjerava policijski službenik.	Biometrijska identifikacija i kriminalističko-analitički poslovi; identifikacija osoba	Specijalizirana UI	Ministarstvo unutarnjih poslova (MUP)
NABIS – Nacionalni automatizirani biometrijski identifikacijski sustav	IDEMIA	Nacionalni sustav koji se uspostavlja kao zamjena za postojeći ABIS, uz uvođenje složenijih i naprednijih algoritama te proširenje opsega biometrijskih baza na dodatne zbirke, uključujući podatke iz osobnih dokumenata i podatke državljana trećih zemalja i osoba bez državljanstva koji	Biometrijska identifikacija i sigurnost; obrada i identifikacija osoba	Specijalizirana UI	Ministarstvo unutarnjih poslova (MUP) (implementacija u tijeku)

		su izrazili namjeru podnošenja zahtjeva za međunarodnu zaštitu. KING ICT provodi implementaciju i softversku nadogradnju sustava te isporučuje licence proizvođača IDEMIA.			
Sustav za prepoznavanje lica - FACE RECOGNITION	Ministarstvo unutarnjih poslova nije dostavilo podatke unatoč ZPPI zahtjevima	Sustav za automatiziranu analizu i usporedbu fotografija lica radi identifikacije osoba, uz ljudsku provjeru rezultata prije donošenja konačne odluke. Sustav je nabavljen od društva Infodata d.o.o. u postupku javne nabave ISF-62/17. Proizvođač nije javno poznat, podaci o konkretnom softverskom rješenju nisu javno dostupni.	Biometrijska identifikacija i sigurnost, analiza i prepoznavanje lica	Specijalizirana UI	Ministarstvo unutarnjih poslova (MUP)
Microsoft Power BI (AI Insights i AutoML)	Microsoft	UI funkcionalnosti unutar analitičke platforme Power BI koje omogućuju naprednu analizu podataka, identifikaciju trendova i anomalija na medijskom tržištu te primjenu modela strojnog učenja.	Poslovna analitika, obrada podataka i strojno učenje	Specijalizirana UI	Agencija za elektroničke medije
Adobe Acrobat AI Assistant	Adobe Inc.	UI pomoćnik integriran u Adobe Acrobat koji omogućuje analizu i sažimanje sadržaja PDF dokumenata, odgovaranje na pitanja o sadržaju dokumenata te podršku korisnicima pri radu s dokumentima. Koristi generativne UI modele za obradu sadržaja.	Obrada, analiza i sažimanje dokumenata	Generativna UI	Hrvatska akademska i istraživačka mreža (CARNet)

IBM Bob (Project Bob)	IBM	UI razvojni alat koji programerima pomaže pri razvoju softvera, uključujući pisanje, analizu, testiranje, dokumentiranje, modernizaciju i održavanje programskog koda. Sustav koristi velike jezične modele (LLM) različitih proizvođača.	Razvoj softvera i programiranje	Generativna UI	APIS IT
Ulpian AI	Ulpian AI d.o.o.	Specijalizirani AI alat za podršku pravnim istraživanjima i analizi pravne regulative. Specijalizirani UI alat za podršku pravnim istraživanjima. HANFA ga koristi testno za potrebe istraživanja u domeni pravne regulative, pri čemu je sustav ograničen na unaprijed definirani skup podataka i ne koristi se za izradu pravnih akata HANFA-e.	Pravna istraživanja, analiza pravnih propisa i dokumenata	Specijalizirana UI	Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA)
inHEART Models VT	inHEART S.A.S. (Francuska)	Sustav za liječenje ablacijom bolesnika sa životno opasnom srčanom aritmijom (ventrikulska tahikardija).	Kardiologija, elektrofiziologija, analiza medicinskih slikovnih podataka	Specijalizirana UI	KBC Sestre milosrdnice
Biltenko – digitalni AI asistent za javnu nabavu	Temporis savjetovanje d.o.o.	UI asistent za područje javne nabave integriran u aplikaciju Bilten javne nabave. Odgovara na korisničke upite na temelju baze stručnih izvora, uključujući propise, sudsku praksu, odluke nadležnih tijela i druge materijale iz područja javne nabave.	Javna nabava, pravna podrška, pristup informacijama i stručnim sadržajima	UI virtualni asistenti	KBC Split
LEXI	LEXPERA d.o.o.	UI alat unutar pravno-informacijske platforme IUS-INFO za pretraživanje pravnih sadržaja, koji na temelju upita pronalazi	Pravna istraživanja, sažimanje pravnih	Generativna UI	KBC Split

		relevantne izvore, prikazuje ih i priprema sažetak odgovora.	sadržaja		
Digitalni asistent Smart City Split (Advent)	Grad Split (nositelj digitalne usluge Smart City Split)	AI digitalni asistent u sklopu aplikacije Smart City Split, namijenjen pružanju informacija posjetiteljima o događanjima i lokacijama tijekom Adventa u Splitu.	Gradske usluge, informiranje građana, događanja i turizam	UI virtualni asistenti	Grad Split
Sustav umjetne inteligencije za nadzor mikroklimatskih uvjeta u server sobi	Specijalna bolnica za plućne bolesti (nositelj)	Sustav prati temperaturu, relativnu vlagu zraka, dostupnost senzora i druge tehničke parametre te pomoću algoritamske analize i UI prepoznaje neuobičajene promjene, trendove i odstupanja. Odgovornim osobama šalje upozorenja radi pravodobnog otkrivanja mogućih rizika za rad informacijske infrastrukture.	Informacijska infrastruktura / IT sustavi	Specijalizirana UI	Specijalna bolnica za plućne bolesti
Microsoft 365 - Dictate	Microsoft	Alat za automatsko pretvaranje govora u tekst (speech-to-text), odnosno za izradu pisanih zapisa na temelju govora. Koristi se za diktiranje dokumenata, bilješki i poruka te ubrzavanje izrade sadržaja.	Transkripcija govora, administrativna podrška	Specijalizirana UI	Županijski sud u Zagrebu
Foxit PDF Editor	Foxit Software	Alat za obradu i upravljanje PDF dokumentima koji uključuje funkcionalnost automatskog prepoznavanja teksta (OCR) i pretvaranje skeniranih dokumenata u tekstualni oblik i njihove daljnje obrade. Primorsko-goranska županija navela ga je kao alat koji koristi u okviru primjene UI.	Obrada dokumenata, OCR, digitalizacija sadržaja	Specijalizirana UI	Primorsko-goranska županija

ABBYY FineReader	ABBYY	Alat za optičko prepoznavanje znakova (OCR) i digitalnu obradu dokumenata koji omogućuje pretvaranje skeniranih dokumenata i slika u tekstualno pretražive i uredive formate. Primorsko-goranska županija navela ga je kao alat koji koristi u okviru primjene UI.	Obrada dokumenata, OCR, digitalizacija i ekstrakcija teksta	Specijalizirana UI	Primorsko-goranska županija
E-mail spam filtering*	Nije navedeno	Sustav UI implementiran u sklopu zaštite elektroničke pošte za automatizirano filtriranje neželjenih poruka (spam filtering). AZOP zbog sigurnosnih razloga nije naveo naziv sustava niti proizvođača.	Kibernetička sigurnost, zaštita elektroničke pošte	Specijalizirana UI	Agencija za zaštitu osobnih podataka (AZOP)
MinerU	OpenDataLab	UI model za OCR obradu dokumenata te pretvaranje PDF dokumenata i fotografija u Markdown format. Nacionalna zaklada ga testira u lokalnom okruženju uz korištenje vLLM enginea za izvođenje modela.	OCR, obrada i strukturiranje dokumenata	Specijalizirana UI	Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva
Qwen 3.6 35B	Alibaba Cloud / Alibaba Group	UI model koji se testira za klasifikaciju dokumenata prema vrstama i izdvajanje podataka iz Markdown dokumenata u strukturirani JSON format. Koristi se u lokalnom okruženju putem Ollama enginea.	Klasifikacija i strukturiranje dokumenata	Specijalizirana UI	Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva
XDR alat za kibernetičku sigurnost*	Nije navedeno	Rješenje za kibernetičku sigurnost koje koristi UI i strojno učenje za analizu sigurnosnih podataka i otkrivanje kibernetičkih prijetnji. Grad Rijeka je naveo da se umjetna inteligencija koristi kao dio XDR alata, dok AZOP navodi korištenje XDR-a među	Kibernetička sigurnost	Specijalizirana UI	Grad Rijeka; Agencija za zaštitu osobnih podataka (AZOP)

		sustavima zaštite kibernetičke sigurnosti, ali zbog sigurnosnih razloga ne navode nazive implementiranih sustava.			
Intelligent Document Processing (IDP)*	Nije navedeno	Rješenje za strojno čitanje i obradu dokumenata s ciljem automatizacije obrade fizičkih zahtjeva, ubrzanja obrade predmeta i smanjenja administrativnog opterećenja službenika. Naziv konkretnog rješenja i proizvođač nisu navedeni u odgovoru HZMO-a.	Obrada dokumenata, analitika i obrada podataka, podrška poslovnim procesima	Specijalizirana UI	Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje (HZMO)

**UI rješenja za koja institucije koje ih koriste nisu navele nazive uz objašnjenje da bi otkrivanje tih podataka ugrozilo njihovu sigurnost.*

Prilog 2 - Popis 78 tijela javne vlasti s UI rješenjima i statusom internih pravila

Tijelo javne vlasti	Identificirana UI rješenja	Je li primjena UI interno posebno uređena?
Agencija za elektroničke medije	Microsoft Copilot; ChatGPT; Microsoft Power BI (AI Insights i AutoML)	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
Agencija za zaštitu osobnih podataka (AZOP)	"XDR" platforma za detekciju i odgovor na kibernetičke prijetnje*; "E-mail spam filtering"*	2 – pravila se pripremaju
Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja (AZTN)	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
APIS IT	Microsoft Copilot; ChatGPT; IBM Bob (Project Bob)	1 – postoje interna pravila o UI
Državna geodetska uprava	Virtualni asistent OSS Uređena zemlja	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
Državni inspektorat	nisu odgovorili na pitanja	5 – nema potvrđene UI primjene
Državni ured za reviziju	Microsoft Copilot (planirana implementacija)	2 – pravila se pripremaju
Državni zavod za intelektualno vlasništvo	ANSERA-based Search; EUIPO Back Office Examination Tool; EPO Translation Tool (testiranje)	1 – postoje interna pravila o UI
Državni zavod za statistiku	Microsoft Copilot	2 – pravila se pripremaju
Državno izborno povjerenstvo	GlasAI – virtualni pomoćnik Državnog izbornog povjerenstva	2 – pravila se pripremaju
Državno odvjetništvo (DORH)	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Financijska agencija (FINA)	Microsoft Copilot (testiranje); ChatGPT (testiranje); Finin virtualni asistent; IntelliJ IDEA Ultimate; Infines	1 – postoje interna pravila o UI
Grad Osijek	ChatGPT; Beey	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
Grad Rijeka	identificirana primjena UI, ne i naziv rješenja - "XDR" platforma za detekciju i odgovor na kibernetičke prijetnje*	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
Grad Split	ChatGPT; Digitalni asistent Smart City Split (Advent)	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
Grad Zadar	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Grad Zagreb	Microsoft Copilot	1 – postoje interna pravila o UI
HAKOM	Microsoft Copilot	1 – postoje interna pravila o UI
HAMAG-BICRO	Microsoft Copilot; AI digitalni savjetnik HAMAG-BICRO	3 – TJV smatra da UI uređuju druga postojeća pravila
HANFA	Microsoft Copilot; ChatGPT (testiranje); Ulpian AI	1 – postoje interna pravila o UI
HERA	Microsoft Copilot; ChatGPT; Google Gemini	4 – primjenjuju UI bez interne regulative

Hrvatska akademska i istraživačka mreža (CARNet)	ChatGPT; Google Gemini; JetBrains AI Assistant; Cursor; SciSpace; Hugging Face; Adobe Acrobat AI Assistant; SuperGrok	2 – pravila se pripremaju
Hrvatski sabor	Microsoft Copilot; ChatGPT	1 – postoje interna pravila o UI
Hrvatski zavod za javno zdravstvo	GINA – AI asistentica za ginekološku pismenost; ZdrAVKO – AI digitalni zdravstveni asistent	1 – postoje interna pravila o UI
Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje (HZMO)	Intelligent Document Processing (IDP)* - identificirana primjena UI, ne i naziv rješenja	3 – TJV smatra da UI uređuju druga postojeća pravila
Hrvatski zavod za socijalni rad	Microsoft Copilot	2 – pravila se pripremaju
Hrvatski zavod za zapošljavanje	AI asistent u sklopu aplikacije Kontakt centra HZZ-a	3 – TJV smatra da UI uređuju druga postojeća pravila
Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje	AI virtualna glasovna asistentica HANA	3 – TJV smatra da UI uređuju druga postojeća pravila
KBC Osijek	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
KBC Rijeka	Siemens syngo.via; Newton Voice	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
KBC Sestre milosrdnice	Siemens syngo.via; inHEART Models VT	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
KBC Split	SeqOne Platform; GE HealthCare EchoPAC; Biltenko – digitalni AI asistent za javnu nabavu, LEXI	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
KBC Zagreb	Siemens syngo.via; Da Vinci Surgical System; Varian ARIA; Varian Eclipse; 3DHISTECH Digital Pathology	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
Ministarstvo demografije i useljeništva	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Ministarstvo financija	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Ministarstvo gospodarstva	Microsoft Copilot	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
Ministarstvo hrvatskih branitelja	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Ministarstvo kulture i medija	Microsoft Copilot	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
Ministarstvo mora, prometa i infrastrukture	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Ministarstvo obrane	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Ministarstvo poljoprivrede	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije	ANON; Nacionalna jezična platforma – HRVOJKA; Virtualni asistent OSS Uređena zemlja; Virtualni asistent Jedinstvenog kontaktnog centra (JKC); Virtualni asistenti sustava eSpis	2 – pravila se pripremaju

Ministarstvo prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine	Microsoft Copilot	2 – pravila se pripremaju
Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike	Microsoft Copilot	2 – pravila se pripremaju
Ministarstvo regionalnog razvoja i fondova EU	Microsoft Copilot	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
Ministarstvo turizma i sporta	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Ministarstvo unutarnjih poslova	ChatGPT; ABIS (Automatizirani biometrijski identifikacijski sustav); Nacionalni ABIS sustav (NABIS); Sustav za prepoznavanje lica (FACE RECOGNITION)	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
Ministarstvo vanjskih i EU poslova	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Ministarstvo zaštite okoliša i zelene tranzicije	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Ministarstvo zdravstva	Siemens syngo.via	3 – TJV smatra da UI uređuju druga postojeća pravila
Ministarstvo znanosti i obrazovanja	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva	MinerU; Qwen 3.6 35B	2 – pravila se pripremaju
Osječko-baranjska županija	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Porezna uprava	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Povjerenik za informiranje	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Povjerenstvo za odlučivanje o sukobu interesa	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Pravobranitelj za djecu	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Pravobranitelj za osobe s invaliditetom	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Pravobranitelj za ravnopravnost spolova	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Primorsko-goranska županija	ABBYY FineReader; Microsoft Copilot; Foxit PDF Editor	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
Pučki pravobranitelj	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Specijalna bolnica za plućne bolesti	Sustav umjetne inteligencije za nadzor mikroklimatskih uvjeta u server sobi	1 – postoje interna pravila o UI
Splitsko-dalmatinska županija	ChatGPT; Claude; Google Gemini; Newton Voice	4 – primjenjuju UI bez interne regulative

Središnja agencija za financiranje i ugovaranje (SAFU)	odgovorili da ne koriste UI**	2 – pravila se pripremaju
Ured za suzbijanje korupcije i organiziranog kriminaliteta (USKOK)	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Ustavni sud	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Visoki kazneni sud RH	ANON	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
Visoki prekršajni sud RH	ANON	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
Visoki trgovački sud RH	ANON	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
Visoki upravni sud	ANON	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
Vlada RH	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Vrhovni sud RH	ANON	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
Zagrebačka županija	odgovorili da ne koriste UI	5 – nema potvrđene UI primjene
Županijski sud u Osijeku	ANON	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
Županijski sud u Rijeci	ANON	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
Županijski sud u Splitu	ANON	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
Županijski sud u Velikoj Gorici	ANON	4 – primjenjuju UI bez interne regulative
Županijski sud u Zagrebu	Microsoft 365 - Dictate; ANON	4 – primjenjuju UI bez interne regulative

**UI rješenja za koja institucije koje ih koriste nisu navele nazive uz objašnjenje da bi otkrivanje tih podataka ugrozilo njihovu sigurnost.*

***Iz Središnje agencije za financiranje i ugovaranje odgovorili su da u svom radu još ne koriste UI, ali da pripremaju pravila za njenu uporabu.*

Standardizirani naziv	Proizvođač/nositelj	Tijelo javne vlasti
Microsoft Copilot	Microsoft	Hrvatski zavod za socijalni rad; Grad Zagreb; HANFA; HAMAG-BICRO; HAKOM; HERA; Agencija za elektroničke medije; Državni zavod za statistiku; FINA (testiranje); APIS IT; Ministarstvo prostornoga uređenja, graditeljstva i državne imovine; Ministarstvo rada, mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike; Ministarstvo gospodarstva; Ministarstvo kulture i medija; Ministarstvo regionalnog razvoja i fondova EU; Hrvatski sabor; Državni ured za reviziju (u planu); Primorsko-goranska županija
ChatGPT	OpenAI	Grad Osijek; Grad Split; HANFA (testiranje); HERA; Agencija za elektroničke medije; FINA (testiranje); APIS IT; Splitsko-dalmatinska županija; Hrvatski sabor; Ministarstvo unutarnjih poslova (MUP); CARNet
Claude	Anthropic	Splitsko-dalmatinska županija
Google Gemini	Google	HERA; Splitsko-dalmatinska županija; CARNet
IntelliJ IDEA Ultimate	JetBrains	Financijska agencija (FINA)
JetBrains AI Assistant	JetBrains	Hrvatska akademska i istraživačka mreža (CARNet)
SuperGrok	xAI	Hrvatska akademska i istraživačka mreža (CARNet)
Cursor	Anysphere	Hrvatska akademska i istraživačka mreža (CARNet)
SciSpace	SciSpace	Hrvatska akademska i istraživačka mreža (CARNet)
Adobe Acrobat AI Assistant	Adobe Inc.	Hrvatska akademska i istraživačka mreža (CARNet)
IBM Bob (Project Bob)	IBM	APIS IT
LEXI	LEXPERA d.o.o.	KBC Split

Standardizirani naziv	Proizvođač/nositelj	Tijelo javne vlasti
Virtualni asistent OSS Uređena zemlja	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije (nositelj informacijskog sustava).	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije; Državna geodetska uprava
Virtualni asistent Jedinstvenog kontaktnog centra (JKC)	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije (nositelj informacijskog sustava)	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije
Virtualni asistenti sustava eSpis	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije (nositelj informacijskog sustava)	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije
AI virtualna glasovna asistentica HANA	Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (nositelj informacijskog sustava)	Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje
GINA – AI asistentica za ginekološku pismenost	Virtualni eventi (Woom)	Hrvatski zavod za javno zdravstvo
ZdrAVKO – AI digitalni zdravstveni asistent	Virtualni eventi (Woom)	Hrvatski zavod za javno zdravstvo
AI digitalni savjetnik HAMAG-BICRO	HAMAG-BICRO	HAMAG-BICRO
GlasAI – virtualni pomoćnik Državnog izbornog povjerenstva	Bulb Technologies (BULB d.o.o.)	Državno izborno povjerenstvo (DIP)
Finin virtualni asistent	Financijska agencija (FINA) (nositelj i konfigurator poslovnog rješenja)	Financijska agencija (FINA)
AI asistent u sklopu aplikacije Kontakt centra HZZ-a	Hrvatski zavod za zapošljavanje (nositelj Kontakt centra)	Hrvatski zavod za zapošljavanje
Biltenko – digitalni AI asistent za javnu nabavu	Temporis savjetovanje d.o.o.	KBC Split
Digitalni asistent Smart City Split (Advent)	Grad Split (nositelj digitalne usluge Smart City Split)	Grad Split

Prilog 5 - Popis specijalizirane UI

Standardizirani naziv	Proizvođač/nositelj	Tijelo javne vlasti
Newton Voice	Newton Technologies	KBC Rijeka; Splitsko-dalmatinska županija
Beey	Newton Technologies	Grad Osijek
Siemens syngo.via	Siemens Healthineers	KBC Zagreb; KBC Rijeka; KBC Sestre milosrdnice; Ministarstvo zdravstva
Da Vinci Surgical System	Intuitive Surgical	KBC Zagreb
Varian ARIA	Varian (Siemens Healthineers)	KBC Zagreb
Varian Eclipse	Varian (Siemens Healthineers)	KBC Zagreb
3DHISTECH Digital Pathology	3DHISTECH	KBC Zagreb
SeqOne Platform	SeqOne Genomics	KBC Split
GE HealthCare EchoPAC	GE HealthCare	KBC Split
ANON	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije (nositelj informacijskog sustava)	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije; Visoki kazneni sud RH; Visoki trgovački sud RH; Vrhovni sud RH; Županijski sud u Osijeku; Županijski sud u Rijeci; Županijski sud u Velikoj Gorici; Županijski sud u Splitu; Županijski sud u Zagrebu; Visoki upravni sud RH; Visoki prekršajni sud
Nacionalna jezična platforma – HRVOJKA	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije (nositelj informacijskog sustava)	Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije
Infines	Financijska agencija (FINA)	Financijska agencija (FINA)
Hugging Face	Hugging Face	Hrvatska akademska i istraživačka mreža (CARNet)
ANSERA-based Search	Europski patentni ured (EPO)	Državni zavod za intelektualno vlasništvo
EUIPO Back Office Examination Tool	Europski ured za intelektualno vlasništvo (EUIPO)	Državni zavod za intelektualno vlasništvo
EPO Translation Tool	Europski patentni ured (EPO)	Državni zavod za intelektualno vlasništvo (testiranje)
ABIS – Automatizirani biometrijski identifikacijski sustav	IDEMIA	Ministarstvo unutarnjih poslova (MUP)
NABIS – Nacionalni automatizirani biometrijski identifikacijski sustav	IDEMIA	Ministarstvo unutarnjih poslova (MUP) (implementacija u tijeku)

Prilog 5 - Popis specijalizirane UI

Sustav za prepoznavanje lica - FACE RECOGNITION	Ministarstvo unutarnjih poslova nije dostavilo podatke unatoč ZPPI zahtjevima	Ministarstvo unutarnjih poslova (MUP)
Microsoft Power BI (AI Insights i AutoML)	Microsoft	Agencija za elektroničke medije
Ulpian AI	Ulpian AI d.o.o.	Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA)
inHEART Models VT	inHEART S.A.S. (Francuska)	KBC Sestre milosrdnice
Sustav umjetne inteligencije za nadzor mikroklimatskih uvjeta u server sobi	Specijalna bolnica za plućne bolesti (nositelj)	Specijalna bolnica za plućne bolesti
Microsoft 365 - Dictate	Microsoft	Županijski sud u Zagrebu
Foxit PDF Editor	Foxit Software	Primorsko-goranska županija
ABBYY FineReader	ABBYY	Primorsko-goranska županija
E-mail spam filtering*	Nije navedeno	Agencija za zaštitu osobnih podataka (AZOP)
MinerU	OpenDataLab	Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva
Qwen 3.6 35B	Alibaba Cloud / Alibaba Group	Nacionalna zaklada za razvoj civilnog društva
XDR alat za kibernetičku sigurnost*	Nije navedeno	Grad Rijeka; Agencija za zaštitu osobnih podataka (AZOP)
Intelligent Document Processing (IDP)*	Nije navedeno	Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje (HZMO)

**UI rješenja za koja institucije koje ih koriste nisu navele nazive uz objašnjenje da bi otkrivanje tih podataka ugrozilo njihovu sigurnost.*