

Analiza promjena uredskog poslovanja u Republici Hrvatskoj u periodu od 2010. do 2021.

Lukinac, Ana

Master's thesis / Diplomski rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:131:171689>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-11-09**



Sveučilište u Zagrebu
Filozofski fakultet
University of Zagreb
Faculty of Humanities
and Social Sciences

Repository / Repozitorij:

[ODRAZ - open repository of the University of Zagreb
Faculty of Humanities and Social Sciences](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
SMJER ARHIVISTIKA
Ak. god. 2020./2021.

Ana Lukinac

**Analiza promjena uredskog poslovanja u Republici
Hrvatskoj u periodu od 2010. do 2021.**

Diplomski rad

Mentor: prof. dr. sc. Hrvoje Stančić

Zagreb, rujan 2021.

Izjava o akademskoj čestitosti

Izjavljujem da je ovaj rad rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na istraživanjima te objavljenoj i citiranoj literaturi. Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava. Također izjavljujem da nijedan dio rada nije korišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Sadržaj

1.	Uvod.....	1
2.	Spisovodstvo i uredsko poslovanje.....	2
2.1.	Definicije spisovodstva i uredskog poslovanja	2
2.2.	Povijesni pregled.....	3
2.3.	Sustavi uredskog poslovanja i spisovodstva	7
2.3.1.	Načela sustava uredskog poslovanja i spisovodstva.....	9
2.3.2.	Politika i program spisovodstva.....	10
2.3.3.	Funkcije.....	12
3.	Uredba o uredskom poslovanju	13
3.1.	Što je Uredba o uredskom poslovanju	13
3.2.	Uredba o uredskom poslovanju iz 2010.....	15
3.2.1.	Analiza	15
3.2.2.	Glavni pojmovi	16
3.2.3.	Radnje u uredskom poslovanju.....	17
3.2.4.	Usporedna analiza Uredbe o uredskom poslovanju iz 1987. i 2010.....	31
3.3.	Uredba o uredskom poslovanju iz 2021.....	33
3.3.1.	Novi pojmovi	33
3.3.2.	Sustav za upravljanje elektroničkim dokumentima	35
3.3.3.	OCR	38
3.3.4.	Digitalni potpisi, pečati i vremenski žigovi	40
3.3.5.	Ulančani blokovi (engl. <i>blockchain</i>).....	44
3.3.6.	Analiza prijedloga nove Uredbe o uredskom poslovanju	46
3.3.7.	Nova Uredba o uredskom poslovanju iz 2021.....	51
4.	Istraživački dio.....	53
4.1.	Uvod.....	53
4.2.	Sustav Centrix2	53

4.2.1.	Opis sustava	56
4.2.2.	Koraci za usklađivanje s novom Uredbom	75
5.	Zaključak.....	78
6.	Literatura.....	80
7.	Popis slika	83
	Sažetak	85
	Summary	86

1. Uvod

Informacije su jedno od najvrjednijih resursa organizacije i zbog toga upravljanje njima predstavlja iznimno važnu odgovornost svake organizacije. Svaki poslovni proces generira jedan ili više dokumenata, a u suvremenom poslovanju odvija se puno međusobno ovisnih poslovnih procesa radi čega se stvara više dokumentacije nego ikada prije. Budući da dokumenti koji se generiraju prate poslovne procese, kvalitetno upravljanje informacijama i dokumentacijom koje uključuje evidenciju, organizaciju, nadzor, pohranu, te omogućavanje pretraživanja i pristupa ključno je za cjelokupno poslovanje. Iz navedenoga se može prepoznati očita uska povezanost i međuovisnost poslovanja i upravljanja informacijama i spisima organizacije. Zbog sve većih zahtjeva potpuna digitalizacija poslovanja je tijekom posljednjih godina postala potreba i prioritet za funkcioniranje organizacija.

Zapisi i dokumentacija koja nastaje radom određenih organizacija i ustanova buduće je arhivsko gradivo, a usvajanjem *records continuum* modela podrazumijeva cjelovito upravljanje i brigu o spisima i to od trenutka njihova nastanka.

Na početku rada teorijski se prikazuju i obrađuju uredsko poslovanje i spisovodstvo, daje se sažeti povijesni pregled njihova razvoja te obrazlažu sustavi uredskog poslovanja i spisovodstva.

U fokusu rada je razvoj regulative uredskog poslovanja u razdoblju od 2010. do 2021. godine. Razrađuje se uloga Uredbe o uredskom poslovanju kao propisa koje uređuje područje uredskog poslovanja. Osim toga, prikazana je analiza regulative u navedenom razdoblju, a započinje analizom Uredbe koja je stupila na snagu 2010. godine. Po završetku pisanja ovoga rada objavljena je nova Uredba o uredskom poslovanju koja prati napredak i implementaciju IT tehnologije u svakodnevnom poslovanju te se njome uredsko poslovanje prilagođava tehnološkom razvoju. Budući da za vrijeme pisanja rada nova Uredba još nije bila objavljena, u radu se analiza temelji na prijedlogu Uredbe koji je tada bio dostupan.

U zadnjem poglavlju rada opisuje se konkretni sustav za upravljanje dokumentacijom na primjeru jedne državne tvrtke koja mnogo pažnje posvećuje digitalizaciji, naročito u kontekstu implementacije modernih IT rješenja kao što je sustav za upravljanje elektroničkim dokumentima. Tako se opisuju stanje sustava za upravljanje elektroničkim dokumentima koje je usklađeno s Uredbom o uredskom poslovanju koja je trenutno na snazi, njegove osnovne funkcionalnosti te način na koji je integriran s poslovnim sustavima. Uz to, iznosi se prijedlog promjena koje je potrebno implementirati u sustav kako bi se uskladio s novim propisima.

2. Spisovodstvo i uredsko poslovanje

2.1. Definicije spisovodstva i uredskog poslovanja

Opća definicija uredsko poslovanje određuje kao „skup pravila, mjera u postupanju s pismenima, njihovoj evidenciji i dostavi u rad, obradi, korištenju, otpremanju, čuvanju izlučivanju i predaji nadležnom arhivu ili drugom nadležnom tijelu”.¹ Uredsko poslovanje javnih tijela i pravnih osoba koje imaju javne ovlasti podliježe određenim propisima, na prvom mjestu Uredbi o uredskom poslovanju.

“Spisovodstvo je cjelina pravila, sustava i postupaka u upravljanju dokumentacijom koja nastaje, zaprima se ili se koristi u poslovanju ili obavljanju neke djelatnosti”.²

Prema ISO normi 15489 upravljanje spisima je „područje upravljanja odgovorno za učinkovit i sustavan nadzor nad stvaranjem, zaprimanjem, čuvanjem, korištenjem i stavljanjem na raspolaganje spisa, uključujući postupke za bilježenje i čuvanje dokaznog sredstva i informacija o poslovnim aktivnostima i transakcijama, u obliku spisa”.³

Iako se o ova dva pojma često govori kao o sinonimima, postoje bitne razlike između njih. Pojam uredsko poslovanje obuhvaća upravljanje predmetnim spisima, upravnim i neupravnim, kao i službenom prepiskom. Tijekom obavljanja svoje djelatnosti tijela proizvode i koriste se raznom drugom dokumentacijom. U takvu se vrstu dokumentacije ubrajaju poslovne evidencije, interna prepiska te računovodstvena, kadrovska, projektna, tehnička dokumentacija itd. Upravljanje tom dokumentacijom nije nužno uključeno u obuhvat uredskog poslovanja.⁴ Spisovodstvo, s druge strane, obuhvaća upravljanje svom dokumentacijom koja nastaje obavljanjem djelatnosti pojedinog stvaratelja. Prema tome, spisovodstvo uključuje šire područje nego što uključuje uredsko poslovanje.⁵

¹ Uredba o uredskom poslovanju. Narodne novine, br. 7/2009.

² Spisovodstvo. *Nacionalni arhivski informacijski sustav*. Dostupno na: <http://arhinet.arhiv.hr/page.aspx?id=1> (20.9.2020.)

³ HRN ISO 15489-1: Informacije i dokumentacija – Upravljanje spisima.

⁴ Ibid.

⁵ Vojković, G. Uredsko poslovanje, spisovodstvo i upravljanje pismohranom. II. izmijenjeno i dopunjeno izd. Zagreb: Narodne novine, 2018., str. 1.

2.2. Povijesni pregled

U starome vijeku Sumerani su razvili sustav upravljanja spisima. Na temelju istraživanja spisa nastalih u razdoblju 2112.-2004. pr. Kr. utvrđeno je kako je razrađeni sustav funkcionirao - Sumerani su pohranjivali spise u posebno izrađenim glinenim posudama koje su bile korištene isključivo za tu svrhu. Spisi su bili raspoređeni po posudama prema predmetu, a unutar posuda su posloženi po vremenu nastanka ili primitka. Spisi, tj. glinene pločice u posudi odnosili su se na određeno vremensko razdoblje, najčešće se koristilo razdoblje od jedne godine. Svaka je posuda imala glinenu oznaku koja je sadržavala bitne podatke o spisima sadržanima u posudi. To su bili: predmet spisa, oblik (radi li se o pismu, računu, presudi i sl.), godinu na koju se odnosi, naziv ureda koji je stvorio spis te količinu pločica unutar posude. Osim što su imali razrađen sustav pohranjivanja, način popunjavanja spisa je bio olakšan zbog pripreme spisa - u desnom kutu pločice stavljao se simbol koji je označavao kategoriju kojoj je spis pripadao. Na kraju godine na temelju informacija iz pojedinačnih spisa stvarao se općeniti, sumirani spis za svaku kategoriju.⁶

U klasičnoj Grčkoj i Rimskoj Republici ovakav tip „transakcijskih“ sustava nije bio korišten. U starom Rimu najznačajniju ulogu imali su privatni arhivi. Privatne osobe su vodile vlastite zapisnike u kojima su bilježili svoje transakcije te bi se na kraju mjeseca napravio pregled prihoda i rashoda. Osim toga, osobe koje su obavljale službene dužnosti su vodile dnevnik svojih službenih radnji i odluka i čuvali ih u privatnom, kućnom arhivu. Država je koristila privatne zapisnike i knjigovodstvo za svoje potrebe. Navedeni zapisi povezivali su se prema kronološkom redu. S vremenom je iz zapisa osoba koje su obavljale službene dužnosti razvijen sustav registara. Pri tome se pojam registara odnosi najprije na službene zapise i dokaze o odlukama, pravima ili statusu, a kasnije na upisnike predmetnih postupaka i spisa. Tijekom Rimskog carstva razvijene su još dvije tehnike vezane za upravljanje spisima. Prva se odnosi na nastajanje svitka ili složenu dokumentacijsku jedinicu koja je objedinjena na neki drugačiji način - istovrsni ili međusobno povezani dokumenti su se povezivali u jednu cjelinu. Druga tehnika je sustavna izrada sažetaka, popisa dokumenata ili pravnih radnji i odluka. Ovim je tehnikama omogućeno lakše upravljanje dokumentacijom, kao i njihovo jednostavnije pronalaženje.⁷

⁶ Duranti, L. The odyssey of records managers. // Records Management Quarterly 23, 3 (1989), str. 3-11.

⁷ Ivanović, J. Priručnik iz arhivistike I. dio. Zagreb: Hrvatski državni arhiv, 2010., str. 374-376.

Do kraja razdoblja srednjeg vijeka u središtu su isprave koje su bile važne kao dokumenti kojima se dokazuju prava. Kako bi se isprave i drugi važni dokumenti očuvali koristila su se dva postupka: čuvanje i prepisivanje. Privatne osobe, tj. vlasnici isprava su čuvale svoje isprave na sigurnom mjestu kako bi ih zaštitili od gubitka ili oštećenja. Uz prepisivanje je bilo vezano nekoliko mogućnosti. Prvo, mogao se izraditi jednostavni prijepis čitave isprave ili njenog ključnog dijela, ali oni nisu mogli zamijeniti izvornik. Drugo, isprava ili njen ključni sadržaj se mogao prepisati u knjigu i na taj su način nastali kartulari ili kopijalne knjige. Treće, bilo je moguće izraditi ovjereni prijepis.

S vremenom, točnije tijekom 12. i 13. st. se struktura dokumentacija te sustav uredskog poslovanja mijenjaju. Dolazi do sustavnog dokumentiranja odluka i izdanih isprava korištenjem registara. S vremenom se u knjige počela evidentirati imovina i obveze. Registri su se sredinom 13. st. počeli koristiti kao evidencija izlaznih dokumenata, što je omogućilo razvoj novih tehnika upravljanja spisima. Izlazni dokumenti se više nisu prepisivali na listove pa uvezivali, već su se izlazni dokumenti upisivali u knjigu kao sažetci. U registar se bilježilo kronološkim redom bez razlikovanja vrste postupka, a kao posljedica toga vodili su se različiti registri s obzirom na vrstu posla za koje se vode. Isprave više nisu bile jedina dokumentacija u fokusu, jer je došlo do porasta količine dokumentacije koja je nastala obavljanjem djelatnosti subjekta (spisi).⁸

Što se tiče hrvatskog područja, bitno je istaknuti Benedikta Kotrulja koji u svome djelu “Knjiga o vještini trgovanja” iz 1458. piše o uredskom poslovanju. Kroz obraćanje trgovcu opisuje temelje vođenja uredskog poslovanja, kao npr. postupak evidentiranja pristiglih pisama, pohranu i čuvanje važne dokumentacije i sl.:

“Svoju pisarnicu moraš držati urednom i na svako pismo koje primiš moraš označiti odakle je stiglo, te godinu, mjesec i dan, pohraniti ga na određeno mjesto i na svako odgovoriti te s gornje strane označiti: odgovor. Potom ih svaki mjesec poveži u svežnjeve i spremi ih, a jednako naniži i sve mjenice koje plaćaš, važna pisma, bilješke ili isprave i čuvaj ih kao vrlo potrebne stvari.”

Također, naglašava bit i značaj uredskog poslovanja u odnosu na cjelokupno poslovanje:

⁸ Ibid, str. 376-382.

“Uvijek misli na svoje knjige, jer su u njima svi trgovački podaci. Bez sumnje, trgovac se ne može pouzdati u pamćenje, jer su zbog takvog pouzdanja mnogi pogriješili.”⁹

U razdoblju od 14. do 18. st. raste broj zahtjeva koje spisovodstvo treba ispuniti. Radi toga uslijedio je razvoj klasičnog registraturnog sustava. Razvio se tijekom 18. st. i nalazi se u temeljima većine današnjih spisovodstvenih sustava. Funkcionirao je na sljedeći način - dokument se zaprima i pregleda se. Zatim se stavlja bilješka o zaprimanju te se dokument daje na upis u registar ili protokol gdje dobiva svoju oznaku ili oznaku postupka na koji se odnosi. Registar, protokol ili djelovodnik je sustavna evidencija zaprimljenih i otpremljenih dokumenata, službenih ili poslovnih obveza te njihova izvršenja. Potom slijedi obrada dokumenta koja uključuje izradu koncepta odgovora ili odluke, odobrenje nadležne osobe u obliku bilješke. Ako je postupak to zahtijevao, koncept bi se slao do svake osobe uključene u postupak koja bi bilježila svoje napomene i odobrenje. Nakon dovršenja postupka na koncept se bilježila napomena o otpremi te bi se izradio čistopis odgovora. On bi se potpisao, upisao se u registar, dobio određenu oznaku i bio bi poslan. Predmetni spis se stavlja u svezak prema klasifikacijskom planu i odlagao u pismohranu. Klasični registraturni sustav u svojem temelju ima dvije glavne značajke: korištenje alata za praćenje dokumentacijskog ciklusa i alata za organizaciju i pretraživanje spisa. Prvi navedeni alati odnose se na registre i djelovodnike, a drugi na klasifikacijski plan, evidencije s oznakama spisa i svežnjeva i kazala. Za dokumentaciju unutar pismohrane se vodio popis prema klasifikacijskom planu gdje se bilježili podaci o lokaciji spisa, tj. kojem svesku pripada. Osim toga, izrađivalo se kazalo s imenima osoba, nazivima mjesta ili postupaka koji se odnose na spis.¹⁰

Tijekom 20. st. započinje mehanizacija spisovodstvenih i sustava uredskog poslovanja. Uz to dolazi do povećanja opsega upravnih poslova. Posljedica tih dviju značajki je ubrzanje rada i stvaranje još veće količine dokumentacije. Potom slijedi informatizacija koja je prvo uvodi u određena područja, točnije u poslove obrade velike količine podataka, kao što je npr. statistika. Do informatizacije u uredskom poslovanju dolazi u drugoj polovici 80-ih godina prošlog stoljeća. Može se podijeliti u dvije faze. Prvu fazu obilježavaju vrlo veliki i ambiciozni ciljevi i zahtjevi. Tijekom 1986. razvio se model za potrebe zajedničkih službi Sabora i tadašnjeg Izvršnog vijeća. Prema tom modelu mijenja se koncept pisarnice i pismohrane. Uloga pisarnice

⁹ Vojković, G. Uredsko poslovanje, spisovodstvo i upravljanje pismohranom. II. izmijenjeno i dopunjeno izd. Zagreb: Narodne novine, 2018., str. 3. Citirano prema: Benedikt Kotrulj, *Libro del arte dela marcatura* (Knjiga o vještini trgovanja), 1458., Priredila i prevela: Zdenka Janeković-Romer, HAZU – Zavod za povijesne znanosti u Dubrovniku i Hrvatski računovođa, Zagreb – Dubrovnik, 2009., str. 393.

¹⁰ Ivanović, J. Priručnik iz arhivistike I. dio. Zagreb: Hrvatski državni arhiv, 2010., str. 382-384.

bila je promijenjena tako da ona je ona služila prepisivanju predmeta. Pismohrana je bila zamijenjena terminalskom mrežom gdje su se pohranjivali prepisani predmeti. Pristup toj mreži imali su svi referenti, a mogli su i pretraživati prepisane predmete. Pretraživanje se odvijalo po dvojnoj metodi – pretraživanje prema klasifikacijskim oznakama i prema svakoj riječi iz teksta. Takav način pretraživanja je predstavljao veliki napredak, jer se do tada pretraživalo uz pomoć pomagala kao što je uređeni tezaurus. Budući da su se predmeti prepisivali i pohranjivali na terminalskoj mreži, izvorni spisi se više nisu trebali dostavljati. Iako je prema ovom konceptu bilo zamišljeno ukidanje klasične pismohrane, to nije bilo moguće izvesti zbog propisa prema kojima se izvornici ne mogu zamijeniti digitalnim zapisima. Oni su se odlagali u „klasičnu“ pismohranu koja se koristila za čuvanje izvornika.

Tehnički zahtjevi za funkcioniranje ovog modela su bili vrlo veliki i tada su mogli biti ostvareni jedino s velikim centrima kao što je bilo npr. SRCE (Sveučilišni računski centar). Model je bio u funkciji tri godine, ali nije bio implementiran u druga državna tijela kao što je bilo zamišljeno. Potrebno je istaknuti kako model nije bio u skladu s tadašnjim propisima o uredskom poslovanju.

Da bi model funkcionirao bila su potrebna velika financijska sredstva, što je bio jedan od glavnih nedostataka modela. Terminalska mreža je bila vrlo velik trošak. Uz to, pisarnica je po ovom modelu zahtijevala više djelatnika nego u klasičnom sustavu, samo prepisivanje je bilo skupo, a dodatni trošak predstavljalo je održavanje dviju pismohrana – klasične i one za prijepise. Početkom 1990-ih napušten je model zajedno s terminalskom organizacijom i pretraživanjem po tekstu, a ostavlja se klasična pismohrana i informatizacija na bazi klasifikacijskih oznaka te započinje druga faza informatizacije uredskog poslovanja. Drugu fazu obilježava poslovanje prema klasičnom modelu koje je moderniziran u određenim dijelovima. Uvode se osobna računala u uredske poslove, informatizacija se prenosi na pisarnicu, tj. vođenje evidencija i pretraživanje. Referenti ne mogu sami pretraživati predmete, već to za njih radi pismohrana. Pretraživanje je moguće samo po evidencijama i klasifikacijskim oznakama koje se određuju na temelju subjektivne ocjene, što je cijeli sustav činilo nesigurnijim.¹¹

¹¹ Eržišnik, D. Informatizacija i uredsko poslovanje – povijesni pregled i perspektive. // Arhivski vjesnik, 43 (2000), str. 67-76.

2.3. Sustavi uredskog poslovanja i spisovodstva

Spisi se definiraju kao informacije koje određena organizacija ili osoba stvara, zaprima i čuva tijekom obavljanja svog posla ili izvršavanja svojih pravnih zadaća. Iz navedene definicije izvodi se vrijednost spisa kao resursa koji organizaciji omogućavaju obavljanje djelatnosti te kao dokaznog sredstva. Prema tome, spisi kao resursi zahtijevaju sustavno upravljanje kako bi se zaštitili i očuvali kao dokazno sredstvo o postupcima organizacije ili osobe.¹²

Sustavi za upravljanje spisima su „informacijski sustavi koji prihvaćaju, upravljaju i omogućuju pristup spisima tijekom vremena.“¹³ Spisi se evidentiraju i potom razvrstavaju na odgovarajući način kako bi ih se moglo jednostavno pretraživati.¹⁴

Jedan od temeljnih ciljeva sustava za upravljanje spisima je podrška poslovanju. Obuhvaća informacije koje se mogu koristiti u svrhu podrške kod donošenja budućih poslovnih odluka, provođenja aktivnosti te pokazivanja odgovornosti.¹⁵ Kvalitetno uredsko poslovanje, tj. upravljanje spisima i kvalitetni sustavi uredskog poslovanja i spisovodstva omogućit će ono što je svakoj organizaciji potrebno - znati gdje se svaki spis nalazi unutar organizacije te u kojoj je fazi obrade, a za dovršene predmete koji su pohranjeni u pismohrani njihov smještaj, rok čuvanja te jesu li predani arhivu i kada ih je potrebno predati.¹⁶

Jedan od temeljnih zahtjeva sustava je obuhvaćanje cjelovite dokumentacije. Sljedeći temeljni zahtjev je ne sadržavanje nepotrebne dokumentacije. Prema tome, poseban se fokus stavlja na određivanje koja dokumentacija treba ulaziti i biti sadržana u sustavu, kao i kakva je dokumentacija koja je sadržana u sustavu.

Kako bi se utvrdilo je li dokumentacija unutar sustava cjelovita potrebno je utvrditi dokumentacijski profil – profil poslovnih funkcija i aktivnosti te zahtjeva za dokumentacijom svih funkcija i aktivnosti. On se utvrđuje na način koji uključuje više koraka: identificirati poslovne funkcije stvaratelja, analizirati aktivnosti koje se izvode tijekom obavljanja poslovnih funkcija, utvrditi koji spisi mogu i trebaju nastati tijekom izvođenja aktivnosti, koji spisi trebaju biti na raspolaganju za uspješno odvijanje pojedine aktivnosti te kakvi su spisi koji trebaju nastati – u kojem obliku nastaju, koje informacije trebaju sadržavati. Uz navedeno, potrebno je

¹² HRN ISO 15489-1: Informacije i dokumentacija – Upravljanje spisima.

¹³ Ibid.

¹⁴ Spisovodstvo. *Nacionalni arhivski informacijski sustav*. Dostupno na: <http://arhinet.arhiv.hr/page.aspx?id=1> (20.9.2020.)

¹⁵ HRN ISO 15489-1: Informacije i dokumentacija – Upravljanje spisima.

¹⁶ Hedbeli, Ž., Missoni, E., Kmetić, S., Slovinac, I., Jelinović, V., Šaban, J. Arhiviranje, evidencije i rokovi čuvanja dokumentacije. Zagreb: TEB - Poslovno savjetovanje, 2016., str. 12-13.

odrediti rizike nenastajanja određenih spisa ili jedinica dokumentacije i nezapisivanja informacija u određenom obliku. Kako bi se odredilo je li dokumentacija cjelovita nastali dokumentacijski profil je potrebno usporediti s postojećim stanjem. Dokumentacija je cjelovita ukoliko nastaje sva potrebna dokumentacija te je ona sadržana u sustavu za upravljanje spisima.¹⁷

Osim ostvarivanja već navedene svrhe, kvalitetni sustavi za upravljanje spisima donose mnogostruke koristi:

- obavljanje posla na uredan, učinkovit i odgovoran način
- pružanje usluga na dosljedan i ujednačen način
- podrška i dokumentiranje oblikovanja politike i donošenje odluka u upravljanju
- ostvarivanje dosljednosti, kontinuiteta i produktivnosti u rukovođenju i upravljanju
- olakšavanje učinkovitog obavljanje aktivnosti unutar organizacije
- ostvarivanje kontinuiteta u slučaju nesreće
- udovoljavanje pravnih i normativnih zahtjeva, uključujući i aktivnosti koje se odnose na arhivsko gradivo, provjeru i nadzor
- ostvarivanje zaštite i podrške u sporovima, uključujući i upravljanje rizicima koji su vezani uz postojanje ili nedostatak dokaza o aktivnostima u organizaciji
- zaštita interesa organizacije i prava zaposlenika, stranaka i sadašnjih i budućih zainteresiranih strana
- podrška i dokumentiranje sadašnjih i budućih aktivnosti na istraživanju i razvoju, napredak i postignuća, kao i povijesnog istraživanja
- ostavljanje dokaza o poslovnim, osobnim i kulturnim aktivnostima
- uspostava poslovnog, osobnog i kulturnog identiteta
- očuvanje korporativnog, osobnog i kolektivnog pamćenja.¹⁸

¹⁷ Ivanović, J. Priručnik iz arhivistike I. dio. Zagreb: Hrvatski državni arhiv, 2010., str. 387-388.

¹⁸ HRN ISO 15489-1: Informacije i dokumentacija – Upravljanje spisima.

2.3.1. Načela sustava uredskog poslovanja i spisovodstva

Sustavi uredskog poslovanja i spisovodstva imaju zajedničke ključne karakteristike. One predstavljaju načela koji čine temelje za izgradnju čitavog sustava uredskog poslovanja ili spisovodstva. Te su karakteristike: pouzdanost, integritet, sukladnost, cjelovitost i sustavnost.

Spisovodstveni sustav je pouzdan ako djeluje na predviđen način, u skladu s odgovarajućim procedurama, prihvata sve spise u području poslovnih aktivnosti koje pokriva, spise raspoređuje na način koji odražava poslovne procese stvaratelja, štiti spise od neovlaštena mijenjanja ili stavljanja na raspolaganje, rutinski djeluje kao primarni izvor informacija o aktivnostima koje su dokumentirane u spisima i osigurava pristup svim relevantnim spisima i metapodacima koji se na njih odnose. Kako bi se očuvao integritet sustava, tj. spriječio neovlašten pristup, uništenje, izmjena ili uklanjanje spisa postavljaju se određene kontrole. To su npr. verifikacija korisnika, nadzor pristupa, dopuštenje za uništenje. Kontrole se mogu nalaziti unutar samog sustava ili izvan njega. Spisovodstveni sustav treba biti sukladan normama vezanim za spise i poslovanje, zahtjevima tekućeg poslovanja i očekivanjima okruženja u kojem organizacija djeluje. Nadalje, sustav treba obuhvaćati spise koji nastaju i koriste se u cjelokupnom poslovanju organizacije. Stvaranje, upravljanje i čuvanje spisa mora se odvijati prema točno određenim postupcima i pravilima.¹⁹

Osim navedenih, u literaturi se spominju i dodatna načela koja nadopunjuju spomenuta: načelo zakonitosti i točnosti, ekspeditivnosti, jednostavnosti, preglednosti i jednoobraznosti, ekonomičnosti te uljudbenosti. Načelo zakonitosti i točnosti nalaže utemeljenost uredskog rada, ako i akata na činjenicama te podacima i okolnostima koji su jasni, nepristrani i utvrđeni na zakonit način. Pod načelom ekspeditivnosti se podrazumijeva obavljanje poslova unutar roka koji je određen i to u što kraćem vremenu bez ugrožavanja točnosti ili zakonitosti. Načelo jednostavnosti i preglednosti nalažu izbjegavanje suvišnih radnji, spisa te nepreglednih evidencija. Pod načelom jednoobraznosti podrazumijeva se obavljanje istih poslova na isti način. Načelo ekonomičnosti zahtijeva ostvarivanje učinka uz što manje potrošenih sredstava, što se odnosi na financijska sredstva, kao i na vrijeme te energiju službenika i stranaka. Prema načelu uljudbenosti sva se komunikacija, između službenika i sa strankama, treba odvijati na pristojan način.²⁰

¹⁹ Ibid.

²⁰ Vojković, G. Uredsko poslovanje, spisovodstvo i upravljanje pismohranom. II. izmijenjeno i dopunjeno izd. Zagreb: Narodne novine, 2018., str. 4-5.

2.3.2. Politika i program spisovodstva

Stvaranje i razrada politike te programa spisovodstva preduvjeti su uspostavljanja sustava spisovodstva. Politika spisovodstva je „skup postupaka koji omogućuju izradu i ostvarenje programa spisovodstva.“²¹ Cilj politike spisovodstva je odrediti njegovu ulogu u odnosu na čitavo poslovanje organizacije, „utvrditi odgovornosti i resurse i osigurati da program upravljanja spisima bude poznat, podržan i primijenjen na svima razinama u organizaciji.“²² Čine ju dvije komponente: normativni propisi i ustroj. Normativni propisi mogu uključivati uredbe, uputstva, pravilnike, naputke, smjernice i ponekad zakone²³, a njima se određuju službeni postupci određene organizacije koje je potrebno primjenjivati tijekom nastanka, uporabe i čuvanja spisa. Uz to njime se određuju ovlasti ustroja ili službe te područja primjene programa, kao i mehanizmi nadzora primjene kako bi se mogla odrediti uspješnost programa. Ustroj ili službu čine ljudski i materijalni izvori. Točnije, čine ju osobe koje su odgovorne za provođenje programa spisovodstva te materijalna sredstva potrebna za obavljanje poslova spisovodstva, kao što su fizički prostor, financijska sredstva, tj. proračunski iznos, oprema i tehnologija. Kako bi se program spisovodstva uspješno provodio, potrebno je da se svi djelatnici unutar organizacije pridržavaju utvrđenih pravila i postupaka. Kako bi se to ostvarilo, normativni propisi daju autoritet određenom dijelu ljudske sastavnice ustroja, što čini temeljnu zadaću propisa.²⁴

Svrha programa spisovodstva je:

- osigurati izradu, uporabu, održavanje, zaštitu, čuvanje, odabiranje i izlučivanje dokumenata prema različitim potrebama organizacije - operativnim, upravnim, zakonskim, financijskim, istraživačkim i studijskim
- smanjiti vrijeme koje se troši na odlaganje i pronalaženje arhivskih zapisa
- smanjiti troškove održavanja i čuvanja arhivskih dokumenata
- osigurati oblikovanje i održavanje te olakšati korištenje cjelovitoga i upotpunjenoga fonda, koji bi trebao dati točno i vjerodostojno svjedočanstvo o životu organizacije.²⁵

Izrada i sadržaj programa ovisi o karakteristikama organizacije te o zapisima koje ona stvara. Iz toga proizlazi nužnost dobrog poznavanja organizacije kao početne točke pri izradi programa spisovodstva. Potrebno je poznavati funkciju organizacije, poslove koje obavlja, njezine

²¹ Duranti, L. Arhivski zapisi: teorija i praksa. Zagreb: Hrvatski državni arhiv, 2000., str. 201.

²² Ivanović, J. Priručnik iz arhivistike I. dio. Zagreb: Hrvatski državni arhiv, 2010., str. 392.

²³ Štambuk-Škalić, M. Uloga pismohrane u upravljanju zapisima. // Arhivski vjesnik 44 (2001), str 72.

²⁴ Duranti, L. Arhivski zapisi: teorija i praksa. Zagreb: Hrvatski državni arhiv, 2000., str. 201.

²⁵ Ibid., str. 202.

ciljeve, nadležnosti, ustroj, način djelovanja te njen pravni kontekst. Izvor tih informacija su zapisi koje organizacija stvara tijekom obavljanja svoje djelatnosti i koji čine dio njenog arhivskog fonda. Osim zapisa, razgovor s osobama koje ih stvaraju i koriste je također izvor za upoznavanje organizacije. Kroz razgovor se identificiraju problemi vezani za upravljanje zapisima i dobiva se uvid u moguća rješenja.

Program spisovodstva se sastoji od: sustava klasifikacije, plana odlaganja zapisa te priručnika spisovodstva. Priručnik spisovodstva služi održavanju uspostavljenog spisovodstvenog sustava. U priručniku se opisuje sustav spisovodstva i sadržane su upute primjene programa spisovodstva, što uključuje navođenje i opis postupaka upravljanja spisima, određivanje odgovornosti za obavljanje opisanih postupaka i za rukovanje spisima u organizaciji općenito te nadzora nad programom. Priručnik je koristan alat za upoznavanje korisnika, tj. osoblja sa sustavom i podučavanje o načinu rada spisovodstvenog sustava. Korištenjem spisovodstvenog priručnika standardiziraju se postupci u radu sa spisima, što pridonosi boljem obavljanju posla i daje se mogućnost kvalitetnije provjere izvršavanja postupaka. Priručnik treba pratiti promjene unutar spisovodstvenog sustava i zbog toga ga je potrebno redovito ažurirati i nadopunjavati. Sustav klasifikacije je temelj sustava organizacije dokumenata, a odnosi se na sustavno redanje zapisa u razrede ili klase i vrste ili kategorije koje imaju svoje oznake u obliku brojeva ili kombinacije brojeva i slova. Način redanja zapisa ili klasificiranje je točno određeno i to prema operativnim potrebama i funkcijama stvaratelja zapisa, korisnika sustava, u svrhu pohrane u pismohranu te za pronalaženje i korištenje zapisa.²⁶

Plan odlaganja zapisa odnosi se na utvrđivanje „korisnosti i krajnje sudbine zapisa nakon određenog vremenskog razdoblja“. Uz to, potrebno je utvrditi mjesto i rok čuvanja zapisa.²⁷

Politika i program spisovodstva međusobno su ovisni. Sadržaj spisovodstvenog sustava daje se programom spisovodstva, a kako bi se program ostvario potrebni su resursi, određene odgovornosti, autoritet za provođenje i nadzor, što se daje politikom spisovodstvenog sustava.²⁸ Veoma je bitno uz sustav nadzora razviti i sustav podrške koji bi omogućavao kvalitetno i učinkovito provođenje politike i programa spisovodstvenog sustava. Uz sve navedeno potrebno je da su svi zaposlenici koji imaju udjela u postupcima upravljanja spisima upoznati s politikom i programom te ih je potrebno poticati na rad i postupanje prema

²⁶ Štambuk-Škalić, M. Uloga pismohrane u upravljanju zapisima. // Arhivski vjesnik 44 (2001), str. 74. Citirano prema: Duranti, L. Arhivski zapisi: teorija i praksa. Zagreb: Hrvatski državni arhiv, 2000., str. 77.

²⁷ Štambuk-Škalić, M. Uloga pismohrane u upravljanju zapisima. // Arhivski vjesnik 44 (2001), str. 74.

²⁸ Duranti, L. Arhivski zapisi: teorija i praksa. Zagreb: Hrvatski državni arhiv, 2000., str. 201.

utvrđenim načelima kako bi se politika i program sustava uspješno ostvarili i donijeli korist organizaciji.²⁹

2.3.3. Funkcije

U upravljanju spisima i ostalom dokumentacijom obavljaju se različiti poslovi. Sustav za upravljanje dokumentacijom, što obuhvaća dokumentaciju spisovodstva i uredskog poslovanja, treba imati određene funkcije kako bi uspio podržati poslove upravljanja spisima. To su sljedeće funkcije:

- utvrđivanje politike i programa upravljanja spisima i drugom dokumentacijom
- oblikovanje, uvođenje i održavanje spisovodstvenog sustava i sustava uredskog poslovanja
- određivanje koji spisi i dokumentacija trebaju nastati u poslovanju
- određivanje rokova čuvanja
- utvrđivanje evidencijskog sustava, odnosno metapodataka o spisima, drugim dokumentima i spisovodstvenim funkcijama
- zaprimanje spisa i drugih dokumenata u sustav za upravljanje spisima
- evidentiranje i opis
- organizaciju i klasifikaciju spisa i drugih dokumenata
- upravljanje dokumentacijskim ciklusom
- pohranu i čuvanje spisa i drugih dokumenata
- pristup i upotrebu spisa i drugih dokumenata
- odluku i postupak sa spisima i drugim dokumentima po isteku roka čuvanja
- dokumentiranje postupaka u upravljanju
- nadzor i praćenje sustava za upravljanje.³⁰

²⁹ Ivanović, J. Priručnik iz arhivistike I. dio. Zagreb: Hrvatski državni arhiv, 2010., str. 393.

³⁰ Spisovodstvo. *Nacionalni arhivski informacijski sustav*. Dostupno na: <http://arhinet.arhiv.hr/page.aspx?id=1> (20.9.2020.)

3. Uredba o uredskom poslovanju

3.1. Što je Uredba o uredskom poslovanju

Uredba o uredskom poslovanju je propis kojim se uređuje uredsko poslovanje u obavljanju djelatnosti državne uprave. Odredbe Uredbe oblikuju sustav uredskog poslovanja u Republici Hrvatskoj. Primjenjuje se u tijelima državne uprave, što uključuje: ministarstva, državne urede Vlade Republike Hrvatske, državne upravne organizacije i urede državne uprave u županijama. Osim toga, obveznici Uredbe su i jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave, pravne osobe s javnim ovlastima te druga državna tijela. U jedinice lokalne i područne samouprave uključene su sve županije, gradovi, općine i Grad Zagreb.³¹

Za provedbu Uredbe odgovorni su čelnici tijela državne uprave, a za provođenje nadzora nad primjenom propisa o uredskom poslovanju je nadležna upravna inspekcija središnjeg tijela državne uprave nadležnog za poslove opće uprave.³²

Uredba o uredskom poslovanju sadrži opis dokumentacijskog ciklusa predmetnog spisa. Opisani su procesi i postupci koji su dio dokumentacijskog ciklusa te su određena pravila vezana za njihovo izvršavanje. Postupci u uredskom poslovanju su: primitak, otvaranje i pregled pošiljki, razvrstavanje i raspoređivanje pismena, upisivanje pismena u evidencije, dostave pismena u rad, izradu, otpremanje i razvođenje akata i stavljanje dovršenih predmeta u pismohranu.³³

Uz primjenu Uredbe obveznici unutar svoje organizacije donose poseban pravilnik kako bi dodatno razradili pitanja koja regulira Uredba, precizirali korištenje klasifikacijskih oznaka te odredili pravila spisovodstva. Tim se pravilnicima ne mijenjaju odredbe Uredbe jer je ona viši propis, nego ih oni dodatno razrađuju te prilagođavaju konkretnoj organizaciji.³⁴

Uz to, potrebno je dodati da spisovodstvo u Republici Hrvatskoj nije regulirano obvezujućim aktom, kao što je to slučaj za uredsko poslovanje.³⁵

³¹ Uredba o uredskom poslovanju. Narodne novine, br. 7/2009

³² Uredba o uredskom poslovanju. Narodne novine, br. 7/2009

³³ Ivanović, J. Priručnik iz arhivistike I. dio. Zagreb: Hrvatski državni arhiv, 2010., str. 278

³⁴ Vojković, G. Uredsko poslovanje, spisovodstvo i upravljanje pismohranom. II. izmijenjeno i dopunjeno izd. Zagreb: Narodne novine, 2018., str. 11.

³⁵ Ibid., str. 7.

Na temelju navedene već važne uloge uredskog poslovanja postoji više prednosti formaliziranja uredskog poslovanja kroz propise. Prvo, prepoznata je vrijednost spisa organizacije i na taj im se način pridaje potrebna pozornost. To je preduvjet za osiguranje zaštite spisa čime se omogućuje očuvanje dokazne vrijednosti spisa. Osim navedenog, omogućuje se učinkovito pronalaženje i korištenje informacija sadržanih u spisima. Uz to, formaliziranjem se postiže jednoobraznost postupaka i procedura te se postavlja određeni standard koji su svi obveznici dužni zadovoljiti.³⁶

³⁶ Hedbeli, Ž., Missoni, E., Kmetić, S., Slovinac, I., Jelinović, V., Šaban, J. Arhiviranje, evidencije i rokovi čuvanja dokumentacije. Zagreb: TEB - Poslovno savjetovanje, 2016., str. 12.

3.2. Uredba o uredskom poslovanju iz 2010.

Uredba o uredskom poslovanju koja je donesena 16. siječnja 2009., a na snagu je stupila 1. siječnja 2010. godine zamijenila je Uredbu o uredskom poslovanju donesenu 1987. godine. Uz navedenu Uredbu iz 1987. godine doneseno je i Uputstvo za izvršenje Uredbe o uredskom poslovanju te se ta dva propisa promatraju u cjelini. Uputstvo je detaljnije razrađivalo odredbe Uredbe. Uredba i Uputstvo nadopunjeni su 1988. i 1993. godine.³⁷

3.2.1. Analiza

Kao što je navedeno, do 2010. godine na snazi su bili propisi nastali u vrijeme socijalizma. Prema tim je propisima određeno da je sve akte tijela uprave bilo potrebno evidentirati u upisniku predmeta upravnog postupka ili urudžbenom zapisniku. Evidencija se provodila po sustavu klasifikacijskih oznaka i urudžbenih brojeva. Također, 1987. godine donesen je pravilnik kojim su utvrđene jedinstvene klasifikacijske oznake i brojčane oznake stvaralaca i primalaca akata.³⁸ Ovi su propisi bili suvremeni u vrijeme njihovog donošenja iz više razloga. Njihove odredbe predstavljale su početak postavljanja temelja elektroničkog uredskog poslovanja. Bili su omogućeni automatska obrada dokumenata, osnovne evidencije, točnije urudžbeni zapisnik i upisnik predmeta upravnog postupka koje je bilo moguće voditi u elektroničkom obliku, tj. u obliku baza podataka.³⁹

Donošenje nove Uredbe o uredskom poslovanju 2010. godine bilo je potrebno iz nekoliko razloga. Proglašenje samostalnosti Republike Hrvatske te raskid državnopravnih veza sa SFRJ 1991. godine donijelo je velike političke, gospodarske i društvene promjene. Također, kao posljedica promjene državno-pravnog poretka i osamostaljenja Republike Hrvatske došlo je do promjene u javnim ovlastima – poslovi koje je nekoć obavljala država preneseni su na ustanove i trgovačka društva. Uz ove promjene i zbog protoka vremena, terminologija sadržana u propisima iz 1987. godine bila je potpuno zastarjela, što je predstavljalo dodatan razlog za

³⁷ Vojković, G. Uredsko poslovanje, spisovodstvo i upravljanje pismohranom. II. izmijenjeno i dopunjeno izd. Zagreb: Narodne novine, 2018., str. 8.

³⁸ Hedbeli, Ž., Petrović, T., Mokrović, N. Uredsko poslovanje u Hrvatskoj – stanje stvari. // 10. zbornik referatov dopolnilnega izobraževanja s področij arhivistike, dokumentalistike in informatike. / uredila Slavica Tovšak. Maribor: Pokrajinski arhiv Maribor, 2011., str. 137-149.

³⁹ Vojković, G. Uredsko poslovanje, spisovodstvo i upravljanje pismohranom. II. izmijenjeno i dopunjeno izd. Zagreb: Narodne novine, 2018., str.

donošenje nove Uredbe. Također je potrebno naglasiti još jedan nedostatak - budući da stara Uredba i Uputstvo zajedno čine cjelinu, njihova primjena bila je složena i otežana.⁴⁰

3.2.2. Glavni pojmovi

Temeljni pojmovi Uredbe iz 2010. godine su sljedeći.⁴¹

Pisarnica je posebna unutarnja ustrojstvena jedinica koja obavlja poslove primanja i pregleda pismena i drugih dokumenata, njihovog razvrstavanja i raspoređivanja, upisivanja u odgovarajuće evidencije (očevidnike), dostave u rad, otpremanja, razvođenja te njihova čuvanja u pismohrani.

Pismohrana je dio pisarnice koja obavlja poslove čuvanja i izlučivanja pismena te drugih dokumenata.

Dokument je svaki podatak, odnosno svaki napisani, umnoženi, nacrtani, slikovni, tiskani, snimljeni, magnetni, optički, elektronički ili bilo koji drugi zapis podatka, fizički predmet, priopćenje ili informacija, koji sadržajem i strukturom čini raspoznatljivu i jednoznačno određenu cjelinu povezanih podataka.

Elektronički dokument je bilo koja vrsta elektroničkog zapisa koji nema svojstva elektroničke isprave.

Elektronička isprava je isprava uređena sukladno posebnim propisima.

Pismo je podnesak ili akt. *Podnesak* je pismo kojim stranka pokreće postupak, dopunjuje, mijenja svoj zahtjev odnosno drugo traženje ili od tog odustaje. *Akt* je pismo kojim tijelo odlučuje o predmetu postupka, odgovara na podnesak stranke, određuje, prekida ili završava neku službenu radnju te obavlja službeno dopisivanje s drugim tijelima odnosno pravnim osobama koje imaju javne ovlasti.

Prilog je svaki pisani sastavak ili slikovni prikaz (tablica, slika, crtež ili slično) kao i fizički predmet koji se prilaže uz podnesak ili akt radi nadopune, pojašnjenja ili dokazivanja njegovog sadržaja.

Spis (predmet) je skup pismena, priloga i drugih dokumenata koji se odnose na isto pitanje ili zadaću ili koji na drugi način čine posebnu cjelinu.

⁴⁰ Ibid.

⁴¹ Uredba o uredskom poslovanju. Narodne novine, br. 7/2009., čl. 4.

Dosje je skup predmeta koji se odnose na istu cjelinu, istu osobu, tijelo ili zadaću.

Brojčana oznaka je identifikacija predmeta odnosno pismena i sastoji se od klasifikacijske oznake i urudžbenog broja.⁴²

3.2.3. Radnje u uredskom poslovanju

Primanje pismena i drugih pošiljki (kao što su novčana pisma, paketi, brzojavi i drugo) obavlja se na određenom mjestu u pisarnici. Primaju se svaki radni dan u uredovno radno vrijeme tijela i prima ih ovlašteni službenik pisarnice. Postoji više načina primitka: neposredno od stranke, putem dostavljača, poštanske službe, elektroničkim putem, usmeno na zapisnik i dr. Ako je organizirana dežurna služba, primanje pošiljki izvan radnog vremena i u dane kada tijelo ne radi obavlja dežurni službenik. U slučaju elektroničke obrade dokumenata i vođenja evidencija u obliku odgovarajućih baza podataka, čelnik tijela može odrediti da se pošiljke primaju u unutarnjim ustrojstvenim jedinicama kojima su poslane. Pritom se moraju bilježiti u evidenciji pisarnice. Ista odredba vrijedi i za unutarnje ustrojstvene jedinice koje vode posebni upisnik predmeta upravnog postupka i urudžbeni zapisnik.

Prilikom primitka službenik je dužan provjeriti je li priložena propisana upravna pristojba ili dokaz o plaćenju pristojbi (ako se radi o podnesku primljenim elektroničkim putem).

Pošiljke adresirane na tijelo i primljene u zatvorenim omotnicama otvara službenik pisarnice. U slučaju da je pošiljka adresirana na drugu službenu osobu ili je označena određenim stupnjem tajnosti, otvara ju osoba na koju je pošiljka naslovljena, odnosno službena osoba koja ima ovlasti otvoriti pošiljke s određenim stupnjem tajnosti. Nakon što se pošiljka otvori, potrebno ju je pregledati. Pritom treba paziti da se ne ošteti sadržaj pošiljki, da se pismena i prilozi ne pomiješaju te da pojedino pismo ili prilog ne ostanu u omotnici. Uz pismo koje je primljeno preporučeno prilaže se omotnica ako je datum predaje pismena poštanskoj službi preporučeno značajno za računanje rokova – za žalbe, natječaje i sl.

U slučaju da su primljene omotnice oštećene prije otvaranja se sastavlja službena bilješka vezana za to. To je potrebno obaviti u nazočnosti i uz potpis još dva službenika tijela. Isti postupak vrijedi i za omotnice za koje postoji sumnja o neovlaštenom ili zlonamjernom otvaranju. Slika 1 prikazuje strukturu knjige primljene pošte.

⁴² Uredba o uredskom poslovanju. Narodne novine, br. 7/2009

Redni broj	Datum primitka	Brojčana oznaka		Pošiljatelj		Ustrojstvena jedinica	Potvrda primitka	
		Pismeno	Broj preporuke	Ime i prezime odnosno naziv	Mjesto		Datum	Potpis
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Slika 1. Knjiga primljene pošte

Izvor: Uredba o uredskom poslovanju. Narodne novine, br. 7/2009. Obrazac broj 1.

Zatim službenik primljena i pregledana pismena razvrstava na pismena predmeta upravnog, odnosno pismena predmeta neupravnog postupka. Na izvornike pismena stavlja se otisak prijemnog štamčilja (slika 2) i to u gornjem desnom uglu prve stranice pismena.

PRIJEMNI ŠTAMČILJ
REPUBLIKA HRVATSKA
brojčana oznaka i naziv tijela

Primljeno:		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica	
Urudžbeni broj:	Prilozi	Vrijednost

Slika 2. Prijemni štamčilj

Izvor: Uredba o uredskom poslovanju. Narodne novine, br. 7/2009. Obrazac broj 2.

Za dokumente primljene elektroničkim putem ugrađuju se podaci koje sadrži prijemni štamčilj. Ugrađuju se na način koji je određen posebnim propisima o elektroničkoj ispravi. Nakon razvrstavanja pismena se raspoređuju na unutarnje ustrojstvene jedinice – u rubriku „Ustrojstvena jedinica“ prijemnog štamčilja upisuje se brojčana oznaka unutarnje ustrojstvene jedinice. Brojčane oznake unutarnjih ustrojstvenih jedinice utvrđuje čelnik tijela planom klasifikacijskih oznaka i brojčanih oznaka stvaratelja i primatelja pismena. Plan se donosi krajem tekuće godine za sljedeću kalendarsku godinu, a utvrđene brojčane oznake ne smiju se mijenjati ni brisati tijekom godine, ali je moguće dodati nove.

Slijedi upisivanje pismena u upisnik predmeta upravnog postupka (ako se radi o pismenu upravnog postupka) ili u urudžbeni zapisnik (ako se radi o pismenu neupravnog postupka). Osim primljenih, razvrstanih i raspoređenih pismena, upisuju se i vlastiti akti.

Pismena upravnog postupka prvog stupnja upisuju se u upisnik predmeta upravnog postupka prvog stupnja (slika 3).

Klasifikacijska oznaka	Urudžbeni broj	Datum primitka zahtjeva	Ime i prezime odnosno naziv i mjesto podnositelja zahtjeva	Kratak sadržaj zahtjeva
1	2	3	4	5

Odluka o zahtjevu i datum odluke					Rad prvostupanjskog tijela po žalbi i datum odluke				Razvođenje ili napomena
Zahtjev odbačen	Zahtjev odbijen	Zahtjev usvojen	Postupak obustavljen	U roku		Žalba odbačena	Rješenje zamijenjeno novim	Žalba dostavljena drugostupanjskom tijelu	
				Da	Ne				
6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

Slika 3. Upisnik predmeta upravnog postupka prvog stupnja

Izvor: Uredba o uredskom poslovanju. Narodne novine, br. 7/2009. Obrazac broj 3.

Pismena upravnog postupka drugog stupnja upisuju se u upisnik predmeta upravnog postupka drugog stupnja (slika 4).

Klasifikacijska oznaka	Urudžbeni broj	Datum primitka žalbe	Ime i prezime odnosno naziv i mjesto podnositelja žalbe	Naziv tijela koje je donijelo ili nije donijelo prvostupajsko rješenje	Revizija
1	2	3	4	5	6

Žalba											Razvođenje ili napomena
Odluka o žalbi i datum odluke						U roku		Razlozi usvajanja žalbe			
Žalba odbačena	Žalba odbijena	Rješenje izmijenjeno	Rješenje poništeno	Rješenje proglašeno ništavim	Obustava postupka	Da	Ne	Povreda pravila postupka	Pogrešno ili nepotpuno utvrđeno činjenično stanje	Pogrešna primjena materijalnog prava	
7	8	9	10	11	12	13	14	15			16

Slika 4. Upisnik predmeta upravnog postupka drugog stupnja

Izvor: Uredba o uredskom poslovanju. Narodne novine, br. 7/2009. Obrazac broj 4.

U urudžbeni zapisnik (slika 5) ne upisuju se pismena vezana za neslužbenu prepisku (to se odnosi na npr. vraćene dostavnice ili povratnice, dokumentacija internog karaktera, službena glasila, časopisi, druge tiskovine i slično).

Klasifikacijska oznaka	Predmet	Urudžbeni broj	Datum primitka	Datum nastanka pismena	Ustrojstvena jedinica	Razvođenje	
						Datum	Oznaka
1	2	3	4	5	6	7	8
Prijenos							
Prijenos							

Slika 5. Urudžbeni zapisnik

Izvor: Uredba o uredskom poslovanju. Narodne novine, br. 7/2009. Obrazac broj 5.

Upisnik predmeta upravnog postupka i urudžbeni zapisnik vode se po sustavu brojčanih oznaka, tj. klasifikacijskih oznaka i urudžbenih brojeva.

Klasifikacijska oznaka se određuje prilikom otvaranja predmeta, tj. kod upisivanja prvog pismena koje osniva predmet. Ako se predmet ne riješi unutar godine otvaranja i njegovo rješavanje prelazi u naredne godine, klasifikacijska oznaka određenog predmeta se ne mijenja, predmet se nastavlja voditi pod oznakom koja mu je određena prilikom otvaranja. Klasifikacijska oznaka sastavlja se prema točno definiranom načinu. Sastavljanje će biti objašnjeno na sljedećem primjeru klasifikacijske oznake: 133-02/10-01/23 (slika 6). Oznaka 133-02 predstavlja klasifikaciju prema sadržaju. Ona se određuje prema sadržaju prvog pismena unutar predmeta. Pismena koja se primaju svrstavaju se prema upravnom području u glavne grupe, grupe, podgrupe i djelatnosti unutar podgrupe. Prvi broj označava glavnu grupu, a drugi broj grupu. Treći broj označava podgrupu unutar pojedinog upravnog područja. Tako je u navedenom primjeru oznaka glavne grupe 1, što se odnosi na rad i radne odnose. Oznaka grupe je 13, što se odnosi na stručno usavršavanje, a oznaka podgrupe je 133 ili stručni i pravosudni ispiti. Četvrti i peti broj označavaju djelatnost unutar podgrupe te su odvojeni ravnom crticom (-) od prethodnih brojeva. Djelatnost unutar podgrupe 02 su stručni ispiti.

Nakon toga slijedi klasifikacija prema vremenu koja je od klasifikacije prema sadržaju odvojena kosom crtom (/). Predstavlja godinu u kojoj je predmet otvoren, a označava se s posljednje dvije znamenke godine. U ovom slučaju to je oznaka 10, tj. 2010. godina.

Zatim slijedi oznaka klasifikacije prema obliku predmeta, a ona je od prethodne oznake odvojena crticom (-). Oznaka klasifikacije prema obliku određuje broj dosjea te sadrži dva ili više brojeva (početni je broj 01). Dosje je skup predmeta koji se odnose na istu cjelinu, fizičku ili pravnu osobu ili zadaću. Brojčana oznaka dosjea je posebno bitna za tijela koja tijekom godine donose veliki broj akata.⁴³ U primjeru oznaka dosjea je 01.

Klasifikacija prema obliku predmeta odvaja se kosom crtom (/) od rednog broja predmeta, posljednjeg dijela klasifikacijske oznake. Redni broj predmeta označava predmet unutar dosjea. Također se označava s dva ili više brojeva i početni je broj 01. Klasifikacija prema obliku i redni broj predmeta nadovezuju se na klasifikaciju prema sadržaju te prema vremenu - klasifikacijska oznaka iz primjera se, dakle, odnosi na 23. predmet u prvom dosjeu 2010. godine.

⁴³ Vojković, G. Uredsko poslovanje, spisovodstvo i upravljanje pismohranom. II. izmijenjeno i dopunjeno izd. Zagreb: Narodne novine, 2018., str. 37.

Klasifikacijska oznaka može sadržavati posebne oznake predmeta. Ako je riječ o predmetu upravnog postupka na početak stavlja se oznaka UP/I ili UP/II, ovisno o tome je li riječ o upravnom postupku prvog ili drugog stupnja. Na taj se način razlikuju predmeti upravnog i neupravnog postupka. Osim toga, klasifikacijska oznaka može sadržavati posebnu oznaku ako je pismeno označeno određenim stupnjem tajnosti. Tada je potrebno navesti odgovarajuću oznaku: OGRANIČENO, POVJERLJIVO, TAJNO ILI VRLO TAJNO.



Slika 6. Primjer klasifikacijske oznake

Izvor: Baković, A. Metapodaci u spisovodstvu i hrvatska uredba o uredskom poslovanju.

Diplomski rad. Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet, 2018. str. 11. Dostupno na :

http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/10532/1/Bakovi%C4%87_diplomski.pdf

Klasifikacijska oznaka se naznačuje riječju “KLASA”, skraćeno od riječi klasifikacijska oznaka, nakon koje slijede dvije točke te sama oznaka. Prema tome, cjelovita klasifikacijska oznaka iz primjera je: KLASA: UP/I-133-02/10-01/24.

Urudžbeni se broj određuje prilikom upisa svakog pojedinog pismena koji se odnosi na određeni predmet.

Primjer urudžbenog broja za rješenje za izradu pečata i žiga s grbom Republike Hrvatske: 515-03/9-15-02 (slika 7). Urudžbeni broj sastoji se od tri dijela koja su međusobno odvojena crticama (-). Prvo dio (515-03/9) se odnosi na brojčanu oznaku stvaratelja pismena. Ona označava tijelo koje je stvorilo akt, ili u slučaju da se radi o podnesku, označava osobu ili tijelo koje je se podneskom obratilo tijelu. Brojčane oznake stvaratelja određene su Pravilnikom o jedinstvenim klasifikacijskim oznakama i brojčanim oznakama stvaratelja i primatelja akata.

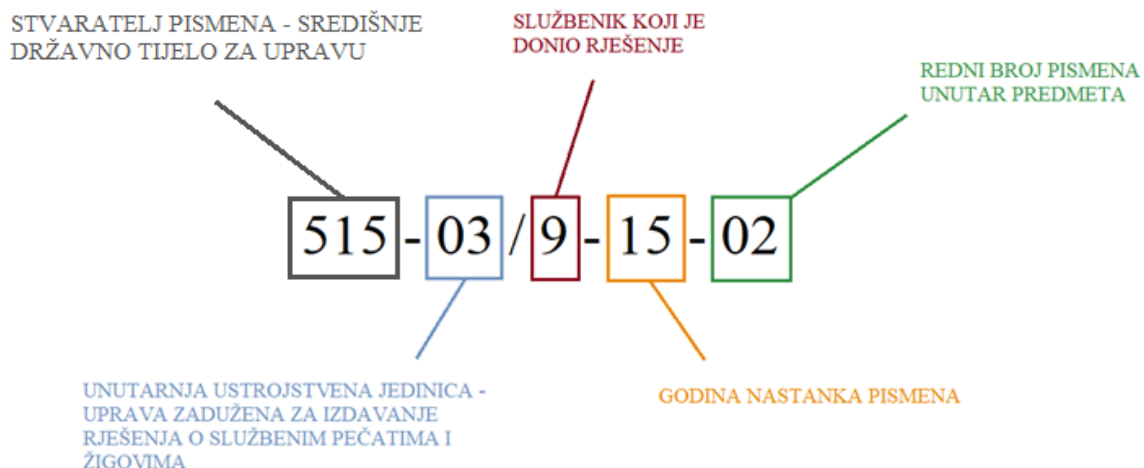
U navedenom primjeru oznaka stvaratelja je 515, što se odnosi na središnje državno tijelo za upravu.

Osim navedenoga, brojčana oznaka stvaratelja može se dalje razraditi tako da sadrži i brojčanu oznaku unutarnjih ustrojstvenih jedinica, s time da se od prethodne brojčane oznake odvaja crticom (-). U primjeru to je oznaka 03, a ona označava upravu zaduženu za izdavanje rješenja o službenim pečatima i žigovima. Ako je potrebno, nakon toga se mogu dodati brojčane oznake užih unutarnjih ustrojstvenih jedinica, ali i oznake, tj. brojevi pojedinih službenika. Oznake užih unutarnjih ustrojstvenih jedinica se od prethodnih odvajaju crticama (-), a broj službenika se od oznake unutarnje ustrojstvene jedinice odvaja kosom crtom (/). Za rješenje u primjeru urudžbenog broja razrada po užim unutarnjim ustrojstvenim jedinicama nije bila potrebna. Rješenje je donio službenik kojem je dodijeljena oznaka 9.

Drugi dio urudžbenog broja (15) odnosi se na brojčanu oznaku godine nastanka pismena. Ovisno o tipu pismena, navodi se godina nastanka akta ili godina primitka podneska. Označuju se posljednja dva broja kalendarske godine. Prema primjeru oznaka godine nastanka pismena je 15, što znači da je ovo rješenje izdano 2015. godine.

Treći dio urudžbenog broja (02) označava redni broj pismena unutar određenog predmeta. Sastoji se od jednog ili više brojeva, a početni je broj 1. U primjeru se radi o drugom pismenu po redu u predmetu i ima oznaku 02.⁴⁴

⁴⁴ Vojković, G. Uredsko poslovanje, spisovodstvo i upravljanje pismohranom. II. izmijenjeno i dopunjeno izd. Zagreb: Narodne novine, 2018., str. 42.



Slika 7. Primjer urudžbenog broja

Izvor: Baković, A. Metapodaci u spisovodstvu i hrvatska uredba o uredskom poslovanju.

Diplomski rad. Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet, 2018. str. 12. Dostupno na :

http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/10532/1/Bakovi%C4%87_diplomski.pdf

Predmet se osniva upisivanjem prvog podneska ili akta. Pritom se otvara omot spisa (slika 8 i slika 10) za taj predmet te se sva pismena tog predmeta ulažu u omot. Na unutarnjim stranicama omota (slika 9) vodi se evidencija primljenih pismena u predmetu prema kronološkom redu. Pismena unutar omota potrebno je složiti prema datumu njihova primitka, odnosno nastanka, pa se tako na vrhu treba nalaziti pismeno koje je zadnje primljeno ili nastalo.

_____ (naziv tijela – štambilj) Oznaka unutarnje ustrojstvene jedinice: _____ Klasifikacijska oznaka: _____ Predmet: _____

Slika 8. Omot spisa predmeta neupravnog postupka

Izvor: Uredba o uredskom poslovanju. Narodne novine, br. 7/2009. Obrazac broj 6.

Urudžbeni broj	Datum primitka	POPIS AKATA (kratka oznaka sadržaja)	PRILOZI		PRIMJEDBA
			Naziv	Broj priloga	
1	2	3	4	5	7

Slika 9. Unutarnja strana omota

Izvor: Uredba o uredbi o uredskom poslovanju. Narodne novine, br. 7/2009. Unutarnja stanica
obrazaca 6. i 7.

UP/ _____ (naziv tijela – štambilj) Oznaka unutarnje ustrojstvene jedinice: ____ Rok za rješavanje: ____ Klasifikacijska oznaka: _____ Predmet: _____ ZAHTJEV: a) odbačen b) odbijen c) usvojen Dana: ŽALBA PO PRVOSTUPANJSKOM TIJELU a) odbačena b) rješenje zamijenjeno novim c) žalba dostavljena drugostupanjskom tijelu Dana: ŽALBA PO DRUGOSTUPANJSKOM TIJELU a) odbačena b) odbijena c) rješenje izmijenjeno d) rješenje poništeno 1. povreda pravila postupka 2. pogrešno ili nepotpuno utvrđeno činjenično stanje 3. pogrešna primjena materijalnog prava e) rješenje proglašeno ništavim Dana: POSTUPAK OBUSTAVLJEN Dana: REVIZIJA: Dana: R

Slika 10. Omot spisa predmeta upravnog postupka

Izvor: Uredba o uredskom poslovanju. Narodne novine, br. 7/2009. Obrazac broj 7.

Upisnik predmeta upravnog postupka i urudžbeni zapisnik počinju se voditi na početku godine, a zaključuju se 31. prosinca tekuće godine. Prilikom zaključivanja stavlja se službena bilješka o ukupnom broju predmeta upisanih u upisnik predmeta upravnog postupka, odnosno urudžbeni zapisnik. Uz to, na kraju godine se upisnik upravnog postupka i urudžbeni zapisnik uvezuju u jednu ili više knjiga, naravno osim ako su u elektroničkom obliku, zajedno s preslikom plana klasifikacijskih, odnosno brojčanih oznaka stvaratelja i primatelja pismena za tu godinu.

Uz navedene osnovne evidencije koristi se kazalo kao pomoćna evidencija (slika 11). Kazalo služi lakšem i bržem pronalaženju klasifikacijske oznake predmeta.

Mjesec	Predmet – pošiljatelj	Mjesto pošiljatelja	Klasifikacijska oznaka	Pošiljatelj – predmet	Stranica urudžbenog zapisa
1	2	3	4	5	6

Slika 11. Kazalo

Izvor: Uredba o uredskom poslovanju. Narodne novine, br. 7/2009. Obrazac broj 8.

Ako se evidencije vode u elektroničkom obliku vođenje kazala nije potrebno.

Nakon upisivanja u evidencije pismena se dostavljaju u rad. Dostavljaju se u pravilu istog dana kad su zaprimljena ali u izuzetnim slučajevima se dostavljaju najkasnije početkom radnog vremena sljedećeg radnog dana.

Dostavljanje pismena između pisarnice i unutarnjih ustrojstvenih jedinica obavlja se putem pomoćne evidencije - interne dostavne knjige (slika 12). Svaka unutarnja ustrojstvena jedinica ima jednu internu dostavnu knjigu, a ako je potrebno može imati i više.

Red. broj	Datum upisa	Broj akta		Potvrda primitka	Referent		Vraćeno pisarnici		Primjedba
		Klasif. oznaka	Urudž. broj		Datum	Potpis	Datum	Potpis	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Slika 12. Interna dostavna knjiga

Izvor: Uredba o uredskom poslovanju. Narodne novine, br. 7/2009. Obrazac broj 9.

Otpremanje se obavlja putem pisarnice. Svi akti koji su preuzeti na otpremu tijekom dana moraju biti otpremljeni tog istog dana. Akti koji su primljeni nakon zaključivanja otpremnih knjiga otpremaju se sljedeći radni dan ako nisu hitni. Akti koji se otpremaju stavljaju se u omotnice. Na gornjem lijevom uglu naslovne strane omotnice ispisuje se naziv i adresa pošiljatelja te oznaka svih klasifikacijskih oznaka akata koji se nalaze u omotnici. Uz to, velikim se slovima ispisuje osobno ime, naziv i mjesto primatelja pošiljke. Ispod toga potrebno je napisati ulicu i kućni broj ili broj poštanskog pretinca te poštanski broj odredišne pošte.

Svi akti koji se otpremaju putem poštanske službe se evidentiraju u dostavnu knjigu za poštu (slika 13), što predstavlja pomoćnu evidenciju.

Datum upisa	Broj akta		Primatelj		Poštarina	Broj preporuke
	Klasifikacijska oznaka	Urudžbeni broj	Ime i prezime odnosno naziv	Mjesto		
1	2	3	4	5	6	7

Slika 13. Dostavna knjiga za poštu

Izvor: Uredba o uredskom poslovanju. Narodne novine, br. 7/2009. Obrazac broj 10.

Akti i drugi materijali koji se otpremaju drugim tijelima i osobama u istom mjestu ili se radi žurnosti ili drugih razloga moraju osobno dostaviti evidentiraju se u dostavnu knjigu za mjesto (slika 14), što također predstavlja pomoćnu evidenciju. Ti se materijali otpremaju putem dostavljača.

Red.	Datum	Broj akta		Primatelj		Potvrda primitka	
broj	Upisa	Klasifikacijska oznaka	Urudžbeni broj	Ime i prezime, odnosno naziv	Adresa	Datum	Potpis
1	2	3	4	5	6	7	8

Slika 14. Dostavna knjiga za mjesto

Izvor: Uredba o uredskom poslovanju. Narodne novine, br. 7/2009. Obrazac broj 11.

Razvođenje riješenih predmeta obavlja se na sljedeći način: u upisnik predmeta upravnog postupka ili u urudžbeni zapisnik potrebno je upisati datum razvođenja i staviti oznaku „a/a“ (*ad acta*) i rok čuvanja. Za spise, tj. predmete može biti određeno da se drže u pisarnici do određenog roka. Oni se stavljaju u rokovnik predmeta s datumom koji određuje službenik koji radi na predmetu. Na omote tih spisa predmeta stavlja se oznaka »R« (rok) i datum kad nastupa rok. Nakon razvođenja službenik pisarnice spis predmeta odlaže u rokovnik predmeta ili u pismohranu.

Riješeni predmeti se stavljaju u pismohranu i tamo se čuvaju prema propisima o zaštiti arhivske građe. Prije stavljanja predmeta u pismohranu ovlaštenu službenik treba složiti pismena s prilogima kronološkim redom, prema datumu nastanka ili primitka tako da se na vrhu predmeta nalazi posljednje pismo u predmetu.

U slučaju da se pismena obrađuju elektronički, riješene je predmete potrebno snimiti na elektronički medij i čuvati na drugom mjestu. U izvornom obliku na papiru čuvaju se samo oni dokumenti za koje je to utvrđeno propisom o izlučivanju arhivske građe.

Predmeti se odlažu u pismohranu po klasifikacijskim oznakama, a unutar njih po rednim brojevima predmeta. Predmeti upravnog i predmeti neupravnog postupka se posebno odlažu u pismohrani. Svaka bi klasifikacijska oznaka trebala imati poseban omot. Na omotu je potrebno navesti naziv tijela, klasifikacijsku oznaku i oznaku „a/a“. Dovršeni predmeti, upisnici predmeta upravnog postupka ili urudžbeni zapisnici i pomoćne evidencije te ostali evidentirani materijali moraju se čuvati u sređenom stanju do izlučivanja odnosno do predaje nadležnom arhivu.

Spise predmeta moguće je izdati iz pismohrane ovlaštenoj službenoj osobi nadležne unutarnje ustrojstvene jedinice uz potvrdu koja se drži na mjestu preuzetih spisa do njihovog povratka, a

koja se potom ulaže u vraćeni spis. Osobama izvan tijela moguće je izdati predmete iz pismohrane uz pisano odobrenje čelnika tijela.

Ako se elektroničkim putem ne vidi pregled cjelokupne građe odložene u pismohrani vodi se pomoćna evidencija knjiga pismohrane (slika 15). Na svaki dio građe odložene u pismohranu stavlja se oznaka rednog broja knjige pismohrane pod kojim je upisana. Prilikom uništavanja građe nakon izlučivanja ili predaje nadležnom arhivu, akt o uništenju ili akt o predaji građe upisuje se u knjigu pismohrane.

Redni broj	Datum upisa	Građa			Primjedba
		Godina	Opis građe	Ukupan broj	
1	2	3	4	5	6

Slika 15. Knjiga pismohrane

Izvor: Uredba o uredskom poslovanju. Narodne novine, br. 7/2009. Obrazac broj 12.

Elektronička obrada dokumenata se na odgovarajući način provodi prema odredbama koje se odnose na primjenu klasičnih uredskih sredstava ako nije određen postupak za elektroničku obradu. Uredba predviđa da se uredsko poslovanje u elektroničkom obliku tek treba urediti Standardnim projektom elektroničkog uredskog poslovanja.⁴⁵

⁴⁵ Uredba o uredskom poslovanju. Narodne novine, br. 7/2009

3.2.4. Usporedna analiza Uredbe o uredskom poslovanju iz 1987. i 2010.

Uredba o uredskom poslovanju iz 2010. godine nije donijela velike promjene u uredskom poslovanju. Sami koncept Uredbe je veoma sličan onome iz 1987. godine. Temeljne radnje su zadržane, kao i evidencija pismena u upisniku predmeta upravnog postupka, odnosno u urudžbenom zapisniku. Upisnik predmeta upravnog postupka i urudžbeni zapisnik također se, kao i prema odredbama prethodne Uredbe, vode po sustavu klasifikacijskih oznaka i urudžbenih brojeva.

Uredba je donijela promjenu vezanu za terminologiju. Uveden je pojam pismena, a ono može biti podnesak ili akt. U prethodnoj Uredbi koristio se samo pojam akta.

Nadalje, nakon što su propisi iz 1987. polako počeli stvarati temelje za elektroničko uredsko poslovanje, odredbe Uredbe iz 2010. su detaljnije nego one iz 1987. godine što se tiče mogućnosti vođenja uredskog poslovanja u elektroničkom obliku. Upravo te odredbe vezane za elektroničko uredsko poslovanje i elektroničke dokumente čine najveću promjenu koja je donesena.⁴⁶ Ali, potrebno je naglasiti da u trenutku početka primjene Uredbe iz 2010. još nije bio potpuno stvoren odgovarajući pravni okvir vezan za elektroničko uredsko poslovanje.⁴⁷

Odredbama Uredbe iz 2010. je utvrđeno da će se uredsko poslovanje u elektroničkom obliku urediti Standardnim projektom elektroničkog uredskog poslovanja (SPEUP) kojeg je donio Središnji državni ured za e-Hrvatsku (koji je prestao s radom 2011. godine, kada je njegove poslove preuzelo Ministarstvo uprave). Jedan od glavnih ciljeva SPEUP-a bio je definirati specifikacije funkcionalnih i nefunkcionalnih zahtjeva softverskih rješenja za elektroničko uredsko poslovanje. Uredbom se odredilo da će se klasifikacijske oznake i brojčane oznake stvaratelja i primatelja pismena urediti naputkom o klasifikacijskim oznakama i brojčanim oznakama stvaratelja i primatelja pismena. Nacrt naputka donesen je 2009. godine te je bilo predviđeno donošenje novog plana klasifikacijskih oznaka početkom 2011. godine, ali on nikada nije bio objavljen u Narodnim novinama.⁴⁸ Zbog toga je i dalje na snazi Pravilnik o jedinstvenim klasifikacijskim oznakama i brojčanim oznakama stvaratelja i primatelja akata iz 1988. godine.

⁴⁶ Hedbeli, Ž. Elektroničko uredsko poslovanje u Hrvatskoj. // Arhivska praksa, 16(2013), str. 335.

⁴⁷ Hedbeli, Ž., Petrović, T., Mokrović, N. Uredsko poslovanje u Hrvatskoj – stanje stvari. // 10. zbornik referatov dopolnilnega izobraževanja s področij arhivistike, dokumentalistike in informatike. / uredila Slavica Tovšak. Maribor: Pokrajinski arhiv Maribor, 2011., str. 137-149.

⁴⁸ Ibid., str. 141.

Sustav klasifikacijskih oznaka određen Pravilnikom je potpuno zastario – neusklađen je s već navedenim promjenama koje su se dogodile 90-ih godina 20. st. i samim time s trenutnom situacijom. Budući da je Uredba o uredskom poslovanju nužno povezana sa sustavom klasifikacijskih oznaka, zastarjeli sustav klasifikacijskih oznaka predstavlja veliki nedostatak Uredbe. Organizacija donošenjem dobrog Pravilnika o klasifikacijskim oznaka može poboljšati situaciju vezanu za sustav klasifikacijskih oznaka. Zbog svega navedenog prisutan je ozbiljan problem kod postizanja povezivanja više javnih tijela.⁴⁹

Tijekom pisanja ovog diplomskog rada otvoreno je e-savjetovanje o nacrtu prijedloga Naputka o brojčanim oznakama pismena te sadržaju evidencija uredskog poslovanja.⁵⁰ Time počinje rješavanje spomenutog problema zastarjelosti klasifikacijskih oznaka, čime će se znatno poboljšati trenutna situacija. U nacrtu prijedloga Naputka, u trenutku pisanja ovog rada, sadržane su promjene koje se odnose na osuvremenjivanje klasifikacijskog okvira, kao što su:

- promjena zastarjelih naziva glavnih grupa, grupa i podgrupa (one se prilagođavaju suvremenom društvenom i političkom uređenju)
- dodavanje novih oznaka određenih grupa i podgrupa koje nisu bile sadržane u Pravilniku iz 1988. godine, a tijekom godina je nastala potreba za njima, npr. podgrupa upravljanje kvalitetom ili grupa Europska unija.

⁴⁹ Vojković, G. Uredsko poslovanje, spisovodstvo i upravljanje pismohranom. II. izmijenjeno i dopunjeno izd. Zagreb: Narodne novine, 2018., str. 9

⁵⁰ Naputak o brojčanim oznakama pismena te sadržaju evidencija uredskog poslovanja. *e-Savjetovanja*. Dostupno na: <https://esavjetovanja.gov.hr/econ/mainscreen?entityid=17099> (4.8.2021.)

3.3. Uredba o uredskom poslovanju iz 2021.

Prvotno planirani početak primjene nove Uredbe bio je siječanj 2021. godine, ali je on, zbog okolnosti koje su se dogodile tijekom 2020. godine, odgođen za siječanj 2023. godine. S obzirom na navedeno, u vrijeme pisanja ovog rada nova Uredba još nije bila objavljena u Narodnim novinama te se analiza u ovom potpoglavlju temelji na prijedlogu nove Uredbe o uredskom poslovanju.

U nastavku su najprije objašnjeni novi pojmovi koje donosi ova Uredba, potom drugi temeljni pojmovi koji su važni za njezino razumijevanje nakon čega se prelazi na analizu Uredbe te se na kraju daje kratka informacija o njezinom konačnom donošenju.

3.3.1. Novi pojmovi

Odredbe prijedloga nove Uredbe uvode sljedeće nove pojmove.⁵¹

Informacijski sustav uredskog poslovanja je informacijski sustav pomoću kojeg se upravlja dokumentima i pripadnim poslovnim procesima i radnim tokovima uključujući: izradu dokumenata, njihovo nastajanje, primitak, raspoređivanje, obradu, izdavanje, otpremu, arhiviranje i izlučivanje, u okviru obavljanja poslova javnopravnog tijela, sukladno pravilima uredskog poslovanja. On je temelj uredskog poslovanja u digitalnom obliku.

Jedinstveni identifikator pismena je skup podataka koji čine sastavni dio svakog pismena. On obvezno sadrži bročanu oznaku tijela u čiji je informacijski sustav uredskog poslovanja upisano pismeno, klasifikacijsku oznaku i redni broj pismena u predmetu, a iskazuje se u obliku linearnog ili 2D bar koda.

Bročana oznaka akta je oznaka koja jednoznačno određuje akt. Sadrži klasifikacijsku oznaku i poslovni broj.

Bročana oznaka podneska je oznaka koja jednoznačno određuje podnesak. Sadrži klasifikacijsku oznaku i redni broj pismena unutar predmeta.

Bročana oznaka tijela je oznaka koja određuje javnopravno tijelo.

⁵¹ Prijedlog Uredbe o uredskom poslovanju 2021., čl. 4.

Poslovni broj je oznaka koja određuje stvaratelja akta. Sadrži brojčanu oznaku tijela i redni broj pismena unutar predmeta te prema potrebi javnopravnog tijela može sadržavati i brojčanu oznaku unutarnje ustrojstvene jedinice i brojčanu oznaku službene osobe koja je izradila akt.

Registar brojčanih oznaka javnopravnih tijela sadrži brojčane oznake javnopravnih tijela koja su obveznici Uredbe. Osim navedenog sadrži i ostale podatke o javnopravnom tijelu: vrstu javnopravnog tijela, naziv, OIB, adresu, elektroničku adresu, datum osnivanja, datum ukidanja, poveznicu na pravnog sljednika.

Optičko prepoznavanje teksta je postupak pretvaranja elektroničke slike pismena stvorene postupkom skeniranja ili drugom obradom u oblik pogodan za daljnju računalnu obradu.

Elektronički pečat definiran Uredbom (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1999/93/EZ (SL L 257/73 28. 8. 2014. – dalje: Uredba (EU) br. 910/2014) (dalje: pečat), osim ako posebnim propisom nije drukčije propisano.

Elektronički potpis definiran Uredbom (EU) br. 910/2014 (dalje: potpis), osim ako posebnim propisom nije drukčije propisano.

Pouzdana popis je popis pružatelja usluga povjerenja, definiran Uredbom (EU) br. 910/2014.

Dokumentarno gradivo su svi dokumenti nastali, zaprimljeni ili prikupljeni u obavljanju poslova javnopravnog tijela. Pojam je uveden Zakonom o arhivskom gradivu i arhivima iz 2018. godine i od tada se više ne koristi pojam registraturno gradivo.

Dokument je svaki elektronički, napisani, umnoženi, nacrtani, slikovni, tiskani, snimljeni, magnetni, optički ili bilo koji drugi zapis podataka koji sadržajem i strukturom čine određenu povezanu cjelinu.

3.3.2. Sustav za upravljanje elektroničkim dokumentima

Sustavi za upravljanje elektroničkim dokumentima (engl. *Electronic Document Management System*, EDMS) su ključni u suvremenom poslovanju. Omogućuju pohranu, upravljanje, indeksiranje, klasifikaciju, praćenje kolanja i dohvat elektroničkih dokumenata. Elektronički dokumenti su jedinice sustava, a odnose se dokumente koji su izvorno nastali u digitalnom obliku, kao i na one koji su digitalizirani. Potrebno je razlikovati sustave za upravljanje elektroničkim dokumentima od sustava za upravljanje elektroničkim zapisima (engl. *Electronic Records Management Systems*, ERMS). Jedinica ERMS-a je zapis. Razlika između te dvije vrste sustava očituje se u samoj naravi jedinica tih sustava - dokumenata i zapisa. Dokumente je moguće mijenjati, ali zapisi se ne mogu (i ne smiju) mijenjati.⁵²

Sustav za upravljanje elektroničkim dokumentima ima sljedeće osnovne funkcionalnosti: prijava (engl. *check-in*) i odjava (engl. *check-out*), verzioniranje, revizija (engl. *audit*) pretraživanje i dohvaćanje. *Check-in* i *check-out* su funkcionalnosti pomoću kojih se kontrolira uređivanje dokumenata. Korištenjem funkcionalnosti *check-out* samo jedan korisnik u određenom trenutku može uređivati pojedini dokument. Pritom će ostali korisnici moći samo pregledati dokument koji se uređuje. Nakon što završi s uređivanjem dokumenta, korisnik pomoću *check-in* funkcionalnosti vraća uređeni dokument u sustav, čime se u repozitoriju pohranjuje uređena, ažurirana verzija dokumenta. Tada dokumentu mogu pristupiti ostali korisnici i on se može opet uređivati korištenjem *check-out* funkcionalnosti.⁵³

Sustav treba pratiti promjene na dokumentima, što je omogućeno kroz funkcionalnosti verzioniranja i revizije. Verzioniranjem se prate promjene napravljene u dokumentu tako da se dokumentu dodaje oznaka ili broj verzije. Nakon nastanka dokumenta, tj. kod njegovog prvog spremanja u repozitorij dobiva broj verzije 1.0. Nakon svakog sljedećeg uređivanja i spremanja nove verzije, broj verzije se mijenja, pa će broj verzije nakon prvog uređivanja od njegovog nastanka biti 1.1, a nakon još jednog uređivanja 1.2 itd. Uz navedeno, ova funkcionalnost omogućava korisnicima (koji imaju potrebna prava) pristup prethodnim verzijama dokumenata.

⁵² Adam, A. Implementing electronic document and record management systems. Boca Raton: Auerbach Publications, 2008., str. 8-9.

⁵³ Ibid., str. 13.

Revizija omogućuje ovlaštenim korisnicima pregled promjena koje su napravljene u dokumentu od njegova nastanka. Uz napravljene promjene moguće je vidjeti koji je korisnik i napravio pojedinu promjenu i kada je to učinjeno.⁵⁴

Svi se dokumenti organizacije koji su dio EDMS-a pohranjuju u repozitorij. Sistematična pohrana dokumenata u repozitorij omogućava se ispravnim klasificiranjem i indeksiranjem dokumenata, što je ključno za pretraživanje i dohvaćanje dokumenata.⁵⁵ Postoji nekoliko načina pretraživanja dokumenata: pregledavanje mapa, jednostavno pretraživanje te složeno pretraživanje. Pregledavanje mapa uključuje da korisnik sam pregledava i pretražuje mape i dokumente unutar sustava. Jednostavno pretraživanje podrazumijeva upisivanje ključnih riječi u tražilicu, a potom će sustav dohvatiti sve dokumente čiji metapodaci ili sami sadržaj odgovaraju upisanim ključnim riječima te će ih korisnik moći pregledati. Napredno pretraživanje uključuje više mogućnosti kod postavljanja kriterija pretrage. Ono omogućuje pretraživanje po pojedinom polju metapodataka te kombiniranje pojedinih polja. Uz to, moguće je koristiti I i ILI operatore u kriterijima pretrage tako da svi rezultati pretrage odgovaraju postavljenim kriterijima (I operator) ili nekim od postavljenih kriterija (ILI operator). Nadalje, složenim pretraživanjem mogu se kombinirati različiti tipovi kriterija, pa se istovremeno može pretraživati po poljima metapodataka i prema samom sadržaju dokumenta, tj. riječima i izrazima unutar sadržaja.⁵⁶ EDMS može imati funkcionalnost upravljanja tokovima procesa (engl. *workflow*) koja se koristi za upravljanje informacijama i dokumentacijom u organizaciji. Uredsko poslovanje i poslovanje općenito čine radni tokovi koji uključuju obavljanje utvrđenih radnji. Prilikom obavljanja radnji u radnom toku dokumentacija kola organizacijom, odnosno među osobama koje sudjeluju u obavljanju određenog posla. Unutar EDMS-a dokumenti se usmjeravaju od jedne osobe do sljedeće u elektroničkom obliku, pa se definirani koraci koji čine radni tok nazivaju *workflow*. Uz to, ova funkcionalnost omogućava efikasnije obavljanje posla i ubrzava poslovne procese. Papirnati trag više nije potreban, a osigurava se odgovornost za svaki zadatak dodijeljen osobi koja sudjeluje u poslovnom procesu.⁵⁷ Potrebno je naglasiti još neke mogućnosti sustava: dodavanje priloga, povezivanje dokumenata te izrada izvještaja. Prilozi predstavljaju dodatne informacije o dokumentu ili predmetu, a mogu uključivati različite tipove datoteka.⁵⁸ Oni zbog toga nisu zasebne jedinice gradiva, već su povezani s

⁵⁴ Ibid., str. 13-14

⁵⁵ Ibid., str. 48.

⁵⁶ Ibid., str. 15.

⁵⁷ Ibid., str. 20.

⁵⁸ Ibid., str. 62.

određenim dokumentom ili predmetom. Povezivanje dokumenata je bitna i vrlo korisna funkcionalnost sustava, korisnik pregledavanjem pojedinog dokumenta može vidjeti s kojim je drugim dokumentima ili predmetima povezan. Povezivanje se ostvaruje kroz definiranje polja metapodataka za pojedini dokument, a vrijednosti polja će upućivati na povezane dokumente.⁵⁹

Metapodaci imaju ključnu ulogu i za izradu izvještaja. Izvještaji se izrađuju s obzirom na potrebe organizacije prema kojima se onda mogu stvoriti određena metapodatkovna polja. Prilikom izrade izvještaja softver jednostavno dohvaća vrijednosti metapodatkovnih polja koja su mu potrebna. Osim dohvaćanja, softver ima mogućnost korištenja dohvaćenih vrijednosti za daljnju obradu čiji su rezultati potrebni za izvještaj.⁶⁰ Kada je riječ o elektroničkim sustavima, sigurnost je jedna od ključnih stavki. Između ostalog, potrebno je omogućiti kontrolu pristupa koja se primjenjuje na različitim razinama unutar sustava. Pri tome će se specificirati različita prava pristupa dokumentima (i dijelovima sustava). Npr. mogu se postaviti tri različite razine sigurnosnih postavki dokumenta - određeni korisnici će moći pregledavati i uređivati pojedine dokumente, neki drugi korisnici neće imati takva prava te će moći samo pregledavati dokumente, a ostali korisnici neće moći ni pregledavati pojedine dokumente. Sigurnosne postavke za pojedine datoteke, mape ili grupe mapa postavlja administrator sustava.⁶¹

⁵⁹ Ibid., str. 57.

⁶⁰ Ibid., str. 54.

⁶¹ Ibid., str. 41.

3.3.3. OCR

Tijekom obavljanja različitih djelatnosti, pa tako i uredskog poslovanja, često je potrebno tekst u analognom obliku pretvoriti u digitalni oblik. Kako bi se dokument u papirnatom obliku, tj. onaj koji nije izvorno digitalan, unio u sustav za upravljanje elektroničkim dokumentima, on treba proći kroz postupak digitalizacije. Tekst se može digitalizirati na dva načina – skeniranjem ili fotografiranjem digitalnim fotoaparatom. Digitalizacijom se dobivaju slike teksta (npr. u formatu jpg), što znači da se tekst sadržan na slici ne može pretraživati, obrađivati ni indeksirati.⁶² Navedeni problem može se riješiti korištenjem softvera za optičko prepoznavanje znakova. Optičko prepoznavanje znakova (engl. *optical character recognition* ili OCR) je postupak koji se koristi za pretvaranje slike teksta u oblik koji je računalno čitljiv i kojim se može manipulirati računalnom.⁶³ Dakle, rezultat provođenja OCR-a je tekstualna datoteka koja može biti u različitim formatima, npr. .txt, .doc, .docx ili .pdf i sl. Prije razvoja OCR softvera jedino rješenje ovoga problema bilo je prepisivanje teksta, što je vrlo dugotrajno i izrazito neefikasno.

OCR se može provesti nakon digitalizacije ili prilikom skeniranja. Prije nego što se dokument skenira potrebno je prilagoditi broj točaka po inču (engl. *dots-per-inch* ili *dpi*) na slici dobivenoj skeniranjem. Što je taj broj veći, točke na slici će sadržavati više informacija i rezolucija će biti veća. Time će dobivena slika biti bolje kvalitete, pa će i veličina datoteke biti veća.

Prilikom provođenja postupka OCR-a, softver prepoznaje znakove koristeći razliku u kontrastu između pozadine i otisnutog teksta te ih zapisuje u tekstualnu datoteku. Nakon što se postupak provede, dobiveni tekst je moguće uređivati i pretraživati kao bilo koji izvorno digitalni dokument. Neki primjeri OCR softvera su Abby Finereader i Recognita⁶⁴ te Tesseract.

Provođenje postupka OCR-a je bitno za sustave za upravljanje elektroničkim dokumentima. U slučaju da se ne provede postupak optičkog prepoznavanja teksta, dokumenti unutar dokumentacijskog sustava će se moći pretraživati samo prema metapodacima koji su vezani za njih, npr. prema nazivu dokumenta ili predmetu. To znači da korisnik prilikom pretraživanja mora znati točan naziv (ili bar njegov dio) ili jedan od metapodataka koji su pridruženi dokumentu. Nakon provođenja OCR-a dokumenti se mogu dodatno pretraživati prema bilo kojoj pojedinačnoj riječi ili sintagmi u dokumentu, bez potrebe za poznavanjem bilo kojih

⁶² Stančić, H. Digitalizacija. Zagreb: Zavod za informacijske studije, 2009., str. 71.

⁶³ Trbušić, Ž. Zašto je arhivima potreban sustav za optičko prepoznavanje znakova? // @rhivi, 6 (2019), str- 6-7.

⁶⁴ Stančić, H. Digitalizacija, n. dj., str. 72-73.

drugih podataka o dokumentu ili njegove lokacije unutar sustava. Upisivanjem određene riječi ili izraza u tražilicu sustav će pronaći sve dokumente koji sadrže tražene ključne riječi. Time pretraživanje postaje jednostavnije i efikasnije. Sustavi za upravljanje elektroničkim dokumentima mogu imati ugrađenu funkcionalnost optičkog prepoznavanja znakova.⁶⁵

⁶⁵ Adam, A. Implementing Electronic Document and Record Management Systems, n.dj., str. 15-16.

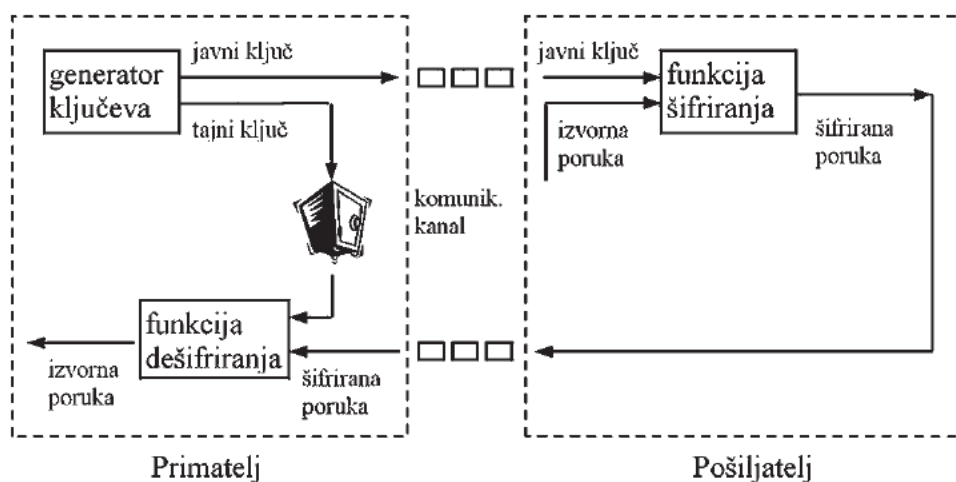
3.3.4. Digitalni potpisi, pečati i vremenski žigovi

Digitalni potpis je „kôd, najčešće stvoren kriptografskim načelima, odnosno infrastrukturom javnoga ključa (engl. *Public Key Infrastructure*, PKI) povezanom s digitalnim objektom, koji može potvrditi da objekt nije bio mijenjan i, u nekim slučajevima, kojim se može koristiti za autentifikaciju identiteta pošiljatelja“.⁶⁶ Kao što je navedeno, digitalni potpis se temelji na infrastrukturi javnog ključa koja generira par ključeva - javni i tajni ključ. Budući da se za rad infrastrukture javnog ključa koristi asimetrična kriptografija, ova su dva ključa matematički povezana - ako se poruka šifrira koristeći jedan od ključeva, poruka se može dešifrirati samo uz korištenje drugog ključa.⁶⁷ Javni ključ je javno dostupan i mogu ga koristiti sve osobe kojima je potreban, a tajni treba ostati nepoznat svima osim vlasniku i samo ga on može koristiti. Postoje dvije mogućnosti upotrebe ključeva. Prvo, za šifriranje (ili potpisivanje dokumenta) se može koristiti tajni ključ pa će se za dešifriranje koristiti javni ključ, što znači da će se moći provjeriti je li ta određena osoba šifrirala poruku (odnosno potpisala dokument). Drugo, javni ključ se može koristiti za šifriranje poruke, a tajni za dešifriranje, što znači da svatko tko ima javni ključ može šifrirati poruku, a samo ju vlasnik tajnog ključa može dešifrirati.⁶⁸

⁶⁶ Mihaljević, Marta i dr. "digital signature". Arhivistički Rječnik: HRVATSKO-ENGLESKI/ENGLESKO-HRVATSKI. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske i komunikacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, 2015., str. 114.

⁶⁷ Brzica, H., Herceg, B., Stančić, H., Analiza utjecaja hrvatskoga zakonodavnog okvira na elektroničko poslovanje i dugoročno očuvanje elektronički potpisanih dokumenata. // Arhivski vjesnik 57 (2014), str. 135.

⁶⁸ Kuleš, M., Stančić, H., Arhiviranje digitalnih zapisa – stanje i perspektive. 5. kongres hrvatskih arhivista „Arhivi u Hrvatskoj – (retro)perspektiva“ Zadar, 2017. str. 406-407. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/349647868_Arhiviranje_digitalnih_zapisa_-_stanje_i_perspektive (19.5.2021.)



Slika 16. Postupak šifriranja i dešifriranja upotrebom javnog i tajnog ključa

Izvor: Brzica, H., Herceg, B., Stančić, H., Analiza utjecaja hrvatskoga zakonodavnog okvira na elektroničko poslovanje i dugoročno očuvanje elektronički potpisanih dokumenata. //

Arhivski vjesnik 57 (2014), str. 135.

Kako bi se digitalni potpisi razumjeli u cijelosti potrebno je objasniti koncept kriptografskih sažetaka (engl. *hash value*). Prvi korak pri digitalnom potpisivanju dokumenata je sažimanje dokumenta, tj. izračunavanje sažetka (engl. *hash value*) korištenjem funkcije sažimanja. Sažetak ili *hash* je niz fiksne duljine iz kojeg nije moguće prepoznati niti ponovno stvoriti izvorni zapis. Sažetak se može izračunati iz dokumenta ili nekog drugog zapisa ili informacije bilo koje duljine. Iz istog se dokumenta uvijek dobiva isti sažetak, ali najmanja promjena u dokumentu rezultira potpuno drugačijim sažetkom. Uz to, gotovo je nemoguće dobivanje istog sažetka iz različitih zapisa.⁶⁹ Nakon što se korištenjem *hash* funkcije izračuna sažetak dokumenta, on se kriptira primjenom privatnog ključa osobe koja potpisuje dokument. Time nastaje digitalni potpis koji se dodaje u dokument. Primatelj može provjeriti autentičnost potpisa i integritet dokumenta na sljedeći način. Primatelj korištenjem funkcije sažimanja dobiva sažetak dokumenta. Zatim primjenjuje javni ključ potpisnika na digitalni potpis, tj. na kriptirani sažetak. Ako javni ključ odgovara potpisu u primljenom dokumentu (je li dokument potpisala osoba za koju se tvrdi da je potpisala), javni ključ će dekriptirati sažetak. Nakon

⁶⁹ Stančić, H. New Technologies Applicable to Document and Records Management Blockchain. // Lligall. Revista Catalana d'Arxivística. Noves perspectives en matèria de gestió documental, 41 (2018), 61. Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/332849198_New_Technologies_applicable_to_Document_and_Records_Management_Blockchain (20.5.2021.)

ovoga slijedi provjera dobivena dva sažetka - ako prvi i drugi sažetak odgovaraju jedan drugome, dokument nije bio mijenjan nakon potpisivanja.⁷⁰

Uredba EU br. 910/2014 o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu, drugog naziva Uredba eIDAS (engl. *electronic Identification Authentication and Signature*), postavlja zahtjeve koje digitalni potpis mora zadovoljiti kako bi se kvalificirao kao napredni digitalni ili elektronički potpis. Zahtjevi su:

- „digitalni potpis je na nedvojben način povezan s potpisnikom
- omogućava identificiranje potpisnika
- stvoren je korištenjem podataka za izradu za izradu elektroničkog potpisa koje potpisnik može, uz visoku razinu pouzdanja, koristiti pod svojom isključivom kontrolom
- povezan je s njime potpisanim podacima na način da se može otkriti bilo koja naknadna izmjena podataka“.⁷¹

Kod digitalnih potpisa koji nisu napredni može se provjeriti je li dokument potpisan tajnim ključem koji odgovara javnom ključu, ali nije moguće provjeriti odgovara li potpis stvarnom identitetu potpisnika. Primjerice, osoba se može pretvarati da je netko drugi.

Problem naveden u prethodnom odlomku rješava pouzdana treća strana koja jamči povezanost identiteta osoba s određenim ključevima. Ta treća strana je certifikacijska služba (engl. *certification authority*, CA). Certifikacijske službe izdaju i čuvaju digitalne certifikate, upravljaju njima i, u slučaju da dođe do kompromitacije certifikata ili korisnika, opozivaju ih. Digitalni certifikati izdaju se na određeno vrijeme, a nakon isteka valjanosti potrebno ih je produljiti. Digitalni certifikati sadrže podatke o osobi kojoj se izdao certifikat, njen javni ključ, podatke o certifikacijskoj službi koja je izdala certifikat te datum isteka valjanosti. Certifikacijska služba potpisuje certifikate koristeći svoj tajni ključ, zbog čega je moguće provjeriti valjanost certifikata. Naime, javni ključ certifikacijske službe je dostupan tako da ga primatelj može koristiti za provjeru autentičnosti certifikata na isti način kao što se provjerava digitalni potpis.⁷²

⁷⁰ Rajh A., Stančić H., Romčević B., Vitaljić M. Koncept rješenja za osiguranje i očuvanje vjerodostojnosti zapisa u upravnim organizacijama prilikom razvoja državnog računalnog oblaka i državnog digitalnog arhiva. // Arhivski vjesnik, 61 (2018), str. 74. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/216936> (27.5.2021.)

⁷¹ Uredba (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1992/93/EZ. Dostupno na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32014R0910> (26.5.2021.)

⁷² Kuleš, M., Stančić, H. Arhiviranje digitalnih zapisa – stanje i perspektive, n. dj., str. 408.

Digitalni pečat je „oznaka kojom se potvrđuje da sadržaj elektroničkoga dokumenta nije bio mijenjan ili u nekim slučajevima čitan.“⁷³ Tehnološki je istovjetan digitalnom potpisu. Iako digitalni potpisi i pečati jamče izvornost i cjelovitost dokumenta, postoji bitna razlika između digitalnih potpisa i pečata, a vezana je za osobe koje ih koriste. Digitalni potpis je povezan s fizičkom osobom (i jedino ona može koristiti taj potpis), a pečati se mogu povezati samo s pravnom osobom (i jedino ga ona može koristiti).⁷⁴

Digitalna vremenska oznaka je „binarni kôd pridodan uz zapis koji označuje vrijeme događaja, npr. stvaranja, prihvata, očitavanja, izmjene ili brisanja“.⁷⁵ Radi se o digitalnom potpisanom certifikatu izdavatelja vremenskog žiga koji potvrđuje postojanje određenog dokumenta, zapisa ili podatka u vremenu koje je navedeno na žigu. Također, on predstavlja dokaz da je podatak, dokument ili zapis nastao ranije ili neposredno prije vremena navedenog na žigu. Ono što ga čini posebno pouzdanim je što svaka naknadna promjena podataka, dokumenata, zapisa ili vremenskog žiga nije dopuštena, a i ako dođe do promjena one se lako otkrivaju. Dakle, vremenski žig dokazuje postojanje dokumenta u određenom obliku u vrijeme naznačeno na žigu te da on nije bio mijenjan nakon vremena navedenog na žigu. Uz to, dokazuje da je dokument poslan ili zaprimljen u vrijeme navedeno na žigu. Također, omogućuje provjeru valjanosti digitalnih potpisa ili pečata u vrijeme kada je žig nastao čak i nakon isteka ili opoziva certifikata. Digitalni vremenski žig je ključan dio naprednog elektroničkog potpisa.⁷⁶ Žig se kombinira s dokumentom i potpisnikovim tajnom ključem čime se dobiva digitalni potpis s oznakom vremena potpisivanja – napredni digitalni potpis.⁷⁷

Služba TSA (engl. *Time Stamping Authority*) izdaje vremenske žigove te potvrđuje njihovu valjanost. Osim TSA, valjanost može potvrditi treća strana od povjerenja (engl. *Trusted Third Party*).⁷⁸

⁷³ Mihaljević, Marta i dr. "electronic seal". Arhivistički Rječnik: HRVATSKO-ENGLESKI/ENGLESKO-HRVATSKI. Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske i komunikacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, 2015, str. 119.

⁷⁴ Stančić, H. New Technologies Applicable to Document and Records Management Blockchain. n. dj., str. 57.

⁷⁵ Mihaljević, Marta i dr. "digital timestamp". Arhivistički Rječnik: HRVATSKO-ENGLESKI/ENGLESKO-HRVATSKI. Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske i komunikacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, 2015, str. 114.

⁷⁶ Kuleš, M., Stančić, H. Arhiviranje digitalnih zapisa – stanje i perspektive, n. dj., str. 409.

⁷⁷ Stančić, H. New Technologies Applicable to Document and Records Management Blockchain. n. dj., str. 58.

⁷⁸ Kuleš, M., Stančić, H. Arhiviranje digitalnih zapisa – stanje i perspektive, n. dj., str. 409.

3.3.5. Ulančani blokovi (engl. *blockchain*)

Tehnologija ulančanih blokova (engl. *blockchain*) odnosi se na distribuiranu bazu podataka u kojoj se pohranjuju podaci, točnije sažetci, odnosno *hash* vrijednosti podataka, informacija, transakcija, dokumenata ili zapisa. Jednom zabilježeni podaci ne mogu se mijenjati ni brisati. Ova se tehnologija temelji na konceptu distribuirane glavne knjige (engl. *distributed ledger technology*, DLT). Podaci koji se registriraju u *blockchain* organizirani su u blokove koji se međusobno povezuju. U blokovima se, kao što je već objašnjeno, pohranjuju kriptografski sažetci (*hash*) podataka, informacija, transakcija ili dokumenata, a osim toga oni sadrže i vremensku oznaku bloka te sažetak prethodnog bloka, čime se ostvaruje ulančanost blokova.⁷⁹ Iznimka je prvi blok unutar sustava ulančanih blokova (engl. *genesis block*) u kojem se ne može dodati *hash* vrijednost prethodnog bloka.⁸⁰ *Blockchain* se ostvaruje kroz *peer-to-peer* mrežu – dakle, sva računala unutar mreže imaju jednaka prava i ne postoji centralna točka kontrole. Zbog toga svako računalo u mreži pohranjuje podatke o svim transakcijama te može upisivati nove podatke u distribuiranu bazu podataka. Ali, novi podaci se upisuju samo ako većina sudionika u mreži potvrdi točnost transakcije.⁸¹

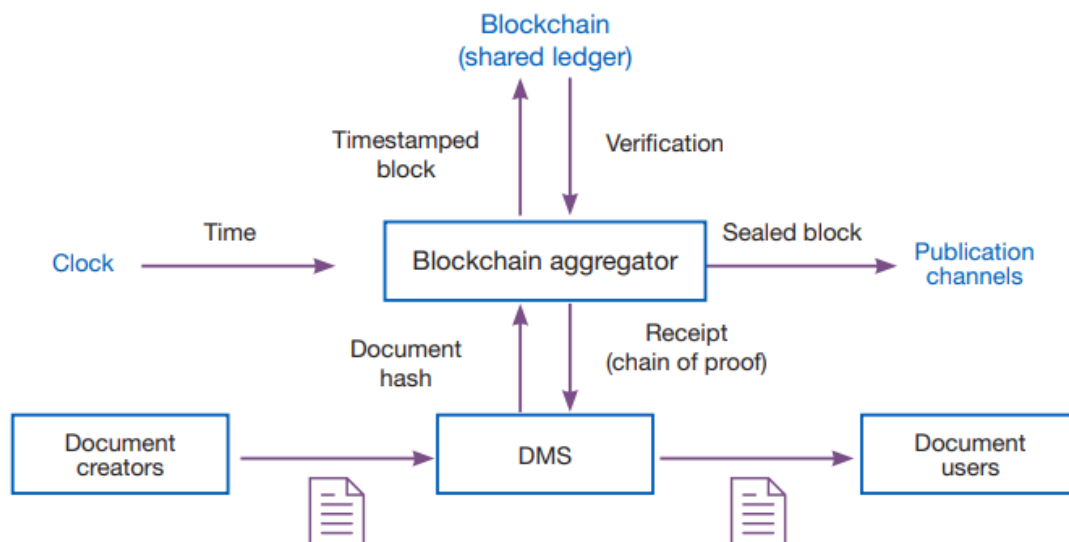
Tehnologija ulančanih blokova pronalazi svoju upotrebu u različitim područjima i djelatnostima, pa tako i u upravljanju dokumentima. Kao što je već naglašeno, sami dokumenti nisu pohranjeni unutar *blockchain*-a. Dokumenti se pohranjuju u repozitoriju organizacije, a unutar *blockchain*-a su sadržani njihovi korijenski *hash*-evi. Zbog toga je implementacija *blockchain*-a u proces upravljanja dokumentima pouzdana i sigurna za svu dokumentaciju, uključujući osjetljive poslovne i ostale vrste povjerljivih dokumenata i informacija.

Kako bi se tehnologija ulančanih blokova implementirala u proces upravljanja dokumentima potreban je *blockchain* agregator. Njegov je zadatak registrirati *hash*-eve dokumenata u *blockchain*. Nadalje, sustav za upravljanje dokumentima je potrebno povezati s *blockchain* agregatorom, a to se postiže korištenjem API-ja. Također, tada registrirani *hash*-evi postaju javno dostupni, što znači da bilo tko može provjeriti integritet dokumenata.

⁷⁹ Stančić, H. New Technologies Applicable to Document and Records Management Blockchain, n. dj., str. 60-63.

⁸⁰ Babić, A. Prevođenje terminologije ulančanih blokova. Interdisciplinarni diplomski rad. Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet, 2019. Dostupno na: <https://repozitorij.ffzg.unizg.hr/islandora/object/ffzg:523> (21.5.2021.)

⁸¹ Stančić, H. New Technologies Applicable to Document and Records Management Blockchain, n. dj., str. 62.



Slika 17. Povezivanje DMS-a i *blockchain*-a korištenjem *blockchain* agregatora

Izvor: Stančić, H. New Technologies Applicable to Document and Records Management Blockchain. // Lligall. Revista Catalana d'Arxivística. Noves perspectives en matèria de gestió documental, 41 (2018)., str. 66.

Tehnologija ulančanih blokova može biti vrlo korisna i u praćenju verzija dokumenata. Konkretnije, dokument se nakon stvaranja registrira unutar *blockchain*-a. Svakom promjenom i radnjom na dokumentu stvara se nova verzija dokumenta koja se također registrira u *blockchain*. Pritom se stvara novi blok u lancu te sadrži svoju vremensku oznaku. Svi ti podaci jasno pokazuju koje su verzije dokumenata nastale i kada, koje su promjene napravljene te je moguće pratiti i provjeriti strukturu i sadržaj dokumenta. Osim navedenog, tehnologija ulančanih blokova omogućuje dokazivanje da određeni dokument nije bio mijenjan. To je posebno važno u poslovanju, jer se dokumenti često šalju suradnicima ili poslovnim partnerima.⁸²

⁸² Ibid., str. 64.

3.3.6. Analiza prijedloga nove Uredbe o uredskom poslovanju

U razdoblju između donošenja dviju Uredbi došlo je do brojnih promjena. Proces digitalne transformacije je napredovao, tako da se poslovanje postupno sve više informatiziralo. Uz način poslovanja, promijenila su se očekivanja okoline i zahtjevi korisnika. Tu su, između ostalog, uključena očekivanja javnosti vezana za obavljanje posla javnopravnih tijela. Očekivanja okoline i potrebe poslovanja uključuju učinkovitije obavljanje posla uz brzo dobivanje i laku dostupnost provjerenim i točnim informacijama. Prema svemu navedenom, donošenje novih propisa uredskog poslovanja bilo je potrebno kako bi ono prilagodilo okolini, suvremenim trendovima i načinu poslovanja. Dakle, cilj nove Uredbe o uredskom poslovanju iz 2021. godine je potpuna digitalizacija uredskog poslovanja, što podrazumijeva cjelokupno obavljanje radnji uredskog poslovanja u digitalnom obliku. Preciznije, zaprimanje, pismena, njihova dostava u rad, obrada i rješavanje te odlaganje u pismohranu treba se odvijati unutar informacijskog sustava uredskog poslovanja. Iako je Uredbom iz 2010. godine elektroničko uredsko poslovanje bilo omogućeno, primjenom nove Uredbe ono će biti obvezno. Tijekom godina mnoge su organizacije digitalizirale svoje uredsko poslovanje kako bi ga učinile učinkovitijim. Budući da prethodna Uredba nije imala detaljne odredbe vezane za uredsko poslovanje u digitalnom obliku, njegovo vođenje u praksi se razlikovalo među organizacijama. Odredbama nove Uredbe normira se vođenje uredskog poslovanja u digitalnom obliku tako da će se ono i u praksi provoditi unutar određenog okvira.

Uredsko poslovanje treba se voditi po principu „prvo digitalno“, što znači da su obveznici Uredbe dužni implementirati informacijski sustav uredskog poslovanja ili SEUP (Sustav elektroničkog uredskog poslovanja). Uz to, obveznici su dužni komunicirati primarno digitalnim putem, što se odnosi na međusobnu komunikaciju, kao i na komunikaciju s fizičkim i pravnim osobama. Kako bi se to ostvarilo potrebno je povezati informacijske sustave uredskog poslovanja obveznika te na svojim mrežnim stranicama objaviti adresu e-pošte. Pristup informacijskom sustavu uredskog poslovanja trebaju imati sve službene osobe javnopravnog tijela. Razina korisničkih prava unutar informacijskog sustava ovisit će i biti u skladu s ovlastima koje su dodijeljene pojedinoj osobi prema odluci javnopravnog tijela.

SEUP bi, prema odredbama nove Uredbe, trebao podržavati određene funkcionalnosti prema radnjama uredskog poslovanja. U sljedećem dijelu analize navode se promjene koje su uvode po pojedinim radnjama uredskog poslovanja.

1. Primitak, otvaranje i pregled pismena i pošiljki

Kao što je već navedeno, zaprimanje pošiljki odvija se elektroničkim putem unutar SEUP-a. Na taj se način zaprimaju pošiljke SEUP-a drugog javnogopravnog tijela ili poslone drugim komunikacijskim kanalom, npr. putem elektroničke pošte. Nakon zaprimanja elektroničkim putem, pošiljatelju se automatski šalje potvrda o primitku. U slučaju da se pošiljka, tj. pismena unutar nje ne mogu pročitati iz tehničkih razloga, pošiljatelju je potrebno poslati obavijest.

Ako se pismena mogu pročitati, slijedi evidencija pismena iz pošiljki zaprimljenih elektroničkim putem u informacijskom sustavu. Ako pismo iz pošiljke sadrži poziv na jedinstveni identifikator već evidentiranog pismena u predmetu, ono se automatski evidentira u SEUP-u i to unutar predmeta na koji se poziva jedinstveni identifikator.

Iako odredbe nove Uredbe postavljaju komunikaciju u digitalnom obliku kao primarni oblik, dostavljanje pošiljki u fizičkom obliku nije isključeno. Moguća je dostava pošiljke putem poštanske službe te osobno.

Unutar SEUP-a sastavlja se službena bilješka u sljedećim slučajevima: sadržaj pošiljke ne odgovara sadržaju u pismenu; pošiljka je oštećena ili postoji sumnja o neovlaštenom ili zlonamjernom otvaranju; novac je priložen u pošiljci; pošiljka je opasna za zdravlje i život ljudi; pošiljka je pogrešno dostavljena.

2. Obrada i razvrstavanje pismena

Pismena se evidentiraju i potpuno obrađuju unutar SEUP-a, što znači da se pismena primljena elektroničkom obliku ne ispisuju. Evidencije upravnog i neupravnog postupka vode se u elektroničkom obliku, unutar informacijskog sustava, a pismena se evidentiraju s datumom primitka ili nastanka. Također, iz evidencija treba biti omogućeno kreiranje izvještaja propisanih nalogom o brojčanim oznakama pismena te sadržaju evidencija uredskog poslovanja. Pismena zaprimljena od SEUP-a drugog tijela automatski se evidentiraju u predmet. Ostala pismena raspoređuje službena osoba koja obavlja poslove pisarnice. Obveznici su dužni povezati svoje evidencije, čime bi se osiguralo da se potrebni podaci dostavljaju samo jednom i izbjeglo bi se višestruko slanje istih podataka, jer će jednom uneseni podaci biti dostupni svim tijelima.

Pismena je moguće, kao što je već navedeno, primiti u fizičkom obliku, ali se i ona moraju obrađivati kao pismena u elektroničkom obliku - unutar SEUP-a. Zbog toga ih je potrebno

digitalizirati nakon primitka te provesti postupak optičkog prepoznavanja znakova. U slučaju da se iz tehničkih razloga pismena u fizičkom obliku ne mogu digitalizirati, potrebno je u informacijski sustav unijeti službenu bilješku te naznačiti sadržaj pismena i priloga ako ih ima.

Budući da se pismena obrađuju primarno u informacijskom sustavu uredskog poslovanja, više nema potrebe za korištenjem otiska prijemnog štamblja.

Uredbom se propisuju i promjene vezane za označavanje pismena. Točnije, urudžbeni broj više se ne bi koristio kao ni brojčane oznake fizičkih ili pravnih osoba koji se obraćaju tijelu podneskom. Tijela će se označavati oznakama dodijeljenim iz Registra brojčanih oznaka tijela. Zbog navedenih promjena uvode se novi pojmovi - akti se označavaju brojčanom oznakom akta, a podnesci brojčanom oznakom podneska. Brojčana oznaka akta sadrži klasifikacijsku oznaku i poslovni broj, što je još jedan novi pojam koji se propisuje. Oznaka poslovnog broja je: „PBROJ:“. On određuje stvaratelja akta i kao što je već navedeno, sastoji se od brojčane oznake tijela i rednog broj pismena unutar predmeta. Može se razraditi po unutarnjim ustrojstvenim jedinicama tijela (od najviše do najniže), kao i po službenim osobama. Oznake unutarnjih ustrojstvenih jedinica međusobno se odvajaju crticama (-), a oznake službene osobe se odvajaju kosom crtom (/) od oznake unutarnje ustrojstvene jedinice te crticom (-) od rednog broja pismena. Redni broj pismena u predmetu se dodjeljuje automatski i to prema sljedećem slobodnom broju u predmetu. Brojčana oznaka podneska sadrži klasifikacijsku oznaku i redni broj pismena unutar predmeta. Može se primijetiti kako podnesci neće sadržavati oznaku godine nastanka pismena, već samo oznaku godine otvaranja predmeta unutar klasifikacijske oznake.

Uz prestanak korištenja pojma urudžbenog broja nadovezuje se i prestanak korištenja pojma urudžbeni zapisnik, a prema odredbama prijedloga nove Uredbe koristi se pojam evidencije predmeta neupravnog postupka. Evidencije upravnog i neupravnog postupka i dalje se vode po sustavu klasifikacijskih oznaka. Ali, dolazi do promjene redoslijeda grupa brojčanih oznaka unutar klasifikacijske oznake - oznake prema vremenu i prema obliku mijenjaju mjesta. Tako da klasifikacijske oznake imaju sljedeći redoslijed brojčanih oznaka: prema sadržaju, prema obliku, prema vremenu i redni broj predmeta. Plan klasifikacijskih oznaka više nije potrebno donositi početkom nove godine, već samo nakon promjene nadležnosti i djelokruga javnopravnog tijela. Klasifikacijske oznake koje su utvrđene planom klasifikacijskih oznaka potrebno je unijeti u informacijski sustav.

3. Dostava predmeta i pismena u rad

Nakon evidencije, predmete i pismena je potrebno dostaviti u rad službenim osobama kroz informacijski sustav. Informacijski sustav treba omogućiti automatsko raspoređivanje predmeta i pismena ako je to moguće u radnom procesu dok u protivnom to čini ovlaštena službena osoba.

Predmet je moguće voditi i u fizičkom obliku, ako je to potrebno. U tom je slučaju potrebno unijeti službenu bilješku u informacijski sustav. Predmet se raspoređuje i u fizičkom obliku dostavlja gdje je to potrebno.

U informacijskom sustavu uredskog poslovanja potrebno je evidentirati promjene vezane uz status predmeta u sljedeća dva slučaja: ako javnopravno tijelo prestane s radom ili dolazi do promjene njegove nadležnosti. U navedenim slučajevima javnopravno tijelo će predati predmete drugom tijelu i trebat će u svom informacijskom sustavu zabilježiti naziv tijela koje preuzima predmete, razlog, vrijeme i način predaje. Javnopravno tijelo koje preuzima predmete također u svom sustavu treba zabilježiti razlog, vrijeme i način predaje te naziv tijela od kojeg preuzima predmete.

4. Administrativno-tehnička obrada

Prijedlogom nove Uredbe određuje se da akti uz ostale podatke trebaju sadržavati jedinstveni identifikator pismena koji je predstavljen linearnim ili 2D bar kodom koji se postavlja u gornjem desnom kutu akta.

Prije potpisa sve službene osobe koje su sudjelovale u izradi akta trebaju ga potvrditi hijerarhijskim redom.

Akt je moguće elektronički potpisati naprednim elektroničkim potpisom kvalificiranog pružatelja usluge povjerenja, a uz njega se može staviti elektronički pečat. Kada na aktima i ostalim dokumentima nije potreban potpis ovlaštene službene osobe, oni se ovjeravaju elektroničkim pečatom.

5. Otprema akata

Otprema akata je moguća elektroničkim putem te u fizičkom obliku, a način otpreme određuje službena osoba koje je zadužena za rješavanje predmeta. Otprema elektroničkim putem bila je moguća i prema odredbama prošle Uredbe, ali sada se detaljnije određuje. Obavlja ju službena osoba zadužena za rješavanje predmeta, otpremu je potrebno evidentirati u informacijskom sustavu, a akt mora biti u obliku koji onemogućava promjenu sadržaja. Otpremu akata u fizičkom obliku obavlja službena osoba koja obavlja poslove pisarnice, a način otpreme je jednak onome u prošloj Uredbi. Dostavna lista za poštu se vodi u informacijskom sustavu te sustav treba omogućiti njen ispis. Rokovnik predmeta također se vodi u informacijskom sustavu.

6. Priprema predmeta za pismohranu i arhiv

Kada je predmet dovršen, službena ga osoba treba dostaviti u pismohranu kroz informacijski sustav koji automatski dodaje datum kada je predmet dostavljen i oznaku „a/a“.

Pismena i prilozi koji su primljeni u fizičkom obliku i nakon primitka digitalizirani treba čuvati u oba oblika, fizičkom i digitalnom do izlučivanja ili predaje nadležnom arhivu na način koji je određen prema propisima o zaštiti i obradi dokumentarnog i arhivskog gradiva.

Potrebno je unijeti službenu bilješku u informacijskom sustavu prilikom izdavanja ili ponovnog otvaranja predmeta koji se čuvaju u pismohrani u fizičkom obliku. Bilješka treba sadržavati ime službene osobe kojoj se dostavlja predmet, datum izdavanja te datum vraćanja predmeta u pismohranu.

U informacijski sustav je potrebno unijeti i akte o uništenju te o predaji gradiva nadležnom arhivu.

3.3.7. Nova Uredba o uredskom poslovanju iz 2021.

Nova Uredba objavljena je 2. srpnja 2021. godine s rokom za usklađivanje uredskog poslovanja s njom do 1. siječnja 2023. Odredbe novoobjavljene Uredbe o uredskom poslovanju ponešto se razlikuju od onih u prijedlogu na kojem se bazirala analiza u ovome radu. Kako bi se prikazalo činjenično stanje, u nastavku se navodi koje odredbe iz prijedloga nisu zadržane, a koje su dodane.

Prema prijedlogu trebale su se uvesti promjene vezane za označavanje pismena, brojčane oznake akta i podneska te se trebao koristiti pojam poslovni broj kao oznaka koja određuje stvaratelja akta, a sadrži brojčanu oznaku tijela i redni broj pismena unutar predmeta. Ipak, prema odredbama nove Uredbe poslovni broj se neće koristiti, već će se nastaviti koristiti pojam urudžbeni broj, ali uz određene promjene. On se do sada koristio kao dio brojčane oznake pismena, a sada se propisuje kao dio brojčane oznake akata. Sadrži brojčanu oznaku tijela i redni broj pismena unutar predmeta, a prema potrebi javnopravnog tijela može sadržavati brojčanu oznaku ustrojstvene jedinice, brojčanu oznaku službene osobe koja je izradila akt i godinu nastanka akta (što je i činilo dosadašnje oblikovanje urudžbenog broja). S druge strane, označavanje podnesaka ostaje jednako onome iz prijedloga.

Nova Uredba propisuje pojam jedinstvene oznake pismena čija je svrha unutar informacijskog sustava uredskog poslovanja tijela jednoznačno označavati pismena. Potrebno je naglasiti da se i u prijedlogu propisivao ovaj pojam, ali s drugačijim nazivom – jedinstveni identifikator pismena. Nastaje temeljem podataka o pismenu u informacijskom sustavu, sadrži brojčanu oznaku tijela unutar čijeg informacijskog sustava je upisano pismo, klasifikacijsku oznaku odgovarajućeg predmeta i redni broj pismena unutar predmeta. Iskazana je u obliku linearnog ili 2D bar koda. Na pisma zaprimljena u fizičkom obliku potrebno je ispisati jedinstvenu oznaku pisma uz naziv javnopravnog tijela koje je zaprimilo pismo, datum zaprimanja i brojčanu oznaku. Odredbe nove Uredbe propisuju i korištenje jedinstvenog identifikatora pisma, a radi se o nizu znakova koji će se generirati slučajnim odabirom unutar informacijskog sustava uredskog poslovanja. Taj niz znakova će jedinstveno određivati pismo i zbog toga je ključan za razmjenu podataka između informacijskih sustava uredskog poslovanja različitih tijela, jer omogućuje provjeru izvornosti, cjelovitosti i sljedivosti pisma. Osim toga, omogućavat će automatsku evidenciju u informacijskom sustavu unutar odgovarajućeg predmeta. Uvjet za automatsku evidenciju je da zaprimljeno pismo sadrži poziv na jedinstveni identifikator prethodnog pisma evidentiranog u predmetu primatelja, kao što je to već bilo naznačeno u prijedlogu Uredbe.

Klasifikacijske oznake, njihova struktura, tj. redoslijed grupa brojčanih oznaka neće se mijenjati, kao što je bilo predviđeno prijedlogom. Prema tome, redoslijed brojčanih oznaka ostaje nepromijenjen, tj. jednak onome koji je vrijedio i do sad. Dakle, redoslijed oznaka je sljedeći:

1. oznaka prema upravnom području ili djelatnosti
2. oznaka prema vremenu
3. oznaka obliku i
4. rednom broju predmeta.

U odredbama nove Uredbe naglašena je pravna valjanost izvorno digitalno izdanih akata koji su ispisani na papiru ako se može potvrditi njihova cjelovitost i izvornost elektroničkim putem. Također, detaljnije je određeno ovjeravanje elektroničkim pečatom. Odredbe propisuju ovjeravanje elektroničkih prijepisa izvorno izdanih digitalnih akata elektroničkim pečatom javnog tijela.

Nadalje, dodana je odredba vezana za upravne akte prema kojoj je njihovu pravomoćnost potrebno potvrditi zasebnim aktom koji sadrži vezu na akt na koji se odnosi.

4. Istraživački dio

4.1. Uvod

Istraživački dio rada usmjeren je na sustav za upravljanje dokumentima u tvrtki Hrvatske ceste d.o.o. Hrvatske ceste su obveznici Uredbe, a regulativa tvrtke u području uredskog poslovanje je dodatno određena internim Pravilnikom o uredskom poslovanju.

U razdoblju od 2010. do 2018. godine koristio se prijašnji sustav za upravljanje dokumentima. Bio je razvijen kao dio poslovnog informacijskog sustava prema zahtjevu Hrvatskih cesta. Sustav je razvijen s ciljem usklađivanja s Uredbom o uredskom poslovanju koja je stupila na snagu 2010. godine i kao potpora poslovnim procesima. Osnovne funkcionalnosti implementirane u sustavu su bile:

- evidentiranje matičnih podataka i to evidentiranje: klase, godina, dosjea, lokacija, statusa dokumenata, brojčanih oznaka itd.
- evidentiranje dokumenata (podnesaka i akata)
- distribucija dokumenata

Sustav je s vremenom postao nedostatan za potrebe poslovanja Hrvatskih cesta i to u funkcionalnom smislu, kao i radi tehnologije koja je korištena i koja se nije dalje razvijala. Zbog nedostataka u prijašnjem sustavu za upravljanje dokumentima implementirao se novi sustav – Centrix koji je krenuo u rad 1.1.2019. godine. U novi sustav su migrirani svi dostupni podaci o aktivnim predmetima iz prijašnjeg sustava te su se obrade podataka nastavile u novom sustavu. Prijašnji sustav je ostao dostupan za uvide u predmete ovlaštenim korisnicima bez mogućnosti unosa, promjene i brisanja podataka.

4.2. Sustav Centrix2

Centrix2 je programsko rješenje za upravljanje uredskim poslovanjem. Usklađen je s propisima o uredskom poslovanju i pratećom zakonskom regulativom. Njegova svrha je upravljanje dokumentacijom te nadzor nad procesima uredskog poslovanja na način koji osigurava optimizaciju i standardizaciju poslovanja. Implementacijom sustava Centrix2 smanjuje se potreba za korištenjem dokumenata u papirnatom obliku, jer omogućava potpunu digitalnu obradu dokumenata, od evidencije, pregleda i rada na dokumentima do praćenja

izvršavanja zadataka. Sustav je razvijen na način koji omogućava prilagođavanje potrebama organizacije prilikom implementacije.⁸³

U Hrvatskim cestama sustav za upravljanje dokumentacijom je integriran s poslovnim sustavima i to:

1. SAP

Hrvatske ceste su implementirale SAP sustav od 1.1.2021. godine. SAP i Centrix su integrirani u sljedećim poslovnim procesima:

1.1. Prijenos osnovnih podataka o partnerima iz Centrixa u SAP za partnere s kojima se odvijaju transakcije relevantne za ERP sustav.

1.2. Integracija eRačuna

Centrix je središnje mjesto za zaprimanje eRačuna koji se zaprima automatizmom s FINA-inog servisa, gdje se prepoznaje koja organizacijska jedinica je nadležna za obradu računa i to prema predmetu, odnosno prema klasifikacijskoj oznaci ugovora kojem pripada račun ili situacija kao sastavni dio eRačuna.

1.3. Integracija podataka u procesu ugovaranja.

U SAP se iz Centrixa prenose podaci:

- o klasi i urudžbenom broju za ugovore, dodatke ugovoru i narudžbenice,
- podatak o nadležnom korisniku iz Centrixa se prenosi u SAP te se evidentira uz dokument ugovora u određenoj partnerskoj funkciji,
- iz SAPa se u Centrix prenosi broj SAP ugovora za tipove pismena Ugovor i Dodatak ugovoru.

2. Sustav za praćenje projekata (Primavera)

Prilikom zaprimanja eRačuna Centrix provjera jesu li uz eRačun priloženi propisani prilozi (troškovnik) Ovisno o rezultatu račun se prihvaća ili odbija.

⁸³ Rješenja – Omega Centrix2. Omega-software. Dostupno na: <https://www.omega-software.hr/proizvodi/rjesenja> (31.5.2021.)

3. Aplikacija za izvanredni prijevoz (IPR)

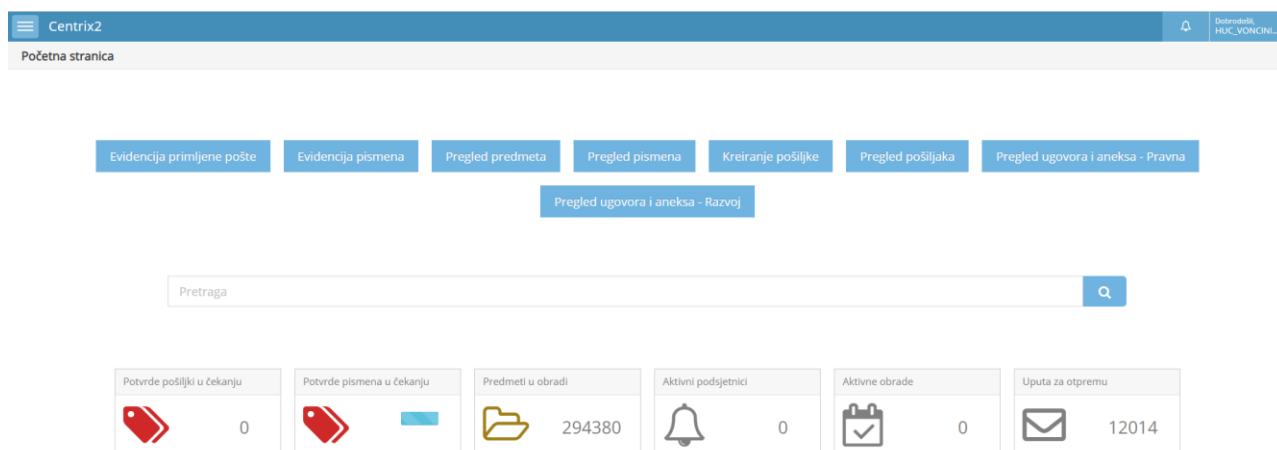
Pisma koja se generiraju u procesu izdavanja dozvola za IPR vode se u upravnom postupku. Aplikacija je integrirana s Centrixom tako da se svi dokumenti koji nastaju u aplikaciji automatski urudžbiraju u realnom vremenu te se u Centrixu evidentiraju i pripadajući elektronički sadržaji.

4. Aplikacija za nadzor osovinskog opterećenja

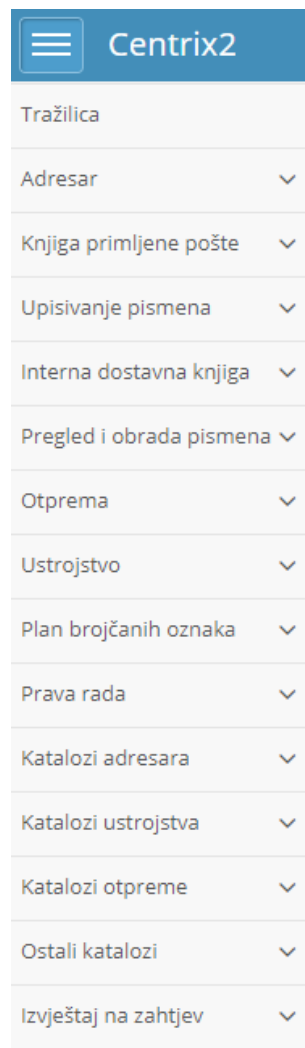
Dokumenti koji nastaju u aplikaciji se automatski urudžbiraju u Centrixu u realnom vremenu.

4.2.1. Opis sustava

Početna stranica sučelja sustava podijeljena je u nekoliko dijelova, što se može vidjeti na slici 18. U lijevom kutu zaglavlja stranice nalazi se naziv sustava i gumb za izbornik, a u desnom kutu nalaze se informacije o podsjetnicima i o prijavljenom korisniku. U tijelu stranice nalazi se tražilica te tzv. kontrolna ploča sustava. Ona sadrži gumbe i poveznice za pristup različitim pregledima i dijelovima sustava. Poveznice koje su sadržane na kontrolnoj ploči ovise o pravima koja su dodijeljena pojedinom korisniku, što je jedna od ključnih karakteristika DMS-a navedenih u potpoglavlju Sustavi za upravljanje elektroničkim dokumentima. Preko glavnog izbornika (na slici 19) također se može pristupiti različitim dijelovima sustava.



Slika 18. Sučelje sustava Centrix2 - početna stranica



Slika 19. Glavni izbornik

Djelatnici pisarnice evidentiraju pismena iz zaprimljenih pošiljki unutar *Evidencije pismena* prikazanoj na slikama 20 i 21 kojoj se može pristupiti iz izbornika (unutar stavke *Upisivanje pismena*) ili s kontrolne ploče koja se nalazi na početnoj stranici. Pismena se mogu evidentirati u postojeći predmet ili se može osnovati novi predmet. U slučaju da se pismeno upisuje u postojeći predmet, moguće je napraviti pretragu postojećih predmeta u tražilici pri vrhu forme. Opcijom *Zapamti podatke predmeta za sljedeći unos* omogućava se brži unos predmeta jer se podaci uneseni u formu pamte za sljedeći unos. Upisuju se potrebni podaci, kao što su npr. vrsta upravnog postupka, stranka, naziv predmeta, tip pismena, nadležnost.

Evidencija pismena

☐ Zapamti podatke predmeta za sljedeći unos

☐ Zapamti podatke pismena za sljedeći unos

☐ Pokreni skeniranje nakon spremanja

Pronađi postojeći predmet

▼

Datum osnivanja*

02.06.2021. 09:50:44

Vrsta upravnog postupka*

Nepravni predmet

▼

Klasifikacijska oznaka*

▼

Stranka*

▼

Naziv predmeta*

U nadležnosti*

▼

Lokacija

▼

Tip predmeta

▼

Dodatne oznake

Klikni za manje detalja ▲

Dodatne stranke

Rok za rješavanje

Napomena

Slika 20. Evidencija pismena – pogled na lijevi dio ekrana

☐ Bez pismena

Podnesak ili akt* Podnesak ▼

Datum primitka pismena* 02.06.2021. 09:50:44 📅 ⌚

Pošiljatelj ili stvaratelj* ▼ + ✎

Naziv pismena*

Broj priloga* 0 ▲ ▼ Evidencija priloga 0

Datum nastanka 📅

Iznos 0,00 ▲ ▼

Tip pismena* ▼

Dodatne oznake +

Dodatne stranke +

[Klikni za manje detalja ▲](#)

Službena bilješka +

Omotnica priložena* Ne ▼

Pismo na koje je priložena omotnica ▼

Klasifikacijska oznaka pošiljatelja

Urudžbeni broj pošiljatelja

✓ Spremi predmet i pismo ✗ Odustani

Slika 21. Evidencija pismena - pogled na desni dio ekrana

Unutar polja *Klasifikacijska oznaka* nalazi se padajući izbornik u kojem se mogu pronaći dostupne klasifikacijske oznake (prema Planu klasifikacijskih oznaka). Polje *Stranka* također sadrži padajući izbornik unutar kojeg se može pretražiti adresar kontakata i partnera. Padajući zbornik unutar polja *U nadležnosti* sadrži popis djelatnika i organizacijskih jedinica. Potrebno je odabrati djelatnika ili jedinicu kako bi se predmet rasporedio i dostavio u rad (kao što Uredba o uredskom poslovanju određuje), tj. kako bi se odredila nadležnost predmeta nakon osnivanja. *Datum primitka* sadrži zadanu vrijednost koja je postavljena na trenutni datum i vrijeme. Određena polja su obavezna za ispunjavanje i ona su označena crvenom zvjezdicom. Priloži se

dodaju kroz opciju *Evidencija priloga* otvara se forma u novom prozoru prikazana na slici 22 gdje se unose podaci o prilogu.

Slika 22. Evidencija priloga

Nakon što se podaci unesu, potrebno je odabrati opciju *Spremi* kojom se pismenu automatski dodjeljuje urudžbeni broj, a predmetu klasifikacijska oznaka te se generira naljepnica prijemnog štambilja i omot spisa. Zatim se, ako je označena opcija *Pokreni skeniranje* nakon spremanja, automatski otvara forma za skeniranje sadržaja pismena. Skeniranje se može pokrenuti i odabirom ikone iznad forme.

U pregledu *Aktivne obrade* (pristup s početne stranice) djelatnici pristupaju pismenima koja su evidentirana i raspoređena u rad, tj. za čiju su obradu zaduženi.

Evidentirana pismena se mogu pregledati kroz *Pregled pismena* (na slikama 23 i 24) – pregledu se može pristupiti kroz izbornik ili s početne stranice. Uz pregled sadržana je napredna pretraga pismena prema raznim kriterijima. Potrebno je naglasiti da se pismena u pregledu prikazuju ovisno o pravima korisnika – nemaju svi korisnici jednaka prava pristupa, što je jedan od temeljnih zahtjeva DMS-a.

Pregled pismena

Klasifikacijska oznaka	Klasifikacijska oznaka do	Urudžbeni broj	Naziv pismena
Datum primitka ili nastanka od	Datum primitka ili nastanka do	Suradnici	Tip pismena
Datum kreiranja od	Datum kreiranja do	Iznos	SAP ID dokumenta

☐	Sadržaj	Klasifikacijska oznaka	Urudžbeni broj	Naziv pismena	Pošiljatelj ili stvaratelj
☐		UP/I-340-03/20-09/5279	345-500-520-522/722-21-09		

Slika 23. Pregled svih pismena – pogled na lijevi dio ekrana

Traži:

Pošiljatelj ili stvaratelj	Nadležnost predmeta	Lokacija predmeta	Status pismena
Broj računa	Datum dospijeća od	Datum dospijeća do	Datum izdavanja računa od
Status fina			Datum izdavanja računa do

Datum primitka ili nastanka	Status pismena	Tip pismena	U nadležnosti	Iznos	Broj računa	Datum dospijeća	SAP ID dokumenta	Status fina
03.08.2021.	Urudžbiran	Izvanredni pri...						

Slika 24. Pregled svih pismena - pogled na desni dio ekrana

☐	1. 2. 3. 4.	Sadržaj	Klasifikacijska oznaka
			9/3669

5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12.

Slika 25. Opcije u pregledu pismena

Opcije rada na pismenu koje su dostupne kroz pregled pismena označene su ikonama pored svakog pismena u pregledu te su prikazane na slici 25. One su redom:

1. uredi – otvara formu s podacima o pojedinom pismenu
2. povijest izmjena – prikazuje sve izmjene na pojedinom pismenu uz vrijeme i djelatnika koji je napravio izmjenu

3. pokreni obradu – pokreće obradu dokumenta
4. kopiraj
5. dohvati sadržaj – preuzima elektronički sadržaj pismena
6. dohvati i uredi sadržaj – omogućava uređivanje sadržaja pismena. Radi se o *check-out* funkcionalnosti pa sustav evidentira koji korisnik uređuje dokument te on nije dostupan drugim korisnicima za uređivanje
7. otkazi uređivanje – opcija omogućena korisnicima koji su dohvatili dokument za uređivanje, *check-in* funkcionalnost
8. učitaj sadržaj – omogućava učitavanje sadržaja s korisnikova računala, npr. pdf dokument
9. skeniraj sadržaj – otvara formu za skeniranje
10. kreiraj iz predloška – otvara formu za odabir predloška dokumenta
11. popuni podatke
12. urudžbiraj odgovor.

Dvostrukim klikom na određeni redak u *Pregledu pismena*, tj. na određeno pismo otvara se pregled pojedinog pisma koji je prikazan na slici 26. Kroz taj je pregled moguće vidjeti upisane podatke o pismenu, njegov status te su omogućene različite radnje nad pismenom.

Pismo: 340-09/21-23/270, 345-950-563/640-21-02

Evidencija pismena
Pregled priloga
Interna dostavna knjiga
Obrada pismena
Tijek postupanja
Razvođenje
Pov

Podnesak ili akt*
Akt

Datum nastanka akta*
04.08.2021. 08:51:00

Dodatne oznake

Tip pismena*
Dopis

Urudžbeni broj
345-950-563/640-21-02

Stvaratelj*

Naziv pismena*

Predmet*
340-09/21-23/270

Iznos
0,00

Broj priloga*
0

Dodatne stranke

Klikni za manje detalja ▲

Službena bilješka

Omotnica priložena*
Ne

Pismo na koje je priložena omotnica

Spremi
Odustani

Slika 26. Pregled pojedinog pismena

Dostupne su sve opcije navedene u *Pregledu pismena*. Uz to, moguće je: urediti određene podatke pismena, pregledati i dodati priloge, pregledati tok kretanja i statusa pismena, pregledati pokrenute obrade nad pismenom, kao i cjelokupni tijek postupanja s pismenom, povijest razvođenja predmeta pismena, pregledavanje, dodavanje i uklanjanje suradnika, promijeniti tip i status pismena, kreirati podsjetnike, vezati i rasporediti predmet. Sustav prati

sve promjene na pismenu tako da je moguće pregledati verzije dokumenta, povijest izmjena te povijest uvida.

Ugovori i eRačuni se obrađuju unutar sustava. Obrada će se objasniti na primjeru eRačuna. Kao što je već navedeno, eRačuni se automatski zaprimaju u Centrix s FINA-inog servisa te nadređeni djelatnik eRačunima koje treba obraditi pristupa kroz pregled *Aktivnih obrada* s početne stranica ili sa stavke u izborniku *Zaprimljene obrade pismena*. U polju *Upućivanje na ugovor* je zabilježena klasifikacijska oznaka ugovora kojem pripada račun ili situacija koja je sastavni dio eRačuna. Nakon preuzimanja eRačuna pismeno prolazi definirane korake obrade gdje ga trebaju potvrditi ili odbiti nadležni djelatnici koji obavljaju logičke i formalne kontrole, što je prikazano na slici 27. Završne kontrole finansijskih elemenata obavljaju se u Odjelu za financije. Ako se u nadležnoj organizacijskoj jedinici utvrdi da račun ili situacija nije ispravan upisuje se napomena i razlog odbijanja Odjelu za financije da račun treba odbiti.

Slika 27. Obrada eRačuna

Nakon toga ovlaštteni korisnici u Ekonomskom sektoru (likvidatori) u Centrixu unutar *Aktivnih obrada* dobiju obavijest da je eRačun spreman za preuzimanje u SAP na daljnju obradu. Odabirom aktivnosti preuzimanja računa metapodaci s računa se prenose u SAP na pripadajuće

SAP dokumente. Nakon odrađene aktivnosti preuzimanja računa u Centrix se vraća pripadajući status i broj SAP dokumenta na kojem je evidentiran predmetni račun. Tako je osigurana sljedivost podataka. eRačun u elektroničkom obliku sa svim pripadajućim priložima ostaje pohranjen u Centrixu.

Evidentirani predmeti u sustavu mogu se vidjeti u *Pregledu predmeta* prikazanog na slikama 28 i 29. Kao što je to slučaj s pregledom evidentiranih pismena, tako i pristup pregledu predmeta ovisi o pravima dodijeljenima pojedinom djelatniku.

Pregled predmeta

👁️

Klasifikacijska oznaka Klasifikacijska oznaka do Naziv predmeta Stranka

Status predmeta Datum statusa od Datum statusa do Suradnici

☐	Klasifikacijska oznaka	Datum osnivanja	Naziv predmeta
☐ 🗓️	UP/I-340-03/21-09/5161	03.08.2021. 15:22:13	

Slika 28. Pregled predmeta - pogled na lijevi dio ekrana

Traži: _____ 🔍 ⚙️

Datum osnivanja od Datum osnivanja do Nadležnost Lokacija

Tip predmeta Dodatne oznake Klase pismena iz ISHC-a

🔽 Filtriraj 🔄 Poništi filtriranje

Stranka	Nadležnost	Status predmeta	Razvođenje	Datum statusa	Tip predmeta	Povezivanje	Klase pismena iz ISHC-a

Slika 29. Pregled predmeta - pogled na desni dio ekrana

Pregled sadrži naprednu pretragu, a opcije za rad na predmetu koje su dostupne u *Pregledu pismena* su dostupne u ovom pregledu, ali se odnose na predmete. Dvostrukim klikom miša na pojedini redak (predmet) se pregledava pojedini predmet (slika 30).

Predmet: UP/I-340-03/21-09/5159 □ ×

↺ ↻ ⬇ 📁 🔔
Status: U obradi

Osnovni podaci
Pregled pismena
Pregled priloga
Razvođenje
Mirovanje roka
Tijek postupanja
Suradnici
Povijest izmjena

Migrirani podaci
Klase pismena iz ISHC-a
Primavera
Povijest uvida

Klasifikacijska oznaka

UP/I-340-03/21-09/5159

Naziv predmeta*

Stranka*

Dodatne stranke

+

Tip predmeta

U nadležnosti*

Datum osnivanja*

03.08.2021. 14:37:52

📅 ⌚

Lokacija*

ZAGREB, Metalčeva 5

Rok za rješavanje

📅

Dodatne oznake

+

Napomena

✓ Spremi

✗ Odustani

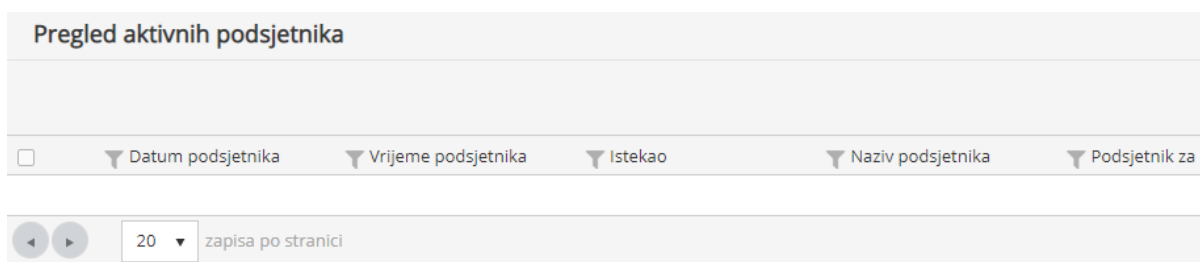
Slika 30. Pregled pojedinog predmeta

Kroz pregled pojedinog predmeta dostupne su različite radnje nad predmetom i pregledi - mogu se pregledati osnovni podaci o predmetu, status predmeta, pismena unutar predmeta, prilozi, suradnici, povijest izmjena, povijest uvida itd. Kada se predmet dovrši, potrebno je promijeniti njegov status u *Riješen* čime se onemogućavaju promjene u predmetu i na pismenima kao što su npr. dodavanje novih verzija dokumenta.

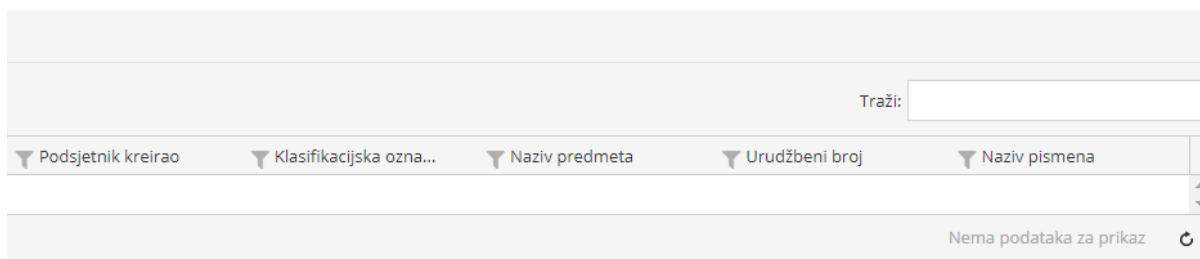
Kroz *Pregled pismena* te *Pregled predmeta* moguće je naknadno promijeniti nadležnost nad određenim predmetom, čime se predmet raspoređuje na drugog djelatnika ili organizacijsku jedinicu.

Sustav ima funkcionalnost vezanja predmeta kojoj se može pristupiti iz više dijelova sustava (iz *Pregleda predmeta* te *Pregleda pismena*). Potrebno je odabrati predmet koji se nakon ispunjavanja određene forme veže s glavnim predmetom. Osim pojedinačnog, omogućeno je i grupno vezanje predmeta.

Djelatnicima je omogućeno stvaranje podsjetnika u sustavu za sebe ili druge djelatnike koji imaju pravo rada nad pismenom. Njihova je uloga pratiti aktivnosti i rokove po pojedinim pismenima i predmetima. Podsjetnik se može stvoriti kroz različite preglede: predmeta, pismena, kroz formu za izmjenu podataka o predmetu te o pismenu. Nakon stvaranja, podsjetnici se mogu naknadno uređivati. Djelatnicima sustav automatski šalje e-mail u kojem se obavještavaju o rokovima izvršenja zadataka koji su postavljeni podsjetnicima. *Pregledu aktivnih podsjetnika* može se pristupiti iz zaglavlja sučelja sustava, a prikazan je na slikama 31 i 32.



Slika 31. Pregled aktivnih podsjetnika - pogled na lijevi dio ekrana



Slika 32. Pregled aktivnih podsjetnika - pogled desni dio ekrana

Evidentirani predmeti i pismena mogu se brisati. Točnije, oni se ne brišu u potpunosti, već se ne prikazuju u pregledu aktivnih predmeta, odnosno pismena. Obrisane je zapise moguće pregledati. Također, moguće je poništiti brisanje predmeta i pismena.

Centrix je središnje mjesto unosa poslovnih partnera ili subjekata. Dakle, evidentiraju se svi partneri i oni se mogu pregledati u *Pregledu subjekata* koji je prikazan na slikama 33 i 34. Unos partnera ili subjekata je distribuiran po više ustrojstvenih jedinica te za unos postoji set obaveznih podataka (naziv, OIB, adresa itd.). Iz DMS-a partneri s kojima Hrvatske ceste imaju bilo koju financijsku transakciju prenose se u poslovni sustav (SAP). Poslovi prijenosa podataka se provode centralizirano, s jednog mjesta. Uz to, sustav prati povijest svih promjena kod svakog partnera.

Subjekti

+

Naziv subjekta Država Mjesto Naselje

Tip subjekta Inozemni porezni broj Subjekt kreirao Svrha otvaranja partnera

Naziv subjekta	OIB	Naselje	Ulica i kućni broj	Mjesto	Država	Tip s
----------------	-----	---------	--------------------	--------	--------	-------

Slika 33. Subjekti – pogled na lijevi dio ekrana

Traži:

OIB Vrsta subjekta Brojčana oznaka stvaratelja Ulica i kućni broj

Šifra partnera

Filtriraj Poništi filtriranje

Tip subjekta	Vrsta subjekta	Svrha otvaranja partnera	Šifra partnera	Status slanja u sap naziv	Subjekt kreirao
--------------	----------------	--------------------------	----------------	---------------------------	-----------------

Slika 34. Subjekti - pogled na desni dio ekrana

Uredba o uredskom poslovanju određuje vođenje osnovnih i pomoćnih evidencija. Zbog navedene obveze sustav omogućuje izradu izvještaja i ispis upisnika predmeta upravnog postupka I. stupnja (slika 35), upisnika predmeta upravnog postupka II. stupnja te urudžbenog zapisnika (slika 36), kao i pomoćnih evidencija (interne dostavne knjige, knjige primljene pošte itd.).

Upisnik predmeta upravnog postupka I. stupnja

Datum primitka od: 6/1/2021 Datum primitka do: 6/1/2021
 Klasifikacijska oznaka: ☐ NULL Lokacija: Sve

1 of 2 ? Find | Next

UPISNIK PREDMETA UPRAVNOG POSTUPKA PRVOG STUPNJA

Datum primitka od: 01.06.2021.
 Datum primitka do: 01.06.2021.
 Klasifikacijska oznaka: Nije upisano
 Lokacija: Sve

Klasifikacijska oznaka	Urudžbeni broj	Datum primitka zahtjeva	Ime i prezime odnosno naziv i mjesto podnositelja zahtjeva	Kratak sadržaj zahtjeva	Odluka o zahtjevu i datum odluke						Rad prvostupanjskog tijela po žalbi i datum odluke			Razvođenje ili napomena
					Zahtjev odbačen	Zahtjev odbijen	Zahtjev usvojen	Postupak obustavljen	U roku		Žalba odbačena	Rješenje zamijenjeno novim	Žalba dostavljena drugostupnjnom tijelu	
									Da	Ne				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Lokacija: BJELOVAR, J.Jelačića 2														
UP/I-340-03/21-09/3549														

Slika 35. Upisnik predmeta upravnog postupka I. stupnja

Urudžbeni zapisnik

Datum osnivanja predmeta od: 6/1/2021 Datum osnivanja predmeta do: 8/3/2021
 Lokacija: <Sve> Lokacija urudžbiranja: <Sve>
 Ustrojstvena jedinica: ☐ NULL Klasifikacijska oznaka: ☐ NULL
 Urudžbirao:

1 of 273 Find | Next

URUDŽBENI ZAPISNIK

Datum osnivanja od: 01.06.2021. Datum osnivanja do: 03.08.2021.
 Lokacija: <Sve> Ustrojstvena jedinica: Nije upisano
 Klasifikacijska oznaka: Nije upisano Lokacija urudžbiranja: <Sve>

Klasifikacijska oznaka	Predmet	Urudžbeni broj	Datum primitka	Datum nastanka pismena	Ustrojstvena jedinica	Razvođenje	
						Datum	Oznaka
1	2	3	4	5	6	7	8
003-01/21-01/362					345-800		

Slika 36. Urudžbeni zapisnik

Sustav omogućava pripremu pošiljke za otpremu te praćenje otpremljenih pismena unutar stavke *Otprema*. Unose se informacije o primateljima, vrsti i sadržaju pošiljke, odabire se pružatelj usluge za otpremu te način otpreme. U podstavci *Kreiranje pošiljke* prikazanoj na slikama 37 i 38 upisuju se podaci o pošiljci za otpremu te se dodaje sadržaj ako je to potrebno - pismena i prilozi.

☐	Datum kreiranja*	02.06.2021. 10:15:16	 
--------------------------	------------------	----------------------	---

☐	Dodavanje sadržaja pošiljke		▼
--------------------------	-----------------------------	----------------------	---

	Vrsta primatelja	Sve	▼
--	------------------	-----	---

☐	Primatelj*		▼		
--------------------------	------------	----------------------	---	---	---

☐	Pružatelj usluge*		▼
--------------------------	-------------------	----------------------	---

☐	Vrsta pošiljke*		▼
--------------------------	-----------------	----------------------	---

☐	Dodatne usluge	
--------------------------	----------------	----------------------

☐	Ispis omotnice		▼
--------------------------	----------------	----------------------	---

☐	Masa (g)	0	▲▼
--------------------------	----------	---	----

☐	Broj omotnica	1	▲▼
--------------------------	---------------	---	----

☐	Cijena		▲▼
--------------------------	--------	----------------------	----

☐	Broj preporuke	
--------------------------	----------------	----------------------

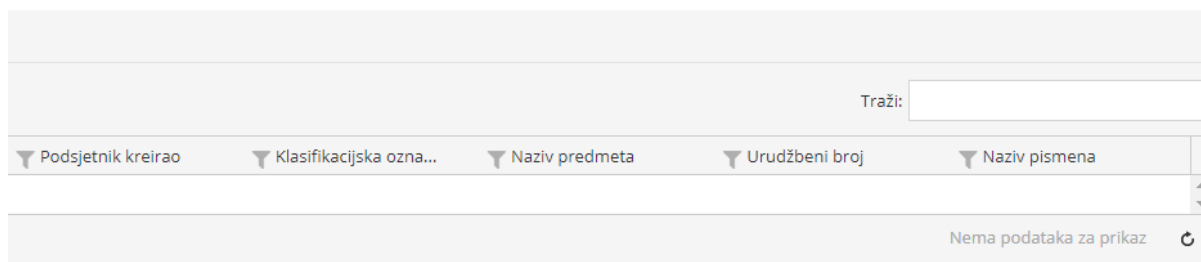
☐	Vrijednost		▲▼
--------------------------	------------	----------------------	----

☐	Napomena		
--------------------------	----------	----------------------	---

☐	Omotnica zapečaćena	☐ Ne
--------------------------	---------------------	--------------------------

☐	Pogrešno dostavljeno	☐ Ne
--------------------------	----------------------	--------------------------

Slika 37. Kreiranje pošiljke za otpremu – pogled na lijevi dio ekrana



Slika 38. Kreiranje pošiljke za otpremu – pogled na desni dio ekrana

U sustavu je moguće napraviti uputu za otpremu kojom se određuje način otpreme pismena koje se šalje drugoj stranci (slika 39).

Uređivanje

☐ Zapamti sve podatke za sljedeći unos
☐ Ispiši omotnice nakon spremanja

Dodavanje sadržaja pošiljke

☐	Sadržaj	Klasifik...	Naziv p...	Ur. broj	Naziv pi...	Subjekt
☐		003-01/21-01/...		345-600-630-6...		HRVATSKE CE...

20
zapisa po stranici
Zapisi 1 - 1

Vrsta primatelja
Sve

Primatelj
HRVATSKE CESTE D.O.O.

Adresa
VONČININA 3 ZAGREB HRVATSKA

N/P

Ulica i kućni broj
Partizanski put 140

Naselje
Pula, 52100

Država
HRVATSKA

Pohrani novu adresu
Ne

Pružatelj usluge
Hrvatska pošta

Vrsta pošiljke
Preporučena pošiljka

Dodatne usluge
Povratnica

Ispis omotnice

Masa (g)
0

Broj omotnica

Cijena

Broj preporuke

Vrijednost

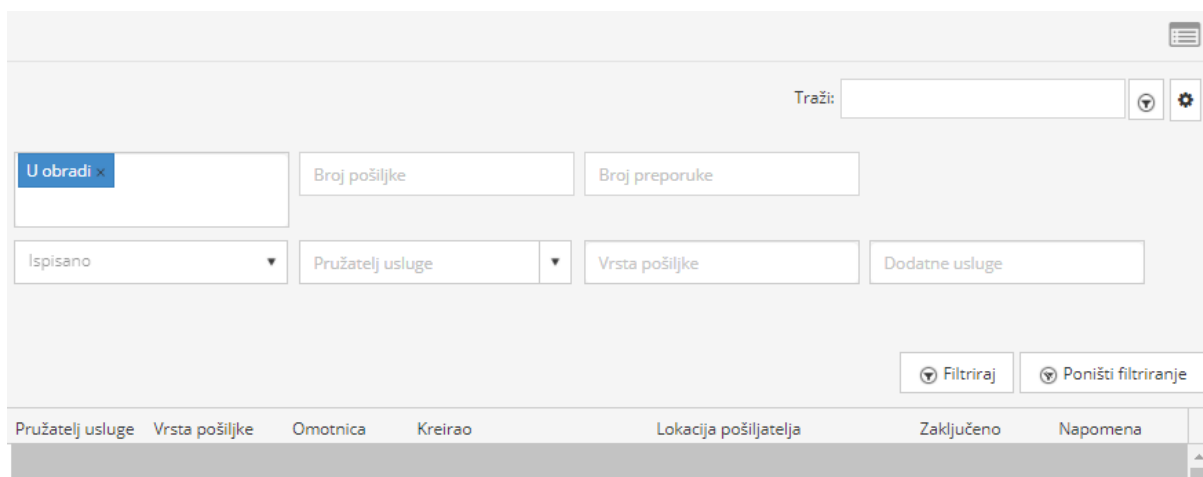
Napomena

Pogrešno dostavljeno
Ne

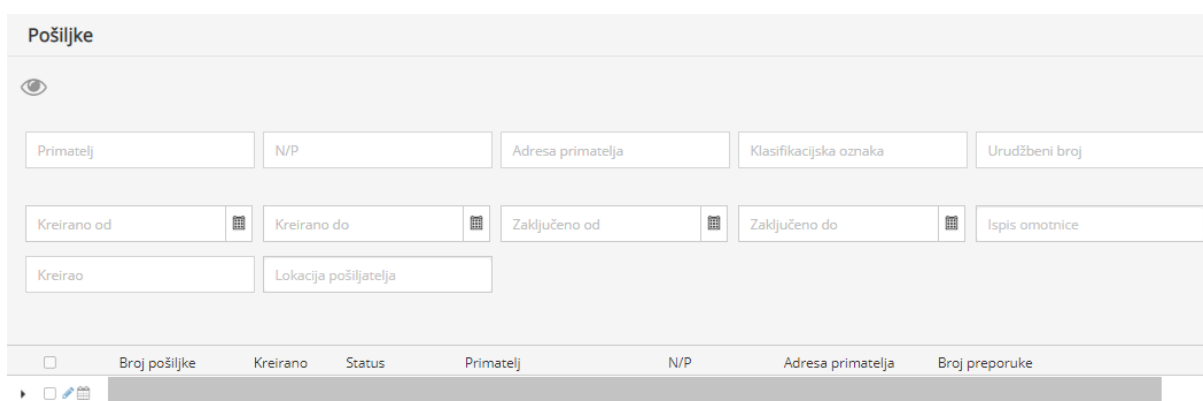
Spremi
Odustani

Slika 39. Kreiranje upute za otpremu

Pošiljke za otpremu se mogu vidjeti i pretraživati unutar posebnog pregleda prikazanog na slikama 40 i 41.

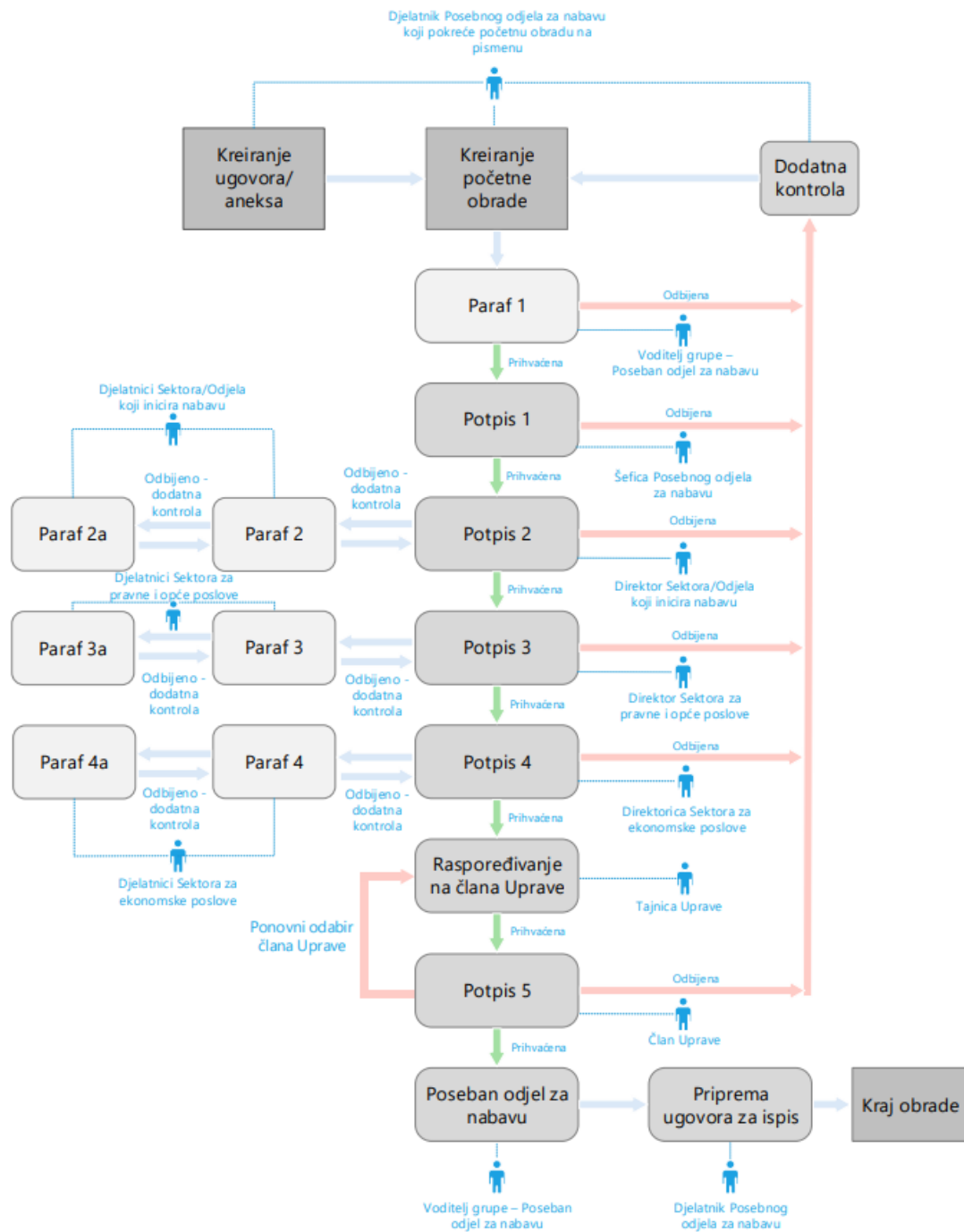


Slika 40. Pregled pošiljki – pogled na lijevi dio ekrana



Slika 41. Pregled pošiljki – pogled na desni dio ekrana

Kao što je naglašeno u potpoglavlju Sustavi za upravljanje elektroničkim dokumentima, kolanje ugovora je ključna funkcionalnost DMS-a koja uvelike olakšava poslovanje. Unutar sustava Centrix2 prati se kolanje ugovora i aneksa ugovora na način prilagođen poslovanju Hrvatskih cesta i on je prikazan na slici 42. Kolanje ugovora i aneksa unutar DMS-a omogućava ured bez papira, jer se od nastanka do potpisa dokumenta cijela obrada provodi u digitalnom obliku unutar sustava i završava digitalnim potpisom samog ugovora.



Slika 42. Proces kolanja ugovora i aneksa

4.2.2. Koraci za usklađivanje s novom Uredbom

1. Primitak i otvaranje pošiljki

Javna tijela dužna su povezati svoje sustave elektroničkog uredskog poslovanja te komunicirati primarno digitalnim putem. Zbog toga je, uz povezivanje sustava sa SEUP-ima drugih javnih tijela, potrebno omogućiti zaprimanja pošiljki od drugih javnih tijela kroz SEUP.

Uz postojeće preglede potrebno je dodati pregled zaprimljenih pošiljki. Novom pregledu trebalo bi se pristupati kao i ostalima, s početne stranice i kroz izbornik. On treba sadržavati određene podatke o pošiljkama kao što su naziv ili naznaka pošiljke, pošiljatelj, vrijeme zaprimanja.

Nakon zaprimanja pošiljke treba biti omogućeno automatsko slanje potvrde o primitku pošiljke SEUP-u drugog javnog tijela.

U sustavu treba dodati funkcionalnost slanja obavijesti SEUP-u drugih javnih tijela ako se pošiljke, tj. pisma unutar pošiljke iz tehničkih razloga ne mogu pročitati.

Za zaprimljene pošiljke je potrebno omogućiti evidenciju pisma iz pošiljke kao korak koji slijedi nakon zaprimanja pošiljke. Nadalje, za pisma koja sadrže poziv na jedinstveni identifikator već evidentiranog pisma potrebno je implementirati automatsku evidenciju u odgovarajući predmet.

2. Obrada i razvrstavanje pisma

Odredbe nove Uredbe određuju da se pisma primljena u fizičkom obliku moraju digitalizirati kako bi se njihova daljnja obrada nastavila odvijati kroz SEUP. U slučaju da se ne mogu digitalizirati, u sustavu treba omogućiti unos naznake sadržaja pisma i priloga.

Također, potrebno je usklađivanje s promjenama terminologije – više ne koristi pojam urudžbeni zapisnik, već se koriste pojmovi evidencije upravnog te evidencije neupravnog postupka. Slijedi promjena vezana za označavanje pisma – različito označavanje akata i podnesaka. Unutar pregleda predmeta i pisma te evidencije više se ne može koristiti urudžbeni broj za sva pisma, već je potrebno omogućiti različito označavanje pisma, ovisno o tome radi li se o aktu ili podnesku. Budući da se brojčana oznaka akta sastoji od klasifikacijske oznake i urudžbenog broja (koji može sadržavati iste dijelove kao i one određene Uredbom iz 2010. godine), akti se mogu označavati kao i dosad. Za podneske je

unutar sustava potrebno uvesti brojčanu oznaku podneska koja sadrži klasifikacijsku oznaku predmeta te redni broj pismena unutar predmeta.

3. Dostava predmeta i pismena u rad

Automatsko raspoređivanje predmeta i pismena je već moguće za e-račune, a ako to i drugi radni procesi dozvoljavaju potrebno je proširiti tu funkcionalnost. U slučaju da novozaprimljeno pismo sadrži poziv na jedinstveni identifikator pismena, potrebno je omogućiti automatsko urudžbiranje. Nakon toga, prema nadležnosti predmeta pismo se može automatski dostaviti određenoj organizacijskoj jedinici ili djelatniku.

4. Administrativno-tehnička obrada

Nadležni djelatnici trebaju moći u sustavu potvrditi ispravnost dokumenata tijekom njihove obrade. Potvrđivanje ispravnosti može biti postavljeno kao jedan od koraka obrade.

Potrebna je implementacija elektroničkog ili digitalnog potpisa te elektroničkog pečata u sustav. Može se implementirati tako da je digitalni potpis postavljen kao jedan od (obaveznih) koraka obrade. Dokumenti na koje je potrebno staviti digitalni potpis trebaju pristizati zaduženim djelatnicima u određenu mapu.

Također, potrebno je povezivanje sustava s *blockchain* API-jem – svako evidentirano pismo moguće je registrirati u *blockchain*. Osim evidencije, mogli bi se pratiti sadržaj, metapodaci, događaji i radnje na dokumentu. Dakle, svaka promjena i radnja na dokumentu (npr. u sadržaju dokumenta) mogla bi biti registrirana unutar *blockchain*-a. Blok se unutar lanca registrira kad se napuni određenim brojem podataka ili kad prođe određeni vremenski interval.

5. Otprema akata

Kao što je već opisano za zaprimanje pošiljki, tako je potrebno dodati mogućnost otpreme pošiljke SEUP-u drugog javnopravnog tijela. Otpremljene pošiljke trebaju biti vidljive u posebnom pregledu koji sadrži podatke o pošiljkama, npr. naziv tijela kojem je pošiljka upućena, vrijeme otpreme. Također, pretraživanje otpremljenih pošiljki treba biti omogućeno. Budući da SEUP drugog javnopravnog tijela treba poslati potvrdu primitka pošiljke, potrebno je omogućiti prikaz te potvrde u sustavu.

6. Priprema predmeta za pismohranu i arhiv

Potrebno je implementirati mogućnost stvaranja popisa dovršenih predmeta koji se mogu dostaviti u pismohranu.

5. Zaključak

Iz teorijskog pregleda te istraživačkog dijela rada prikazana je uloga uredskog poslovanja i spisovodstva kao podrške upravljanju i poslovanju. Kvalitetno upravljanje spisima i kvalitetni sustavi uredskog poslovanja i spisovodstva omogućuju zadovoljavanje zakonskih obveza, kao i poslovnih zahtjeva uz dokumentacijsku pokrivenost procesa i aktivnosti, učinkovito i olakšano obavljanje posla te zaštitu interesa organizacije.

Normizacija upravljanja dokumentacijom i uredskog poslovanja je nužna radi usklađivanja prakse te postavljanja određenog standarda kojeg je potrebno ispuniti. Standardi, zakonska regulativa i propisi bi trebali pratiti suvremene tehnologije i trendove kako bi upravljanje dokumentima ostvarilo svoju svrhu. U suprotnom događa se da se postojanje sustava uredskog poslovanja i spisovodstva svodi na zadovoljavanje propisa, što u konačnici rezultira neučinkovitim odvijanjem procesa te stvaranjem dodatnog posla. Osim ažurnih propisa, sustavi za upravljanje dokumentacijom moraju pratiti poslovne procese i biti prilagođeni ne samo zakonskoj regulativi, već i potrebama organizacije kako bi sustavi mogli biti podrška svakodnevnom poslovanju te kako bi učinili poslovanje efikasnijim.

Donošenje nove Uredbe je bilo nužno iz više razloga. Današnja dinamika poslovnih procesa zahtijevala je donošenje novih propisa koji prate suvremenu IT tehnologiju koja se koristi u poslovanju. Elektroničko uredsko poslovanje je postalo potreba za odvijanje suvremenog načina poslovanja većih organizacija. Iako se moderna tehnološka rješenja već određeni niz godina koriste u sustavima uredskog poslovanja nekih javnopravnih tijela, njihova implementacija i korištenje nije normirano te je zbog toga došlo do neusklađenosti u praksi. Time je otežana pa čak i onemogućena suradnja i interoperabilnost među organizacijama, što je cilj kojem se stremlji i koji je potreban. Modernizacija javne uprave je važan strateški projekt države već duži niz godina, od javnopravnih tijela se očekuje učinkovitije poslovanje i obavljanje usluga, kao i stvaranje novih, a nova Uredba predstavlja veći iskorak u tom području.

Potrebno je naglasiti da digitalizacija uredskog poslovanja nije samo tehnološko ili informatičko pitanje, već ono uključuje šire područje – poslovni aspekt, što znači zahtjeve i potrebe poslovanja, kao i organizacijski aspekt. Način implementacije ovisi o poslovnim potrebama, odvijanju poslovnih procesa, a često uključuje organizacijske promjene te promjene u organizacijskoj kulturi.

Ključna uloga kvalitetnog DMS-a u podršci svakodnevnom poslovanju i funkcioniranju dokazana je na konkretnom primjeru tvrtke Hrvatske ceste prikazanom u istraživačkom dijelu rada. Osim toga, ističe se njegova uloga u nepredviđenim uvjetima i okolnostima. Zahvaljujući dobro organiziranim informacijama koje su učinjene dostupnima kroz DMS te visoko digitaliziranim poslovanjem omogućen je neprekinut i neometan rad na razini cijele tvrtke Hrvatskih cesta u okolnostima uvjetovanih pandemijom Covid-19.

Zbog svoje uloge unutar poslovanja, sustave uredskog poslovanja i spisovodstva ne može se promatrati kao zasebnu cjelinu. Nužno je sagledati poslovanje u cijelosti u kojoj sustavi uredskog poslovanja i spisovodstva čine jedan segment koji je potrebno integrirati s poslovnim sustavima.

6. Literatura

1. Adam, Azad. Implementing electronic document and record management systems. Boca Raton: Auerbach Publications, 2008.
2. Babić, A. Prevođenje terminologije ulančanih blokova. Interdisciplinarni diplomski rad. Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet, 2019. Dostupno na: <https://repozitorij.ffzg.unizg.hr/islandora/object/ffzg:523> (21.5.2021.)
3. Baković, A. Metapodaci u spisovodstvu i hrvatska uredba o uredskom poslovanju. Diplomski rad. Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet. Dostupno na : http://darhiv.ffzg.unizg.hr/id/eprint/10532/1/Bakovi%C4%87_diplomski.pdf (1.4.2021.)
4. Brzica, H., Herceg, B., Stančić, H., Analiza utjecaja hrvatskoga zakonodavnog okvira na elektroničko poslovanje i dugoročno očuvanje elektronički potpisanih dokumenata. // Arhivski vjesnik 57 (2014)
5. Duranti, Luciana. The odyssey of records managers. // Records Management Quarterly 23, 3 (1989), str. 3-11.
6. Eržišnik, Davorin. Informatizacija i uredsko poslovanje – povijesni pregled i perspektive. // Arhivski vjesnik, 43 (2000), str. 67-76.
7. Hedbeli, Živana, Missoni, Elis, Kmetić, Silvester, Slovinac, Irena, Jelinović, Vedran, Šaban, Josip. Arhiviranje, evidencije i rokovi čuvanja dokumentacije. Zagreb: TEB - Poslovno savjetovanje, 2016.
8. Hedbeli, Živana, Petrović, Tanja, Mokrović, Nikola. Uredsko poslovanje u Hrvatskoj – stanje stvari. // 10. zbornik referatov dopolnilnega izobraževanja s področij arhivistike, dokumentalistike in informatike. / uredila Slavica Tovšak. Maribor: Pokrajinski arhiv Maribor, 2011., str. 137-149.
9. Hedbeli, Živana. Elektroničko uredsko poslovanje u Hrvatskoj. // Arhivska praksa, 16 (2013), str. 331-347.
10. HRN ISO 15489-1: Informacije i dokumentacija – Upravljanje spisima.
11. Ivanović, Jozo. Priručnik iz arhivistike I. dio. Zagreb: Hrvatski državni arhiv, 2010.
12. Kuleš, M., Stančić, H., Arhiviranje digitalnih zapisa – stanje i perspektive. 5. kongres hrvatskih arhivista „Arhivi u Hrvatskoj – (retro)perspektiva“ Zadar, 2017. Dostupno na:

- https://www.researchgate.net/publication/349647868_Arhiviranje_digitalnih_zapisa_-_stanje_i_perspektive (19.5.2021.)
13. Mihaljević, Marta i dr. Arhivistički Rječnik: HRVATSKO-ENGLESKI/ENGLESKO-HRVATSKI. Zagreb: Zavod za informacijske studije Odsjeka za informacijske i komunikacijske znanosti Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Zagrebu, 2015.
 14. Prijedlog Uredbe o uredskom poslovanju 2021.
 15. Rajh A., Stančić H., Romčević B., Vitaljić M. Koncept rješenja za osiguranje i očuvanje vjerodostojnosti zapisa u upravnim organizacijama prilikom razvoja državnog računalnog oblaka i državnog digitalnog arhiva. // Arhivski vjesnik, 61 (2018), str. 69-88. Dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/216936> (27.5.2021.)
 16. Rješenja – Omega Centrix2. *Omega-software*. Dostupno na: <https://www.omega-software.hr/proizvodi/rjesenja> (31.5.2021.)
 17. Spisovodstvo. *Nacionalni arhivski informacijski sustav*. Dostupno na: <http://arhinet.arhiv.hr/page.aspx?id=1> (20.9.2020.)
 18. Stančić, Hrvoje. New Technologies Applicable to Document and Records Management Blockchain. // Lligall. Revista Catalana d'Arxivística. Noves perspectives en matèria de gestió documental, 41 (2018) Dostupno na: https://www.researchgate.net/publication/332849198_New_Technologies_applicable_to_Document_and_Records_Management_Blockchain (20.5.2021.)
 19. Stančić, Hrvoje. Digitalizacija. Zagreb: Zavod za informacijske studije, 2009.
 20. Štambuk-Škalić, Marina. Uloga pismohrane u upravljanju zapisima. // Arhivski vjesnik 44 (2001)
 21. Trbušić, Željko. Zašto je arhivima potreban sustav za optičko prepoznavanje znakova? // @rhivi, 6 (2019), str. 6-7.
 22. Uredba (EU) br. 910/2014 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o elektroničkoj identifikaciji i uslugama povjerenja za elektroničke transakcije na unutarnjem tržištu i stavljanju izvan snage Direktive 1992/93/EZ. Dostupno na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX%3A32014R0910> (26.5.2021.)
 23. Uredba o uredskom poslovanju. Narodne novine, br. 7/2009.
 24. Vojković, Goran. Uredsko poslovanje, spisovodstvo i upravljanje pismohranom. II. izmijenjeno i dopunjeno izd. Zagreb: Narodne novine, 2018. Citirano prema: Benedikt

Kotrulj, Libro del arte dela marcatura (Knjiga o vještini trgovanja), 1458., Priredila i prevela: Zdenka Janeković-Romer, HAZU – Zavod za povijesne znanosti u Dubrovniku i Hrvatski računovođa, Zagreb – Dubrovnik, 2009.

25. Vojković, Goran. Uredsko poslovanje, spisovodstvo i upravljanje pismohranom. II. izmijenjeno i dopunjeno izd. Zagreb: Narodne novine, 2018.

7. Popis slika

Slika 1. Knjiga primljene pošte.....	18
Slika 2. Prijemni štambilj.....	18
Slika 3. Upisnik predmeta upravnog postupka prvog stupnja	19
Slika 4. Upisnik predmeta upravnog postupka drugog stupnja	20
Slika 5. Urudžbeni zapisnik	20
Slika 6. Primjer klasifikacijske oznake	22
Slika 7. Primjer urudžbenog broja	24
Slika 8. Omot spisa predmeta neupravnog postupka	24
Slika 9. Unutarnja strana omota.....	25
Slika 10. Omot spisa predmeta upravnog postupka.....	26
Slika 11. Kazalo	27
Slika 12. Interna dostavna knjiga.....	28
Slika 13. Dostavna knjiga za poštu	28
Slika 14. Dostavna knjiga za mjesto	29
Slika 15. Knjiga pismohrane.....	30
Slika 16. Postupak šifriranja i dešifriranja upotrebom javnog i tajnog ključa.....	41
Slika 17. Povezivanje DMS-a i <i>blockchain</i> -a korištenjem <i>blockchain</i> agregatora.....	45
Slika 18. Sučelje sustava Centrix2 - početna stranica.....	56
Slika 19. Glavni izbornik	57
Slika 20. Evidencija pismena – pogled na lijevi dio ekrana	58
Slika 21. Evidencija pismena - pogled na desni dio ekrana.....	59
Slika 22. Evidencija priloga.....	60
Slika 23. Pregled svih pismena – pogled na lijevi dio ekrana	61
Slika 24. Pregled svih pismena - pogled na desni dio ekrana.....	61
Slika 25. Opcije u pregledu pismena	61
Slika 26. Pregled pojedinog pismena.....	63
Slika 27. Obrada eRačuna.....	64
Slika 28. Pregled predmeta - pogled na lijevi dio ekrana	65
Slika 29. Pregled predmeta - pogled na desni dio ekrana	65
Slika 30. Pregled pojedinog predmeta	66
Slika 31. Pregled aktivnih podsjetnika - pogled na lijevi dio ekrana.....	67
Slika 32. Pregled aktivnih podsjetnika - pogled desni dio ekrana	67

Slika 33. Subjekti – pogled na lijevi dio ekrana	68
Slika 34. Subjekti - pogled na desni dio ekrana.....	68
Slika 35. Upisnik predmeta upravnog postupka I. stupnja	69
Slika 36. Urudžbeni zapisnik	69
Slika 37. Kreiranje pošiljke za otpremu – pogled na lijevi dio ekrana	70
Slika 38. Kreiranje pošiljke za otpremu – pogled na desni dio ekrana.....	71
Slika 39. Kreiranje upute za otpremu	72
Slika 40. Pregled pošiljki – pogled na lijevi dio ekrana	73
Slika 41. Pregled pošiljki – pogled na desni dio ekrana	73
Slika 42. Proces kolanja ugovora i aneksa.....	74

Analiza promjena uredskog poslovanja u Republici Hrvatskoj u periodu od 2010. do 2021.

Sažetak

Tema rada su propisi kojima se uređuje uredsko poslovanje, točnije promjena Uredbe o uredskom poslovanju. Uredba o uredskom poslovanju koja se primjenjuje od početka 2010. godine mijenja se novom uredbom koja je stupila na snagu 2021. godine. U radu se uspoređuju stara i nova Uredba, prikazuju se i objašnjavaju promjene. Uz teorijsku analizu promjena, u istraživačkome se dijelu iznosi način na koji će se trebati provesti nova Uredba na primjeru stvarnog sustava za upravljanje dokumentacijom. Prikazuje se snimka stanja istraženog sustava te opis njegovog funkcioniranja u uvjetima stare Uredbe. Na temelju analize nove Uredbe, objašnjava se na koji način je potrebno prilagoditi sustav novoj Uredbi, tj. opisuju se promjene sustava koje je potrebno implementirati kako bi se poslovanje uskladilo s propisima.

Ključne riječi: Uredba o uredskom poslovanju, uredsko poslovanje, spisovodstvo, informatički sustav Centrix2

Analysis of changes in office management in the Republic of Croatia from 2010 to 2021

Summary

The topic of this master's thesis is the regulations governing office management, more precisely the latest amendments to the Regulation on office management. The Regulation, which has been in force since the beginning of 2010, has been amended and entered into force in 2021. The thesis analyzes and compares the old and the new Regulation, describes and explains changes between the two. In addition to the theoretical analysis of the changes, the research part of the thesis is focused on implementing the new Regulation using the example of an actual document management system. It brings a representation of the current state of the system as well as an explanation of how it functions in the conditions of the old Regulation. Based on the theoretical analysis of the new Regulation, the necessary adjustments to the system and the changes that need to be implemented in order to comply with the new Regulation are explained.

Key words: Regulation on office management, records management, IT system Centrix2