

TIJEK POSLOVNOG PROCESA I UREDSKO POSLOVANJE

Janči, Marta

Undergraduate thesis / Završni rad

2018

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Polytechnic in Pozega / Veleučilište u Požegi**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:112:077523>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-07**



VELEUČILIŠTE U POŽEGI
STUDIA SUPERIORA POSEGANA

Repository / Repozitorij:

[Repository of Polytechnic in Pozega - Polytechnic in Pozega Graduate Thesis Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

VELEUČILIŠTE U POŽEGI



STUDENT: Marta Janči, MBS: 7156

TIJEK POSLOVNOG PROCESA I UREDSKO POSLOVANJE

ZAVRŠNI RAD

Požega, 2018. godine.

VELEUČILIŠTE U POŽEGI
DRUŠTVENI ODJEL
PREDDIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ UPRAVNI STUDIJ

**TIJEK POSLOVNOG PROCESA I UREDSKO
POSLOVANJE**

ZAVRŠNI RAD

IZ KOLEGIJA: UREDSKO POSLOVANJE

MENTOR: Višnja Tomić Dalić, univ.spec.iur.

STUDENT: Marta Janči

Matični broj studenta: 7156

Požega, 2018. godine

SADRŽAJ

1. UVOD.....	1
2. POSLOVNI PROCESI.....	3
2.1. Procesna hijerarhija	4
2.2. Ključni poslovni procesi.....	5
2.3. Tri faze odvijanja poslovnih procesa – upravni i nepravni postupak	6
2.4. Tehničke jedinice u uredskom poslovanju	11
2.5. Propisani postupci u uredskom poslovanju – upravni i nepravni postupak	11
2.6. Upravni i nepravni akt	13
3. UREDSKO POSLOVANJE.....	14
3.1. Temeljni pojmovi uredskog poslovanja	15
3.1.1. Klasifikacijska oznaka	18
3.1.2. Urudžbeni broj	18
3.2. Načela uredskog poslovanja	19
4. AUTOMATIZACIJA UREDSKOG POSLOVANJA I POSLOVNIH PROCESA.....	21
4.1. Organizacija obavljanja uredskog poslovanja	22
4.2. Radnje i skupine uredskih poslova	23
4.3. Propisne službene evidencije u uredskom poslovanju	24
4.4. Informatizacija kao dio automatizacije u uredskom poslovanju	24
4.5. Sustav i alati uredskog poslovanja.....	26
4.5.1. Ms Office	26
4.5.2. Web 2.0 alati	28
5. ZAKLJUČAK.....	30
LITERATURA.....	31
PRILOZI.....	33

SAŽETAK

U današnje vrijeme vrlo često se ljudi susreću s potrebom za odlazak u Urede državne uprave. Da bi se zadovoljile potrebe i interesi koji mogu biti sa širokog spektra područja potrebno je nekad podnijeti neki akt ili pismeno nekom Uredu državne uprave. Može se podnijeti upravni ili neupravni akt. Također, postoji upravni ili neupravni postupak. Upravni postupak traje znatno duže od neupravnog postupka. Da bi se prošlo kroz bilo koji od ovih postupaka postoje određeni poslovni odnosno uredski procesi koje treba proći kako bi se zadovoljila određena forma koja je određena odnosno propisana Uredbom ili Zakonom. Da bi se postupalo u skladu sa Zakonom ili nekom od Uredbi potrebno je pogotovo u uredskom poslovanju poštivati određena načela koja će omogućiti znatno lakšu provedbu uredskog poslovanja, ali i postizanje dogovora sa strankom. Samo uredsko poslovanje povezano je usko s poslovnim procesima i jedno bez drugoga ne funkcionira. Potrebno je poštivati faze poslovnih procesa u kojima se zaprimaju pismena ili akti koji prolaze posebne procedure. Tako postoji točno propisani način zaprimanja akata ili pismena, te kompletni postupak koji se mora proći da bi neko pismeno ili akt dospio u arhivu.

Ključne riječi: ured, uredsko poslovanje, proces, poslovni proces, akt.

ZUSAMMENFASSUNG

In der heutigen Zeit hat man oft das Bedürfnis zur Staatverwaltung zu gehen. Um ihren Bedürfnissen und Interessen gerecht zu werden, die aus dem breiten Spektrum des Gebiets kommen können, ist es notwendig, an ein Regierungsamt eine Handlung oder ein Brief zu senden. Es kann ein administrativer oder nicht administrativer Akt eingereicht werden. Außerdem gibt es auch ein Verwaltungsverfahren oder ein rechtswidriges Verfahren. Ein Verwaltungsverfahren dauert erheblich länger als das rechtswidrige Verfahren. Um eines dieser genannten Verfahren durchzuführen, gibt es bestimmte Geschäfts- oder Büroprozesse, die zu erfüllen sind, um eine bestimmte Form zu erfüllen, welche durch Dekret oder Gesetz festgelegt oder vorgeschrieben ist. Damit das Gesetz oder eine Verordnung entspricht, ist es gerade im Bürgergeschäft wichtig, bestimmte Grundsätze zu beachten, was eine viel einfachere Umsetzung von Bürgergeschäften ermöglicht, aber auch eine Einigung über die Partei. Nur das Bürogeschäft ist eng mit den Geschäftsprozessen verbunden, und eines ohne den anderen funktioniert nicht. Es ist wichtig, die Geschäftsprozessphasen zu respektieren, in denen die Briefe oder Handlungen einem besonderem Verfahren durchlaufen. So gibt es einen genau vorgeschriebenen Weg, eine Handlung oder einen Brief zu erhalten und die vollständige Prozedur, die man durchgehen muss, damit man ein Brief oder eine Handlung in das Archiv bekommt.

Schlüsselwörter: Das Büro, das Bürogeschäft, der Prozess, die Handlung, das Verwaltungsverfahren.

1. UVOD

Već dugi niz godina postoji uredsko poslovanje. U samom početku uredsko poslovanje je unutar sebe sadržavalo razne procese pomoću koji su se ispunjavali uredski poslovi. Kako se razvija tehnologija svakim danom sve više, tako se razvija i uredsko poslovanje zajedno sa poslovnim procesima. S obzirom da je ured fizički prostor u kojemu se odvijaju razni uredski poslovi uz pomoć fizičkog osoblja (tajnika/ce, menadžera, stručnih suradnika), potrebno je obratiti pažnju na to koje procese oni moraju izvršiti da bi dobili kvalitetno uredsko poslovanje. Prvi puta se uredsko poslovanje spominje 1458. godine u djelu Benedikta Kotruljevića. To djelo je poznato pod nazivom „O trgovini i savršenom trgovcu“ gdje Kotruljević opisuje način poslovanja trgovca, ali i iznosi osobine ureda i uredskog načina poslovanja.

Poslovni procesi imaju glavni utjecaj na samo poslovanje koje se odvija unutar neke organizacije ili poduzeća. Da bi se mogli koristiti poslovni procesi preporučljivo ih je unaprijed modelirati. Što su sami poslovni procesi od čega se sastoje, kako funkcioniraju i na koji način se njima upravlja biti će detaljnije izneseno u radu. U svakom trenutku može se uvidjeti kako poslovni procesi su zapravo suvremeni način pristupa uredskom poslovanju, ali i samoj optimizaciji poduzeća. Poslovni procesi su od velike važnosti u uredskom poslovanju jer ukoliko su oni odrađeni na ispravan i korektan način posao uredskih službenika može biti odrađen vrhunski. Ono što je korisno je da je potrebno prepoznati najmanje tri ključna ili osnovna, a najviše petnaest ključnih ili osnovnih procesa. Naravno, oni znatno olakšavaju i ubrzavaju rad uredskih službenika, kao npr. u upravnom i neupravnom postupku gdje postoje tri faze odvijanja poslovnih procesa, koje su u radu detaljnije obrađena. Kod tijeka poslovnih procesa obraditi će se proces primanja, otvaranja, pregled pošiljki, upisivanje pismena u evidencijske knjige, otpremanje akata i sl. iz kojega će se moći vidjeti na koji način funkcioniraju procesi i koji je tijek samog procesa. Biti će pobrojani neki alati pomoću kojih se mogu modelirati procesi. Ukratko će biti pojašnjeno koji su to propisani postupci u uredskom poslovanju, te dijelovi upravnog i neupravnog akta. Potrebno je da se sva pismena koja su zaprimljena ili dostavljena fizičkoj ili pravnoj osobi da se pohrane i čuvaju. Tako postoje tehničke jedinice u kojima se sva ta pismena čuvaju i upisuju. Kod uredskog poslovanja će se za početak iznijeti što je to ured i uredsko poslovanje, značenje uredskog poslovanja u užem i širem smislu. Da bi se razumjelo uredsko poslovanje potrebno je poznavati i neke temeljne pojmove te značenje tih pojmova koji su ukratko objašnjeni u radu.

Pismeno je potrebno upisati u evidenciju i upravo za to služe urudžbeni i klasifikacijski broj koji su opisani u radu. Isto tako u ovome radu će se navesti i objasniti načela uredskog poslovanja koja su bitna za pravodobno i kvalitetno obavljanja uredskih poslova. Postoje razne vrste propisanih evidencija i sadržaja koja su objašnjena u radu, te koja je uloga automatizacije i kako je počela u uredskom poslovanju. Što se tiče organizacije obavljanja uredskog poslovanja postoje točno određeni odjeli u kojima se zaprimaju pismena koje je detaljnije pojašnjeno u radu. Također objašnjeno je i povezanost uredskog poslovanja i poslovnih procesa. U ovome radu objasnit će se i navesti programi koji mogu pomoći u uredskom poslovanju. I za kraj opisana su dva alata koja se koriste u uredskom poslovanju i olakšavaju rad i omogućuju izradu dokumenata i vršenje komunikacije.

2. POSLOVNI PROCESI

Kroz ovo poglavlje će se iznijeti definicije poslovnih procesa, način na koji se modeliraju poslovni procesi, kako su povezani s uredskim poslovanjem. Iznijeti će se i povijest poslovnih procesa.

Sama riječ proces potječe od latinske riječi *processus* što na hrvatskom ima značenje ići prema naprijed. Iz značenja te riječi proizašao je veliki broj definicija što je zapravo proces. Brojni autori poput Hammer-a i Champy-a iznose svoje vlastite definicije. Bosilj Vukšić, Kovačić i Hernaus (2008) iznose kako je poslovni proces analitičan međufunkcijski strukturiran pristup koji ima zahtjev za kontinuiranim unaprjeđenjem. Ujedno iznose kako se radi o aktivnostima koje imaju javno utvrđene početke i završetke tijekom kojih se u određenim vremenskim intervalima stvara određena vrijednost za korisnike tih procesa odnosno potrošače.

Bosilj Vukšić i Kovačić (2004) iznose kako su poslovni procesi niz logički povezanih aktivnosti koje se koriste resursima poduzeća, a krajnji cilj je zadovoljavanje potreba potrošača odnosno klijenata bilo za proizvodima ili uslugama koji su odgovarajuće kvalitete.

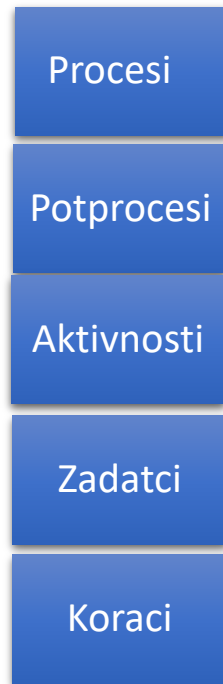
Brumec (2011:3) kaže kako je:

“Prema genetičkoj definiciji poslovni proces je povezani skup aktivnosti i odluka, koji se izvodi na vanjski poticaj radi ostvarenja nekog mjerljivog cilja organizacije, traje određeno vrijeme i troši neke ulazne resurse pretvarajući ih u specifične proizvode ili usluge od značaja za kupca ili korisnika.”

Sriča, Kliment i Knežević (2003) kažu kako je poslovni proces aktivnost državnih službenika i njihovih stranaka, da pruži potrebnu uslugu koja je od njega tražena, baš kao i informacije. Pri tome je potrebno da stranka donese sve što se od nje zahtjeva. (Tu se misli na kupnju biljega kojima se plaćaju usluge državnih službenika.)

Pojam procesa se treba razlikovati od pojmova funkcija i procedura. Procedure opisuju što je potrebno napraviti u nekoj određenoj situaciji dok su funkcije zapravo dijelovi organizacije. Što se tiče pojmova vezanih uz poslovne procese, njihove promjene i modeliranje još uvijek ne postoje jedinstveni standardi. (Bosilj Vukšić i Kovačić, 2004:9)

Poslovne procese je potrebno definirati na zaposlenicima razumljiv način, kako bi mogli što bolje obavljati svoj posao. S odlično definiranim poslovnim procesima zaposlenik bolje razumije svoje zadaće, uloge, odgovornosti ali i sve ono što ti procesi nose sa sobom. Kako bi se riješila nedoumica oko razlike između brojnih poslovnih procesa koji se međusobno isprepliću izrađena je procesna hijerarhija (prikazana je u sljedećoj shemi). (Bosilj Vukšić, Hernaus, Kovačić,2008:18)



Slika 1: Shema procesne hijerarhije
(Izvor: Bosilj Vukšić, Hernaus i Kovačić, 2008:18)

2.1. Procesna hijerarhija

Procesna hijerarhija dolazi do izražaja u određenim ključnim procesima koji se vuku kroz cijelu organizaciju ili poduzeće. Veliki procesi se sastoje od brojnih potprocesa. Potproces se mogu podijeliti na aktivnosti koje su zapravo odgovori na pitanje što to zapravo se radi u nekoj organizaciji. Velika većina poduzeća može opisati na uspješan način od 200 do 500 (može i više, ali ovisi o veličini poduzeća) različitih procesa i aktivnosti ureda državne uprave. Za neke zadatke su striktno zaduženi samo pojedinci dok se neki zadaci opet moraju obavljati striktno u timovima.

Da bi se uspješno mogli odrediti poslovni procesi postoje osnovna obilježja, a to su:

- ✓ svaki proces ima svrhu,
- ✓ svaki proces ima vlasnika,
- ✓ svaki proces ima svoj početak i završetak,
- ✓ u proces ulaze inputi a izlaze outputi,
- ✓ proces je sastavljen od sekvencijski izvedivih aktivnosti,
- ✓ na temelju ulaza i izlaza procesa utvrđuje se njegova uspješnost i
- ✓ unaprjeđivanje procesa je neizbježno.

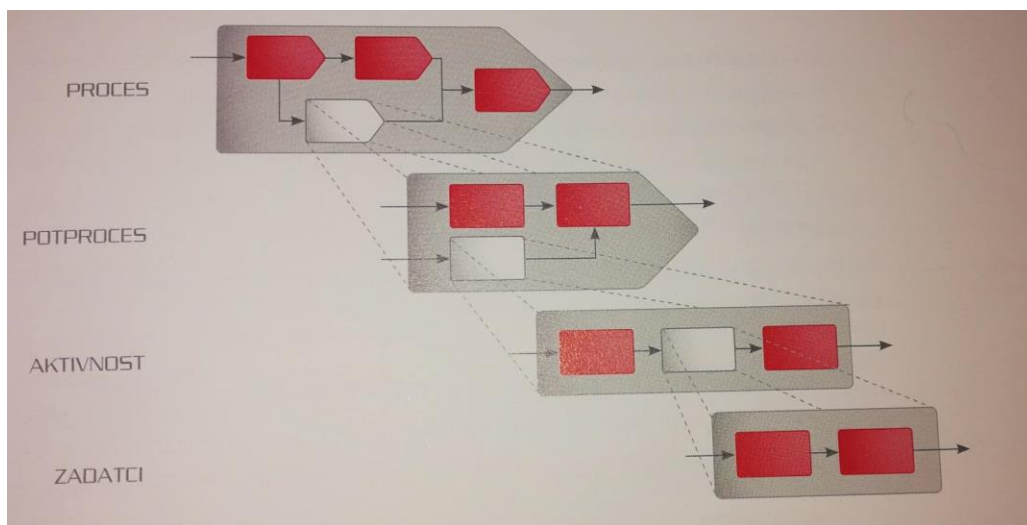
(Bosilj Vukšić, Hernaus i Kovačić, 2008:18)

Da bi proces bio uspješan potrebno je zadovoljiti sljedeće uvjete (Bosilj Vukšić, Hernaus i Kovačić, 2008:20):

- ✓ proces treba biti usmjeren na stranke (fizičke ili pravne osobe),

- ✓ outputi procesa moraju stalno pružati dodanu vrijednost,
- ✓ proces mora imati sposobnog vlasnika procesa (uredski službenik mora biti odgovorna osoba) proces je razumljiv svima i u odlučivanje su uključeni i oni koji sudjeluju u procesu,
- ✓ postavljene su mjere uspješnosti i učinkovitosti procesa i
- ✓ nužno je neprekidno unaprjeđivanje procesa.

Uredski službenik osoba koja obavlja uredske poslove poput održavanja arhive, preuzimanja poziva i poruka, upotreba računala, razgovora sa strankama. Njihovi poslovi također mogu varirati. (Narodne novine, URL)



Slika 2: Hijerarhijske razine poslovnog procesa prema Melanu

(Izvor: Bosilj Vukšić, Hernaus i Kovačić, 2008:19 (skenirano) (J. Enstrom (2002.), Developing Guidelines fo Managing Processes bx Objectivities, magistarski rad, Luleå, str. 16)

2.2. Ključni poslovni procesi

Ukoliko ne postoji naglasak na ključnim poslovnim procesima dolazi do procesnog paradoksa, jer potrebno je težiti optimizaciji svih poslovnih procesa u nekom poduzeću ili organizaciji. Što ne znači da nije potreban redizajn poslovnog procesa bilo jednog ili svih. Ono što je korisno je da je potrebno prepoznati najmanje tri ključna ili osnovna, a najviše petnaest ključnih ili osnovnih procesa. Zapravo se radi o tome da postoji 7 procesa plus minus dva procesa. Usredotočenost na ključne procese daje dojam da organizacijske jedinice obavljaju svoje poslovne aktivnosti u sklopu cjelokupnog poslovanja poduzeća. Usredotočenost na ključne poslovne procese stvara procesnu filozofiju koja se može

primijeniti na bilo kojoj organizaciji. Iako, većina organizacija započinje uređivanjem i utvrđivanjem nekoliko ključnih procesa. (Bosilj Vukšić, Hernaus i Kovačić, 2008:81)

Kada se radi o organizaciji koja se temelji na horizontalnom obliku najčešće se govori o ključnim poslovnim procesima odnosno procesima o kojima ovisi njezin opstanak. Svaka organizacija može odabrati svoje ključne procese. „Ključni su poslovni procesi sve funkcije i slijed aktivnosti (neovisno o tome gdje se provode u organizaciji), politike, procedure i sustavi potpore potrebni za zadovoljenje tržišnih potreba specifičnom strategijom.“ (Bosilj Vukšić, Hernaus, Kovačić, 2008:82)

Postoji nekoliko pristupa utvrđivanja ključnih procesa:

- ✓ prvi pristup je praćenje bitnih promjena stanja tijekom stvaranja vrijednosti,
 - ✓ drugi je pristup taj koji uključuje utvrđivanje kontaktnih točaka s ključnim strankama.
- (Bosilj Vukšić, Hernaus, Kovačić, 2008:82)

Analiza poslovnih procesa ponajprije se provodi radi:

- ✓ aktivnosti kojima se ne dodaje vrijednost,
- ✓ redundantnih aktivnosti odnosno zadataka (koji se ponavljaju u različitim dijelovima organizacije ili se ponavljaju radi pogrješaka),
- ✓ sekvencijalnih aktivnosti i zadataka koji se mogu provoditi i paralelno
- ✓ aktivnosti koje se provode samo na temelju iskustva (što može biti vrlo opasno, zbog nedokumentiranosti poslovne prakse),
- ✓ neuravnoteženosti usmjeravajućih i omogućavajućih procesa,
- ✓ neprimjerene upotrebe tehnologije,
- ✓ veze između procesa koji nedostaju,
- ✓ nepotrebna izvješća,
- ✓ neprikladna pravila i procedura i
- ✓ načini davanja povratnih informacija.

(Bosilj Vukšić, Hernaus, Kovačić, 2008:85)

2.3. Tri faze odvijanja poslovnih procesa – upravni i neupravni postupak

Faza inicijative - U toj fazi započinje poslovni proces kojega može pokrenuti državno tijelo ili stranka. Najčešće poslovni proces počinje pokretanjem od strane stranke ili po službenoj dužnosti. Na način da državnom tijelu se pod određenim uvjetima dostavi ili državno tijelo dostavi pravnoj ili fizičkoj osobi neki akt (zamolbe, žalbe, pozivi na sud i dr.). (Srića, Kliment, Knežević, 2003:41) Kada se radi o upravnom postupku znači da se pokreće

postupak na zahtjev stranke ili po službenoj dužnosti. Kada se on pokreće na zahtjev stranke smatra se pokrenutim u onom trenutku kada se preda zahtjev javnopravnom tijelu. Postupak koji se pokreće po službenoj dužnosti smatra se pokrenutim onoga trenutka kada javnopravno tijelo poduzme bilo koju radnju sa svrhom vođenja tog postupka po službenoj dužnosti. (Zakon o općem upravnom postupku, NN 47/09). Kod zaprimanja pismena koja su neupravnog postupka ne odlučuje se o pravima i obvezama. Već se potvrđuju činjenice ili okolnosti nekog novog prava, kao što je na primjer uvjerenje o nekažnjavanju ili potvrda o prebivalištu. Primjer za ovu fazu je Javni poziv koji se može vidjeti i na slici 4.

Faza zaključka na temelju uvjeta koji su postavljeni u prethodnoj fazi odvija se daljnji postupak. O kakvom se postupku radi ovisi o tome koje državno tijelo je dostavilo pravni akt ili zaprimilo pravni akt, kazneni postupak, upravni postupak i dr.). Obje strane se obvezuju na ispunjavanje svojih dužnosti i obveza. (Srića, Kliment, Knežević, 2003:42) Za ovu fazu je primjer knjiga primljene pošte u kojoj se evidentiraju svi zaprimljeni dokumenti. Knjiga primljene pošte je pomoćna evidencija u koju se upisuju određene pošiljke, i to pošiljke na čijoj je omotnici pored naziva tijela naznačeno osobno ime čelnika tijela ili druge službene osobe toga tijela, pošiljke u vezi s raspisanom licitacijom, natječajima i druge pošiljke ako je na omotnici naznačeno da ih može otvoriti samo čelnik tijela, druga službena osoba ili komisija. Takve upisane pošiljke, uz potpis, se predaju naslovljenoj osobi, odnosno komisiji. (Sudska praksa, URL)

Faza realizacije nakon što su riješeni bilo sporovi ili dobiveni odgovori na postavljene upite u aktima, potrebno je izvršiti određene postupke koji su doneseni u rješenju. Ukoliko je stranka dužna platiti neki iznos ona to mora učiniti, ili pak s druge strane ako je neki od Ureda državne uprave dužan izvršiti neku od obveza prema stranci, također mora ispuniti svoju obvezu. (Srića, Kliment, Knežević, 2003:42)

Kod upravnog postupka postoje dva glavna cilja, a to su da se aktu osigura ispravan sadržaj odnosno da se dođe do materijalne istine i drugi cilj je da se strankama osigura da zaštita prava i pravnih interesa. Na sljedećoj fotografiji se nalazi slika knjige primljene pošte.

Ur broj: 5030106-09-1

Zagreb, 8. siječnja 2009.

Predsjednik
**dr. sc. Ivo
Sanader, v. r.**

KNJIGA PRIMLJENE POŠTE

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

Obrazac broj 1. (format: 210 x 297 mm)

**PRIJEMNI
REPUBLIKA
brojčana oznaka i naziv tijela**

**ŠTAMBILJ
HRVATSKA**

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

Obrazac broj 2. (format: 70 x 40 mm)

Slika 3: Knjiga primljene pošte

(Izvor: Uredba o uredskom poslovanju NN 7/09)



REPUBLIKA HRVATSKA
Osječko-baranjska županija
Grad Osijek
Upravni odjel za provedbu dokumenata prostornog
uređenja i gradnje

KLASA: UP/I-350-05/15-01/000008
URBROJ: 2158/01-12-00/21-15-0002
Osijek, 13.08.2015.

Predmet: Javni poziv za uvid u spis predmeta

HRVATSKE VODE VGO ZA DUNAV I DONJU DRAVU HR-
31000 OSIJEK, SPLAVARSKA 2 A
GRAD OSIJEK HR-31000 Osijek, Franje Kuhača 9
- dostavlja se

- I. Pozivamo Vas na uvid u spis predmeta u postupku izdavanja lokacijske dozvole za
- uređenje desne obale rijeke Drave na području Grada Osijeka,

na katastarskoj čestici k.č.br. 8992/1 k.o. Osijek (Osijek, Desna obala rijeke Drave od stare luke Tranzit (rkm 18+800) do cestovnog mosta (rkm 19+300)).
- II. Uvid u spis predmeta može se izvršiti dana 03.09.2015 u 08:30 sati, na lokaciji – Osijek, Šetalište k. F. Šepera 12 (I. međukat).
- III. Pozivu se može odazvati stranka osobno ili putem svoga opunomoćenika, a na uvid treba donijeti dokaz o svojstvu stranke u postupku. Lokacijska dozvola može se izdati i ako se stranka ne odazove ovom pozivu.
- IV. Stranka koja se odazove pozivu nadležnoga upravnog tijela za uvid, dužna je dokazati da ima svojstvo stranke.

VIŠI STRUČNI SURADNIK
Marko Gradinjan, mag.ing.aedif.

DOSTAVITI:

1. Oglasna ploča upravog tijela,
2. Mrežna stranica,
3. Na katastarskoj čestici za koju se izdaje akt,
4. U spis, ovdje.

Slika 4: Primjer upravnog akta

(Izvor: Sykpercitcity, URL)

Općinski sud u _____

Poslovni broj spisa: 49-Su- _____ / _____

A) ZAHTJEV ZA IZDAVANJE UVJERENJA DA SE NE VODI KAZNENI POSTUPAK

Zahtjev fizičke osobe:

Ime i prezime _____

Ime i prezime roditelja _____

Djevojačko prezime majke _____

Datum i mjesto rođenja _____

Adresa prebivališta _____

Adresa boravišta _____

Državljanstvo _____

Broj osobne iskaznice, od kojeg je tijela i kojeg datuma izdana, datum do kojeg vrijedi _____

OIB _____

Datum i svrha traženja uvjerenja _____

Vlastoručni potpis osobe koja traži izdavanje uvjerenja: _____

Zahtjev pravne osobe:

Naziv i sjedište pravne osobe _____

Matični broj _____

OIB _____

Datum i svrha traženja uvjerenja _____

Vlastoručni potpis osobe koja traži izdavanje uvjerenja: _____

B) UVJERENJE

- a) PROTIV OSOBE KOJA TRAŽI IZDAVANJE UVJERENJA U REPUBLICI HRVATSKOJ SE NE VODI KAZNENI POSTUPAK ZA KAZNENA DJELA KOJA SE PROGONE PO SLUŽBENOJ DUŽNOSTI
- b) PROTIV OSOBE KOJA TRAŽI IZDAVANJE UVJERENJA U REPUBLICI HRVATSKOJ VODI SE KAZNENI POSTUPAK ZA KAZNENA DJELA KOJA SE PROGONE PO SLUŽBENOJ DUŽNOSTI

Doneseno je pravomoćno rješenje o provođenju istrage _____

Postoji potvrđena optužnica _____

Donijeta je presuda o izdavanju kaznenog naloga _____

Donijeta je nepravomoćna presuda _____

Naplaćena sudska pristojba u iznosu od _____

Datum izdavanja uvjerenja _____

Vlastoručni potpis sudskog službenika ovlaštenog za izdavanje uvjerenja: _____

NAPOMENA: Dio obrasca označen tiskanim slovom A popunjava osoba koja traži izdavanje uvjerenja, a dio obrasca označen tiskanim slovom B popunjava ovlašteni sudski službenik

Slika 5: Primjer obrasca koji se popunjava kod pokretanje neupravnog postupka, kao što je podizanje potvrde o nekažnjavanju

(Izvor: Translatora, URL)

2.4. Tehničke jedinice u uredskom poslovanju

Potrebno je da se sva pismena koja su zaprimljena ili dostavljena fizičkoj ili pravnoj osobi pohrane i čuvaju u vremenskom periodu koji je propisan zakonom. Također potrebno je voditi razne evidencije pa su potrebne knjige u koje se one upisuju. Tako postoje tehničke jedinice u kojima se sva ta pismena čuvaju, upisuju i putem kojih se prenose a to su:

- ✓ svežanj,
- ✓ kutija,
- ✓ knjiga,
- ✓ fascikl,
- ✓ mapa,
- ✓ mikrofilmska rola,
- ✓ magnetska traka,
- ✓ memorijski štapić,
- ✓ cd i dr.

2.5. Propisani postupci u uredskom poslovanju – upravni i nepravni postupak

Sam proces zaprimanja nekog akta započinje s time da ga zaprimi zaposlenik koji je ovlašten za to (ne može za primiti bilo koja osoba). Akt se zaprima u vremenskom periodu u kojem Ured radi. Ukoliko je organizirana služba koja je dežurna ona može zaprimiti dežurni radnik i u neradne dane. Zaposlenik koji je zaprimio pismeno provjerava pismeno, da li ima ikakvih oštećenja, nedostataka i jesu li plaćene pristojbe. Ukoliko utvrdi jedan od nedostataka dužan je zatražiti od npr. nadležne poštanske službe komisijski popis oštećenja određenog sadržaja pošiljke. Također prema zahtjevu stranke mogu se službeni akti zaprimiti usmenim putem na zapisnik. Zatim zaposlenik stavlja otisak prijemnog štambilja na pismeno. Razvrstavaju se akti koji su zaprimljeni prema vrsti postupka i raspoređuju se na referente ili organizacijske jedinice. (Uredba o uredskom poslovanju, NN 7/09)

“Službenik pisarnice koji podnesak prima neposredno od stranke odbit će primitak podneska ako uz podnesak nije priložena propisana upravna pristojba. Podnesak koji stigne putem poštanske službe, elektroničkim putem ili na drugi način, a uz koji nije priložen dokaz o plaćenju upravnoj pristojbi, zaprimit će se, a o tome će se uz otisak prijemnog štambilja staviti službena bilješka. S takvim podneskom postupit će se na način propisan Zakonom o upravnim pristojbama.”(Uredba o uredskom poslovanju NN 7/09)

Tablica 1: Koraci postupanja s zaprimljenim aktom (Izvor: Kasabašić, 2008:39)

Korak:	Postupak:
1.	Primitak, otvaranje i pregled zaprimljene pošiljke
2.	Upisivanje pismena u evidencijsku knjigu
3.	Dostavljanje pismena u rad
4.	Administrativno tehnička obrada akata
5.	Otpremanje akata
6.	Razvođenje akata u upisnik
7.	Rokovnik predmeta
8.	Stavljanje predmeta u pismohranu i čuvanje

Pismeno je potrebno upisati u evidenciju i upravo za to služe urudžbeni i klasifikacijski broj koji su opisani u nastavku rada. Prilikom dostavljanja pismena u rad koristi se interna dostavna knjiga, a primitak nekog pismena potpisuje se od strane službenika koji ga je zaprimio.

Otpremanje akata se obavlja putem pisarnice. Čini ga službena osoba koja određuje uputu za razvođenje spisa predmeta. U upisnik ili zapisnik upisuje se datum razvođenja. Dodaje se i oznaka te rok do kada se čuva taj završeni predmet. Na omot spisa se stavlja oznaka „R“ i datum kada nastupa rok za predmet koji se stavlja u rokovnik. Rokovnik predmeta u sebi sadrži skup predmeta koji se iz njega vade na dan roka ili ako u međuvremenu stigne novo pismeno koje se odnosi na taj predmet. (Kasabašić, 2008:41-42)

Prema Uredbi o uredskom poslovanju (NN 7/09) akt se otprema uputom pisarnice koja se navodi lijevo ispod teksta odnosno ispod oznake priloga i naznake kome se sve akt mora dostaviti. Prilikom otpreme akta službenik u pisarnici je dužan provjeriti formalnu ispravnost akta na eventualne nedostatke. Ako se akt dostavlja drugim osobama i tijelima moraju se koristiti riječi poput „O tome obavijestiti“ ili „Na znanje“ te moraju biti podaci te osobe.

Spremanje predmeta u pismohranu i čuvanje predmeta je zadnji korak u kojem se predmeti koji su završeni odlažu u pismohranu i slažu se prema klasifikacijskim oznakama. Upravna tijela i sve organizacije dužne su voditi knjigu pismohrane koja je zapravo opći pregled cjelokupnog gradiva koje je odloženo u nju. (Kasabašić, 2008:42-43)

2.6. Upravni i nepravni akt

Upravni akt mora sadržavati određene dijelove (Uredba o uredskom poslovanju NN 7/09):

- ✓ zaglavlje u kojem se nalaze osnovni podaci o primatelju akta (grb RH, klasa; urbroj, naziv tijela, adresa) i podnositelju akta,
- ✓ oznaka predmeta – kratki sadržaj predmeta,
- ✓ veza brojčanih oznaka - za brže utvrđivanje na koje se pismeno odnosi (odgovor ili očitovanje),
- ✓ tekst akta- jasan, sažet i čitak,
- ✓ potpis ovlaštene osobe i pečat,
- ✓ potpis ostalih službenih osoba,
- ✓ prilozi i način dostave.

Nepravni akt mora sadržavati (Uredba o uredskom poslovanju NN 7/09):

- ✓ zaglavlje,
- ✓ osobno ime odnosno naziv i adresu primatelja,
- ✓ kratku oznaku predmeta,
- ✓ tekst akta,
- ✓ potpis ovlaštene službene osobe i pečat i
- ✓ po potrebi i druge dijelove.

3. UREDSKO POSLOVANJE

Uredsko poslovanje se pojavljuje još od davnina. Kako je u uvodu spomenuto već ga Benedikt Kotruljević 1458. spominje u svojoj knjizi. Danas je uredsko poslovanje uvelike zastupljeno. Postoje brojne definicije ureda i uredskog poslovanja, neke od njih će se naći u nastavku. Srića, Kliment i Knežević (2003) pišu o tome kako se uredsko poslovanje počelo konkretnije razvijati u 19. stoljeću, za vrijeme velikog razvoja gospodarstva, kada je započela masovna proizvodnja. Počinju se pojavljivati i sasvim nova područja poput unutarnje organizacije ureda, planiranje radnog prostora u uredu, proučavaju se i ergonomске značajke ureda, uvode se procedure za planiranje i kontrolu rada u uredu.

Ured je naziv za ograđeni prostor unutar kojeg se obavljaju poslovi bilo sudbeni ili organizacijski, unutar njega su se izdavale javne isprave. U početku je on nosio ime kancelarija, a danas nosi ime ured. (Enciklopedija, URL)

Prema Srići, Klimentu i Kneževiću (2003) ured je fizički prostor koji je sastavni dio strukture poduzeća, u kojemu se događaju poslovne aktivnosti i donose poslovne odluke. Ujedno ured je središte poslovne obrade informacija u kojima se provode brojni postupci i koriste se razne metode koje su povezane s izradom, obradom, prijenosom i pohranom različitih oblika poslovnih informacija. Ujedno Srića, Kliment i Knežević (2003) daju i najširu definiciju ureda, a to je da je ured mjesto u kojem menadžeri, stručni radnici, tajnice ili bilo koje drugo uredsko osoblje obavljaju upravljačke ili administrativne poslove. Većina tih poslova pripada u barem jednu od ovih vrsta poslova:

- ✓ odlučivanje,
- ✓ manipulacija podacima,
- ✓ manipulacija dokumentima,
- ✓ komunikacija,
- ✓ arhiviranje.

(Srića, Kliment, Knežević, 2003:3)

Anić (2000) u rječniku hrvatskog jezika govori kako riječ ured ima dvojako značenje:

1. Organ službe, nadležstvo, ustanova
2. Naziv za administrativnu poslovnu prostoriju ili zgradu

Uredsko poslovanje se definira kao skup pravila i mjera u postupanju s pismenima te njihovu primanju i izdavanju pismena. Također, njihovoj evidenciji i dostavi u rad, obradi, korištenju, čuvanju, otpremanju, izlučivanju i u konačnici predaji nadležnom arhivu ili drugom nadležnom tijelu. (Anić, 2000)

Uredsko poslovanje je u užem smislu:

- ✓ zaprimanje,
- ✓ pregledavanje,
- ✓ razvrstavanje,
- ✓ raspoređivanje,
- ✓ upisivanje,
- ✓ dostava u rad,
- ✓ administrativno-tehnička obrada,
- ✓ otpremanje,
- ✓ razvođenje,
- ✓ stavljanje u pismohranu i
- ✓ čuvanje.

(Uredsko poslovanje, URL)

Dok u širem smislu uredsko poslovanje označava:

- ✓ raspored prostorija,
- ✓ primanje stranaka,
- ✓ služba dežurstva,
- ✓ stručna knjižnica,
- ✓ rukovanje štambiljima,
- ✓ pečatima i
- ✓ žigovima.

(Uredsko poslovanje, URL)

3.1. Temeljni pojmovi uredskog poslovanja

Da bi se razumjelo uredsko poslovanje potrebno je poznavati i neke temeljne pojmove koji su propisani člankom 4. (uredbe). Pojmovi koje je potrebno poznavati su (samo neki od njih): pisarnica, pismohrana, dokument, elektronički dokument, elektronička isprava, prilog, spis, dosje, brojučana oznaka, klasifikacijska oznaka, urudžbeni broj. Značenje ovih pojmova i njihova pravilna primjena predstavljaju bit razumijevanja i pravilnog vođenja uredskog poslovanja. (Kasabašić, 2011:18-19)

Pisarnica – unutarnja ustrojstvena jedinica koja obavlja poslove primanja i pregleda pismena, te brojnih drugih dokumenata, njihovog razvrstavanja i raspoređivanja, te njihova čuvanja u pismohrani.

Pismohrana – dio pisarnice u kojem se obavljaju poslovi čuvanja i izlučivanja pismena i drugih dokumenata.

Dokument – svaki podatak odnosno svaki napisani slikovni, tiskani, snimljeni, optički ili elektronički ili bilo koji drugi zapis podataka.

Elektronički dokument – bilo koja vrsta elektroničkog zapisa koja nema svojstvo elektroničke isprave (nije elektronička identifikacijska isprava).

Elektronička isprava – svaka isprava koja je uređena sukladno posebno propisanim propisima.

Prilog – svaki pisani sastavak ili slikovni prikaz poput tablice slika ili neki fizički predmet koji se prilaže uz akt ili podnesak kao njegova nadopuna i za dokazivanje njegova sadržaja.

Spis – skup pismena, priloga i drugih dokumenata koji se odnose na isto pitanje ili koji na bilo koji drugi način čine posebnu cjelinu.

Dosje – skup predmeta koji se svi odnose na istu osobu, cjelinu ili tijelo.

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

Klasifikacijska oznaka – označava predmet prema sadržaju godini nastanka, obliku i rednom broju predmeta.

Urudžbeni broj – označava stvaratelja pismena, godinu kada je nastao i redni broj pismena unutar nekog predmeta.



REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO ZNANOSTI, OBRAZOVANJA I SPORTA

KLASA: 602-03/13-06/00008
URBROJ: 533-21-13-0001

Zagreb, 22. siječnja 2013.

Na temelju članka 22., stavka 5. Zakona o odgoju i obrazovanju u osnovnoj i srednjoj školi (Narodne novine, br. 87/08., 86/09., 92/10., 105/10., 90/11., 16/12. i 86/12.) i članka 20., stavka 4. Zakona o strukovnom obrazovanju (Narodne novine, br. 30/09.), ministar znanosti, obrazovanja i sporta donosi

O D L U K U
O ELEMENTIMA I KRITERIJIMA ZA IZBOR KANDIDATA
ZA UPIS U I. RAZRED SREDNJE ŠKOLE U ŠKOLSKOJ GODINI 2013./2014.

I.

Ovom odlukom utvrđuju se zajednički, posebni i dodatni elementi i kriteriji za izbor kandidata za upis u I. razred srednjih škola u Republici Hrvatskoj.

Izrazi koji se koriste u ovoj odluci, a koji imaju rodno značenje, bez obzira na to jesu li korišteni u muškome ili ženskome rodu, obuhvaćaju na jednak način i muški i ženski rod.

I. OPĆE ODREDBE

II.

U I. razred srednje škole upisuju se kandidati koji su završili osnovno obrazovanje, a u skladu s planiranim brojem upisnih mjesta.

Pod jednakim uvjetima u srednje škole upisuju se kandidati hrvatski državljani, Hrvati iz drugih država te djeca državljana iz država članica Europske unije.

Kandidati se za upis u obrazovne programe prijavljuju i upisuju putem mrežne stranice Nacionalnoga informacijskog sustava prijava i upisa u srednje škole (NISpuSŠ).

U svakome upisnom roku kandidat se može prijaviti za upis u najviše pet škola odnosno ukupno 10 obrazovnih programa.

III.

U srednju školu može se upisati i redovito obrazovati i kandidat koji je strani državljanin iz zemlje izvan Europske unije, a ispunjava najmanje jedan od sljedećih uvjeta:

1. ako za to postoji međudržavni ugovor ili drugi interes tijela državne ili lokalne vlasti odnosno javnih ustanova;
2. ako takva osoba ima status izbjeglice u Hrvatskoj koji je utvrdilo ovlašteno upravno tijelo u Hrvatskoj;
3. ako je roditelj ili skrbnik te osobe hrvatski državljanin;
4. ako roditelj te osobe ima radnu dozvolu i dozvolu privremenoga boravka ili poslovnu dozvolu u Hrvatskoj;



Slika 6: Primjer pravnog akta na kojem se vide urudžbeni broj, klasifikacijska oznaka i sastavni dijelovi tog akta (Izvor: Slideshare, URL)

3.1.1. Klasifikacijska oznaka

Vrsta oznake koja označava predmet. Određuje se kod upisivanja prvog podneska odnosno, akata kojim se osniva neki predmet (novi predmet). Sastoji se od ukupno četiri grupe brojčanih oznaka, a to su

1. Klasifikacije prema sadržaju – određuje se brojčanom oznakom prema sadržaju prvog pismena u predmetu. Određene su s 5 brojeva i to kao oznake glavne grupe, grupe, podgrupe (3) i djelatnosti unutar podgrupe (2). Prvi broj označava glavnu grupu, drugi broj grupu i 3 broj podgrupu kao oznake sadržaja unutar pojedinog upravnog područja, a odvajaju se vodoravnom crtom (-). Primjer: (133-02/-)- državni i stručni ispit.
2. Klasifikacija prema vremenu – određuje se prema godini nastanka i ostvaranju predmeta, a označava se s posljednja dva broja kalendarske godine u kojoj je taj predmet nastao. Primjer: 2009 godina označava se kao 09, dok se 2018 označava kao 18. (133-02/18).
3. Klasifikacija prema obliku – označava se unutar klasifikacijske oznake s 01, ali je moguće stvoriti i više dosjea za upisivanje pojedinih užih cjelina unutar predmeta istog sadržaja djelatnosti, odnosno unutar iste podgrupe djelatnosti. Primjer: dosje 01 unutar klasifikacije o sadržaju 363-03/01 – komunalna naknada za pravne osobe.
4. Klasifikacija prema rednom broju predmeta – označava redosljed kojim su upisani predmeti, unutar klasifikacije prema sadržaju, vremenu i obliku. Od brojčane oznake klasifikacija prema obliku redni broj predmeta se također odvajaju / crtom, ali se označava s najmanje dva broja od 01 pa na dalje do broja koji je potreban. Primjer: redni broj predmeta br. 1 unutar klasifikacijske oznake 363-03/10-01/1- komunalna naknada za pravne osobe i redni broj kod predmeta 2 je 363-3/10-01/2.

3.1.2. Uredžbeni broj

Brojčana oznaka stvaratelja pismena, koja označava osobe ili tijela koja su se obradila nekom državnim tijelu putem podneska. Zapravo tijela koja su sastavila vlastite dokumente (akte). Do donošenja naputka o klasifikacijskim oznakama i brojčanim oznakama stvaratelja pismena, prema novoj uredbi o uredskom poslovanju brojčane oznake tijela i osoba određuju se i na dalje prema dosadašnjem pravilniku o jedinstvenim klasifikacijskim oznakama i brojčanim oznakama stvaratelja i primatelja akata. Broj se upisuje u zaglavlje akta, a uredžbeni brojevi zaprimljenih akata u prijamni štambilj prema redosljedu pisanih radnji odnosno pismena u istom predmetu. (Kasabašić, 2011:24)

Urudžbeni broj se sastoji se od brojčane oznake akata po:

1. Mjestu nastanka akta – sastoji se od brojčane oznake stvaratelja odnosno primatelja akta, odnosno označava osobe ili tijela koja su se podneskom obratila tijelu odnosno tijela koja su sastavila vlastiti akt
2. Godini nastanka akta – označava se s posljednje dvije znamenke godine u kojoj svaki pojedini akt kao pisana radnja nastao unutar predmeta bilo da je primljen ili nastao kao vlastiti akt tijela
3. Rednom broju – označava redosljed akata kao pisanih radnji unutar istog predmeta koji su upisani u urudžbenom zapisniku ili upisniku predmeta upravnog postupka odnosno odgovarajućoj bazi podataka

Upisuje se kod vlastitog akta, u zaglavlje akta, a kod primljenih akata upisuje se u prijamni štambilj. URBROJ: 2158/1-05/1-11-1 – je urudžbeni broj koji označava osječko baranjsku županiju (2158/1), upravni odjel za upravno pravne poslove i pročelnika tog odjela (05/1), 2011. godinu kao godinu nastanka akata označenu kao 11. i redni broj akta u predmetu koji je označen kao prvi akt – 1. (Kasabašić, 2011:29)

3.2. Načela uredskog poslovanja

Postoji nekoliko temeljnih načela uredskog poslovanja, neka od njih su načelo zakonitosti i točnosti, načelo ekspeditivnosti, načelo jednostavnosti, preglednosti i jednoobraznosti, načelo ekonomičnosti i načelo uljudbenosti.

Načelo zakonitosti zahtjeva da se uredski rad i akti u uredskom radu temelje na stvarnim činjenicama i svim drugim podacima i okolnostima koje su utvrđene jasno, precizno, nepristrano i na potpuno zakonit način. Ukoliko se uredski rad i akti temelje na približnim i površnim te nezakonitom načinu na koji su utvrđene činjenice, može doći do znatnih poremećaja u kvaliteti rada i akata od kojih su najčešće nezadovoljstvo, te gubitak ugleda nekog od državnih organa uz koje je vezan slučaj. Sama zakonitost znači da se svaki akt kojim se rješava o pravima, obvezama ili pravnim interesima pojedinca, ali i pravnih osoba mora temeljiti na Zakonu.

Kod načela ekspeditivnosti se nalaže da se uredski poslovi obavljaju što je moguće brže u propisanim ili uobičajenim rokovima. Naravno pri tome efikasnost ne smije biti na štetu načela zakonitosti i točnosti. Efikasnost se može najbolje postići koncentriranjem na posao koji se obavlja i odbacivanjem radnji koje su u uredskom poslovanju višak, pripremom za posao koji će se obavljati, a ta se priprema odvija u privatnom životu namještenika isto kao

i u uredu. Za što bolju efikasnost bitna je informatizacija i automatizacija uredskih poslova, kao i uvođenje tiskanica i vršenje standardizacije akata i oblika komuniciranja za strankama i preostalim službenicima koji rade u uredu.

U uredskom poslovanju potrebno je neke radnje izbjegavati kako bi se postigla jednostavnost, tako načelo jednostavnosti omogućuje izbjegavanje suvišnih spisa i nepreglednih evidencija. Uredske poslove potrebno je obavljati što je moguće jednostavnije, ali i preglednije načelo jednoobraznosti kaže kako se isti poslovi uvijek trebaju obavljati na isti način, što u uredskom poslovanju daje trajni oblik i znatno olakšava rad namještenicima i povećava ekspeditivnost te podiže razinu ekonomičnosti na jedan novi nivo. U Republici hrvatskoj radi postizanja jednoobraznosti uredskog poslovanja donesena je Uredba o uredskom poslovanju i Uputstvo za izvršenje Uredbe.

Načelo ekonomičnosti govori kako se u uredskom poslovanju treba ostvariti što veća efikasnost, a da se potroši sto manje novčanih, ali i materijalnih sredstava energije i vremena zaposlenika i njihovih stranaka. Poslovi državne uprave čiji su uredski poslovi pomoćno-tehničkog karaktera u službi obavljanja navedenih glavnih poslova, ponajviše se financiraju iz državnog, gradskog ili županijskog proračuna. Odnosno iz pristojba koje građani plaćaju (taksi koje se kupuju u pošti, na kiosku – markice). Na taj način svaka neekonomičnost nepotrebno angažira sredstva koja su mogla biti upotrijebljena na druge za društvo efikasnije načine.

Načelo uljudbenosti govori kako je prilikom komunikacije sa strankama potrebno izbjegavati bilo kakav neadekvatni oblik ponašanja, kao što su npr. svađe, uvredljivi teški izrazi. Dok sve što se želi, a smije izraziti potrebno je učiniti na miran i pristojan način. Upravni organi i organizacije svojim djelovanjem odlučuju o pravima, ali i interesima pravnih osoba i pojedinaca, a to naravno može biti na njihovu štetu. Zato nije dobro dodatno opterećivati grubim ponašanjem i izrazima i izostankom s radnog mjesta.

4. AUTOMATIZACIJA UREDSKOG POSLOVANJA I POSLOVNIH PROCESA

Razvojem ureda pojavljuju se brojni poslovni procesi koji s vremenom sve više podliježu razvoju nove informacijske tehnologije. Ured su nekada sačinjavali samo papiri, police, stolice, radni stolovi i ostali uredski materijal, dok ga danas sačinjavaju uz sve prethodno navedeno i računala, pisari i brojna druga informatička oprema bez koje se danas ne može. Uz moderne tehnologije danas uredsko poslovanje se odvija puno brže nego u prošlosti. Ubrzanje uredskog poslovanja rezultiralo je automatizacijom ureda, što je uzrokovalo i pozitivnom promjenom sve manje se koristi papira. Definicija koja potvrđuje prethodno izneseni stav glasi: „Koncept automatiziranog ureda realizira se uporabom informacijske tehnologije, osobito uporabom PC-a“ (Srića, Kliment i Knežević 2003:5)

Srića, Kliment i Knežević (2003) kažu da je automatizacija uredskog poslovanja odgovor na pitanje na koji način ubrzati uredsko poslovanje, prodaju roba ili usluga. Također i na koji način smanjiti troškove poslovanja i povećati dobit i kako održati konkurentsku sposobnost bilo na domaćem ili stranom tržištu.

Što se tiče automatizacije poslovnih procesa ona omogućuje produktivnije upravljanje troškovima koje je u današnje vrijeme imperativ u poslovanju. Koristi koje dobivamo automatizacijom poslovnih procesa su povećana produktivnost, povećana kvaliteta rada, efikasnije poslovanje. (Automatizacija poslovnih procesa, URL)

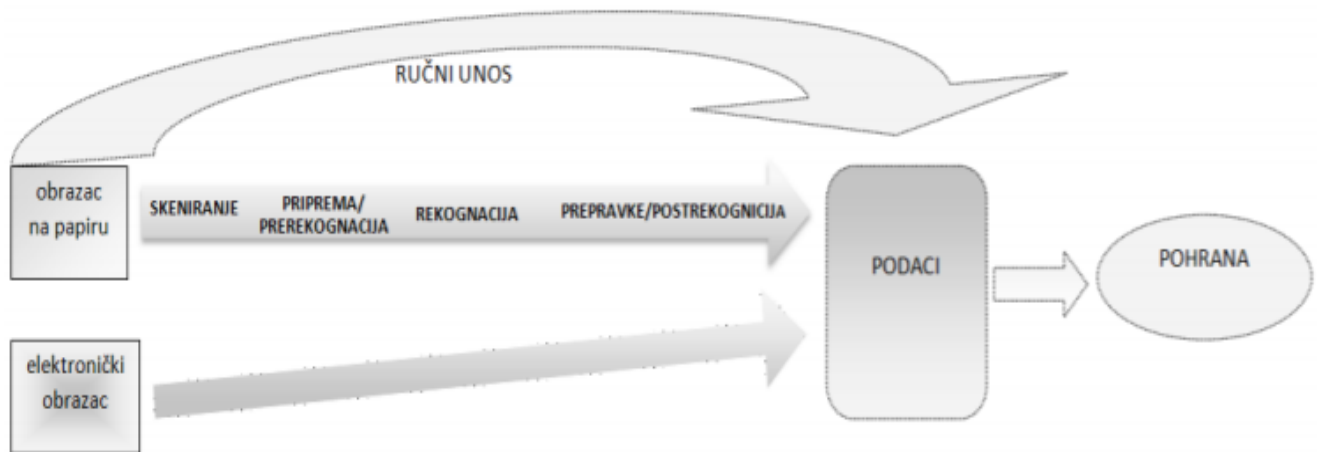
Postoji nekoliko faza automatizacije uredskog poslovanja:

Prva faza – faza automatizacije strukturiranih poslova - obuhvaća upotrebljavanje suvremene elektroničke opreme koja se temelji na informacijskoj tehnologiji unutar uredskog poslovanja koje je orijentirano pretežno na podršku i obavljanje činovničkih poslova koji su po prirodi posla strukturirani. Jedan od takvih primjera je procesor teksta. Uštede koje su se postigle njegovim uvođenjem i upotrebom su bile vrlo male, ali učinkovite. (Brumnić, 1992:13)

Druga faza – automatizacija kreativnih poslova (integracija procesnih i komunikacijskih mogućnosti) – kada se je automatizacija proširila na nestructurirane zadatke, u pravilu one kreativne rezultati primjene su postali značajniji. Dio poslova koji su bili povezani s centralnim obradnim sustavima prešao je djelomično ili u potpunosti na razinu ureda. Uređaji, tehnike i brojne metode informacijske tehnologije postaju na uredskoj razini alat poslovnih ljudi, a isključivo srednjeg i vrhovnog rukovodstva. „Integracija procesiranja u

komuniciranja je bila uvjet za automatizaciju kreativnih uredskih zadatak“ (Brumnić, 1992:13)

Slijedeća slika prikazuje kako je automatizacija uredskog poslovanja učinkovita zapravo, jer kako se vidi od ukupno šest potrebnih radnji da bi se izradio i ispunio obrazac (s kojima se često u uredskom poslovanju susrećemo) pa čak se može reći procesa došlo je samo na dva procesa.



Slika 7: Prikaz obrade ručnih i elektroničkih obrazaca

(Izvor: Srića, Kliment, Knežević, 2003.)

4.1. Organizacija obavljanja uredskog poslovanja

Prema Uredbi javno pravna tijela su dužna ustrojiti pisarnicu. U slučaju da je opseg poslova uredskog poslovanja manji poslove može obavljati određeni službenik. Postoje točno određeni odjeli u kojima se zaprimaju pismena što zahtijeva organizaciju upravnog poslovanja ili njihova prostorna izdvojenost. (Kasabašić, 2011:20) Iz ovoga se može zaključiti kako mora biti vrlo dobra organizacija nebitno radili se o nekom poduzeću ili lokalnoj, regionalnoj upravi ili samoupravi. Ne kaže se bez razloga „dobra organizacija pola posla“, jer ukoliko je sve odrađeno kako treba puno brže se odvijaju poslovni procesi koji su vezani uz uredsko poslovanje.

Za primjer će se koristiti pisarnica. Pisarnica koja je ustrojena za potrebe jednog tijela može obavljati poslove uredsko poslovanja, ali mora biti ustrojena prema odredbama Uredbi. Također, može obavljati i brojne druge poslove za više drugih tijela, ako se njihovi čelnici u pisanom obliku o tome dogovore. U tome slučaju se uredsko poslovanje i sve propisane

evidencije vode odvojeno i neovisno za svako tijelo. Poslove uredsko poslovanja obavljaju službenici koji ispunjavaju sve postavljene uvjete prema propisima o državnoj službi i radnom odnosu u pravnim osobama koje imaju javne ovlasti. (Kasabašić, 2011:20)

4.2. Radnje i skupine uredskih poslova

Poslovi koji s po određenim postupcima i procedurama odvijaju unutar ureda zovemo uredski poslovima. Dije se na rutinske ili klasične te poslovi koji zahtijevaju kreativne napore (kao kod poslovnih procesa). Rutinski poslovi su oni koji su potpuno formalizirani, pojavljuju se i rješavaju učestalo te kod njih postoje precizno definirane potrebe za informacijama. Kreativni uredski poslovi obuhvaćaju vrste poslova koje se ne mogu na jednostavan način formalizirati, kod njih se javlja potreba za informacijama određena problemom koji se nastoji riješiti, a metoda rješavanja problema nije precizno određena već ovisi o vještini i znanju osobe koja rješava problem. (Srića, Kliment, Knežević, 2003:23)

Rutinski uredski poslovi obuhvaćaju (Srića, Kliment, Knežević, 2003:23):

- ✓ poznavanje tehnologije
- ✓ kopiranje dokumenata
- ✓ pohrana dokumenata
- ✓ poznavanje strojopisa i osnovnih uredskih aplikacijskih programa

Uredski poslovi ovisno o utjecaju na odvijanje poslovnih procesa mogu se podijeliti (Srića, Kliment, Knežević 2003:23-24):

- ✓ obrada poslovnih podataka – provodi se za vrijeme trajanja poslovnog procesa, a pogotovo nakon izvršenja pojedine faze poslovnog procesa
- ✓ izrada poslovnih izvješća – bitno je za upravljanje tijekom trajanja poslovnih procesa u različitim fazama
- ✓ analiza poslovnih izvješća – temelji se na poslovnim evidencijama
- ✓ poslovno komuniciranje – temelj za odvijanje poslovnih procesa, u različitim fazama poslovnog procesa rabe se različite vrste poslovnog komuniciranja (više od 65% radnog vremena se troši na poslovno komuniciranje)
- ✓ upravljanje vremenom – odnosi se na planiranje osobnog radnog vremena, ali i planiranje vremena radnih grupa odnosno timova, te to omogućuje učinkovito izvođenje pojedinih faza poslovnih procesa

Postoji određeni redoslijed radnji prema kojemu se obavljaju uredski poslovi. Tako se započinje s primitkom, pregleda i otvaranja pošiljaka. Zatim slijedi način postupanja u slučaju

ne nadležnosti tijela za primljene pošiljke. Postupanje s podnescima stranaka s nepotpunim podnescima ili bez plaćene upravne pristojbe, te sastavljanju službenih bilješki po utvrđenim oštećenjima i nedostacima. (Kasabašić, 2011:33)

Pregledane pošiljke nakon otvaranja službena osoba u pisarnici razvrstava na upravne i nepravne podneske radi upisivanja odgovarajuće službene evidencije, a nakon administrativno tehničke obrade raspoređuju se prema ustrojstvenim jedinicama tijela. Internom dostavnom knjigom se dostavljaju u rad (akti, podnesci, ugovori i dr.) zaduženim službenicima. Nakon što se akti riješe, prema odredbama Uredbe dostavljaju u pisarnicu zbog otpreme, a riješeni predmeti se arhiviraju, razvođe upisanim evidencijama, i zajedno sa svim propisanim evidencijama koje su se vodile odlažu u pismohranu tijela, tamo se čuvaju sve do predaje nadležnom arhivu. (Kasabašić, 2011:34)

4.3. Propisne službene evidencije u uredskom poslovanju

Postoje razne vrste propisanih evidencija i sadržaja:

- ✓ Osnovne evidencije – sadržaj i način vođenja osnovnih i pomoćnih evidencija propisan je ovom Uredbom i obrascima objavljenim u prilogu Uredbe. Sadržaj upisnika predmeta upravnog postupka i urudžbenog zapisnika, kao osnovnih evidencija propisan je određenim obrascima,
- ✓ Pomoćne evidencije – osim osnovnih evidencija propisane su i pomoćne evidencije koje se vode prema sadržaju koji je propisan u obrascima. U okviru pomoćnih evidencija mogu se voditi i razne druge evidencije, ako na to ukazuju posebni propisi (npr. popis pečata s grbom RH prema Zakonu o pečatima i žigovima s grbom RH),
- ✓ Posebne evidencije – za pismena koja su označena određenim stupnjem tajnosti vode se sasvim posebne evidencije, odgovarajuće elektroničke baze podataka, koje su sukladne propisima o tajnosti podataka kojima je ujedno određen način postupanja i čuvanja tih predmeta i pismena.

4.4. Informatizacija kao dio automatizacije u uredskom poslovanju

Informatizacija i automatizacija uredskog poslovanja nisu započele istovremeno. Informatizacija za razliku od automatizacije poslovanja započinje 80-tih godina. U informatizaciji se razlikuju dvije faze. U glavnom centru važnije su koncepcija i organizacija, ali ne i tehnologija. Prva faza koncepcije imala je velike značajke ambicioznost i

maksimalističke zahtjeve. Potrebno je odmah na početku riješiti što je više moguće, pa čak ako je moguće i sve riješiti. Pisarnica je trebala postati služba koja se bavila prijepisima te bi se uloga pismohrane zamijenila s terminskom mrežom. Pristup do te mreže odnosno do monitora omogućio bi se svim referentima koji se nalaze na mreži. S vremenom su razrađene i klasifikacijske oznake, a klasifikacija je zapravo spuštena do svakog spisa u predmetu, te je njezina razrada dolazila do svakog detalja. Sve te razrade počele su biti sve zahtjevnije i sve opširnije, pa se tako došlo do zaključka o tome kako se zapravo pretjeruje. Nakon donošenja tog zaključka razrađene su klasifikacijske oznake puno detaljnije i jednostavnije. Klasifikacija je spuštena do svakog djela dokumenta. Kada se govori o tehničkoj strani potrebno je u slučaju sadržajne obrade u novim modelima oslanjati se na velike centre. (Eržišnik,2000:75-76)

Praktična strana reforme pridonijela je revitalizaciji pismohrane. Prema početnim zamislima trebala je biti u potpunosti likvidirana, ali se odlučilo isprobati nešto novo. Kao nešto potpuno novo ustrojeno pismohrana je trebala se prilagoditi novim uvjetima, odnosno uvjetima pismohrane. Druga faza je modernizirana verzija klasičnog modela, a modernizirana je na način da se u poslove pretraživanja koji su se nekada odrađivali ručno, sada odrađuju putem računala. Pismohrana nije mogla nikako zadovoljiti zahtjevima u čijem je centru bila zamisao njezinog uništenja. (Eržišnik, 2000:75)

Prva faza je zapravo napravila jedan preambiciozan i prevelik korak naprijed. Poduzimanje takvog koraka, a netko tko još uvijek nema uvjet i nije u potpunosti sazrio može imati velikih problema. Razvoj u tom pravcu nije moguće izbjeći i on je svakako potreban, ali je potrebno paziti na koji način se odvija i što sve utječe na njega. Ako se govori o klasifikacijskom sustav o kojem se ranije govorilo potrebno je paziti da je se ne bazira samo na oznakama i da nije nesiguran. Taka sustav mora biti vrlo precizno i smisleno strukturiran. Uvođenjem informatizacije i automatizacije uvodili su se i novi sustavi kontrole. U sustav su se uveli kontrola i kontrolni mehanizam, čime se osigurala dodatna pouzdanost. Postoje neke stvari koje su vrlo važne s tehničke strane prilikom provedbe informatizacije. Vrlo često se dvoji oko toga da li se radi o prednosti ili samo novoj i dodatnoj prepri, a zbog koje se na kraju odustaje od početnog modela informatizacije. U modelu informatizacije koji se primjenjuje radovi se skeniraju, tekst se digitalizira i prenosi na razlučite oblike memorije. (Eržišnik, 2000:75-76)

Kao glavni problem u ovom području uredskog poslovanja ili bolje rečeno u ovom dijelu razvoja uredskog poslovanja navodi se dilema o pravnoj valjanosti zapisa koji se nalaze na elektroničkim medijima. Potrebno je postupno prihvaćati i priznavati sve ono što se uvodi,

ne mareći za to da li su uvele vlasti. Potrebno je napomenuti kako uvođenje prvenstveno informatizacije, a onda i automatizacije nije bilo jednostavno u nijednoj od država svijeta. (Eržišnik, 2000:75-76)

4.5. Sustav i alati uredskog poslovanja

Postoje brojni alati danas koji se koriste za uredsko poslovanje. Neki od njih će se pronaći i u ovom radu. Informacijski sustav je taj koji je zadužen za uredsko poslovanje. Sustavi za obradu, unos i pohranu podataka su alati koji se koriste u uredskom poslovanju. Najkompleksniji su ekspertni sustavi. U nastavku se nalazi shema sustava uredskog poslovanja (podjela IS-a).



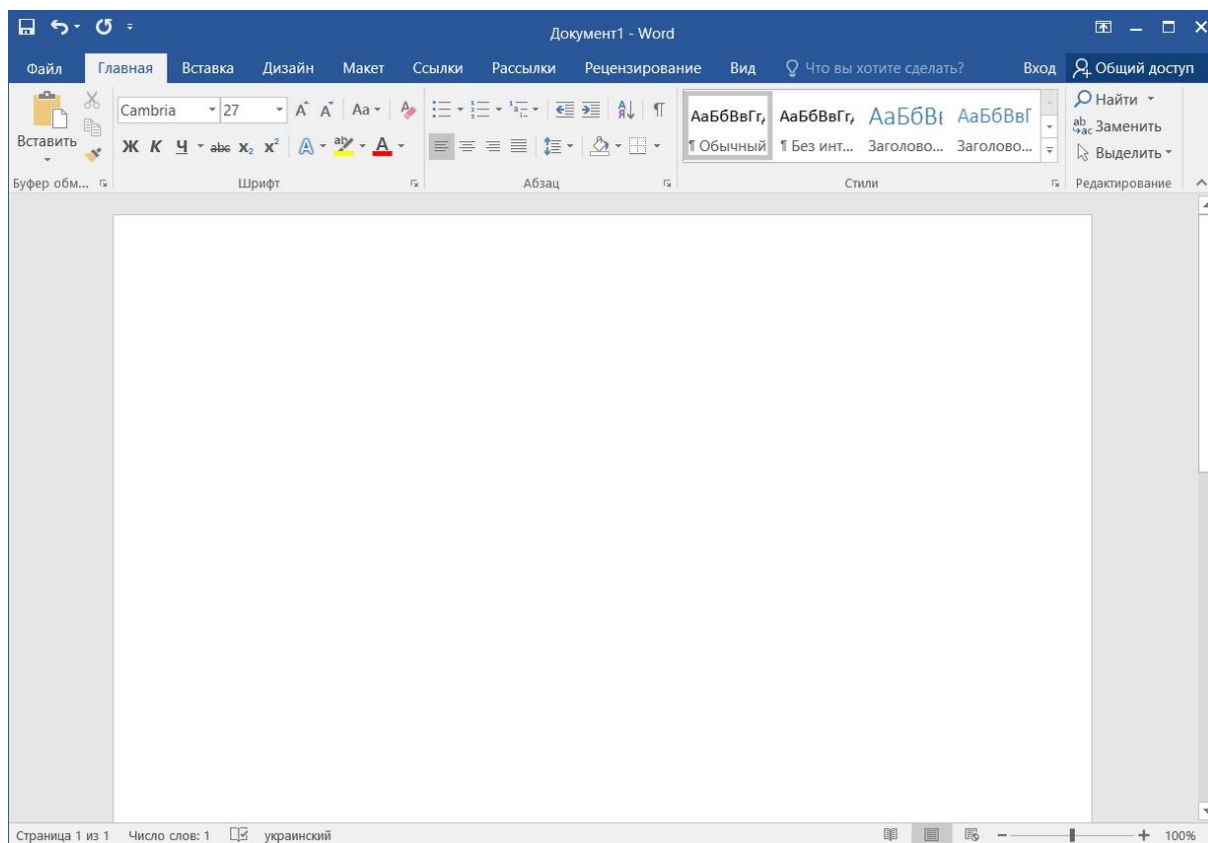
Slika 8: Shematski prikaz podjele sustava uredskog poslovanja

(Izvor: Poslovno računarstvo Čerić, V., Varga, M., Birolla, H., 1998., str. 43-44)

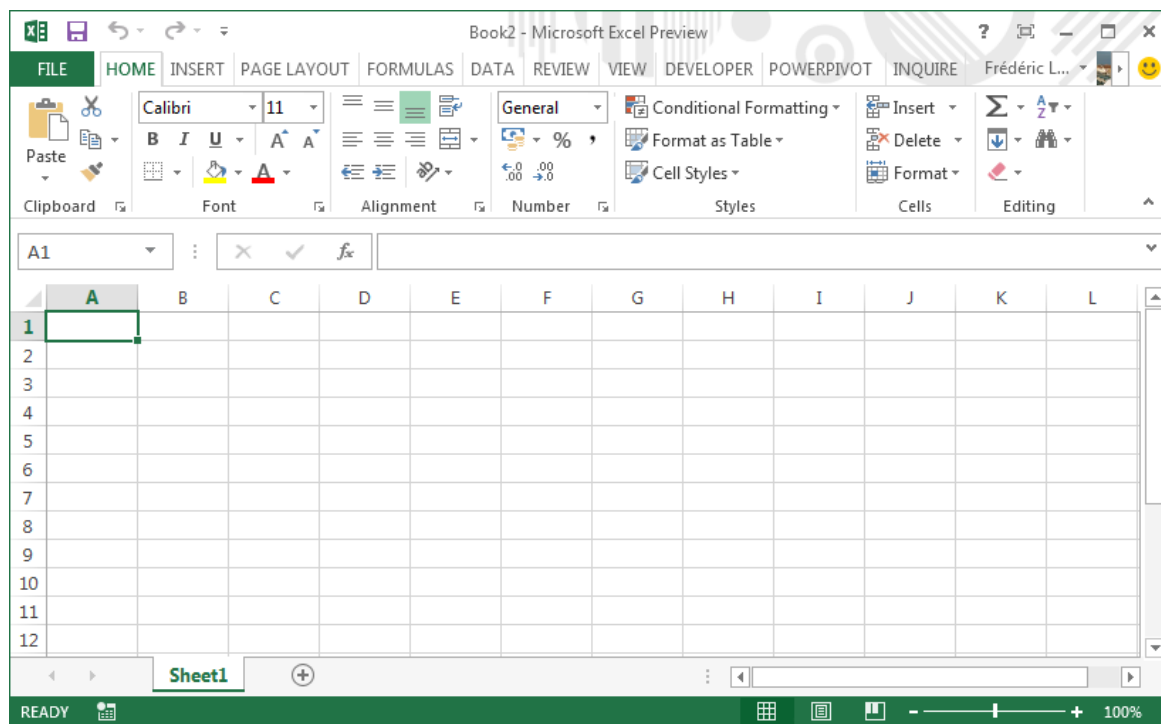
4.5.1. Ms Office

Microsoft Office paket je samo jedan od paketa koji pomažu u uredskom poslovanju. MS Office paket se sastoji od Worda, Excela, Accessa, Power Pointa, OneNote i dr. Svaki od ovih programa ima svoje funkcionalnosti koje mogu pomoći u uredskom poslovanju. Ms Word je program koji se koristi vrlo često za izradu ugovora, akata i brojnih drugih dokumenata. Uz pomoć ovog programa tekst koji se nalazi u dokumentima se može uređivati odnosno oblikovati na željeni način. MS Excel je tablični kalkulator koji se više-manje koristi u računovodstvenim poslovima, ali i administrativnim. Pomoću MS Power Pointa izrađuju se prezentacije koje se koriste više izvan uredskog poslovanja nego unutar njega. MS Access je program koji omogućuje izradu baza podataka koje mogu biti vrlo korisne u poslovanju. U

uredskom poslovanju konkretno može imati primjenu tako da se izradi baza podataka sa, na primjer telefonskim brojevima i adresama ljudi koji su gradski, županijski ili općinski vijećnici kako bi se na puno brži način moglo doći do potrebnih podataka ako se održava neki sastanak ili mora poslati neka obavijest.



Slika 9: Sučelje MS Word-a
(Izvor: TheColossus, URL)



Slika 10: Sučelje MS Excel-a
(Izvor: Excel 2013, URL)

4.5.2. Web 2.0 alati

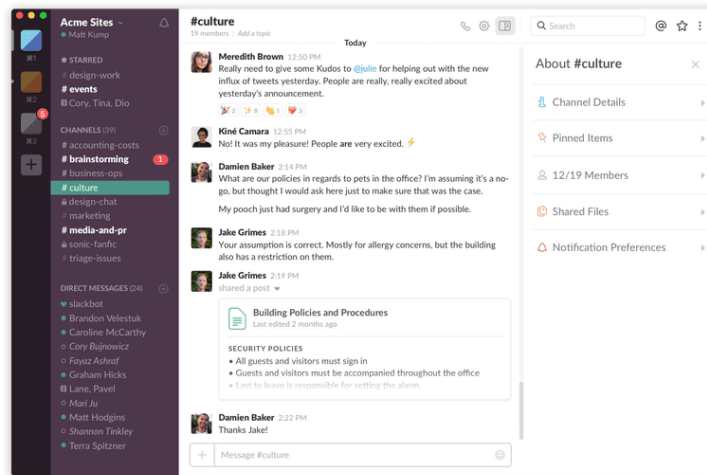
Prije verzije 2.0 izašla 1.0 verzija. Web 2.0. predstavlja verziju alata koja razmjenjuje informacije unutra neke zajednice (organizacije) koja se nalazi na mreži i koja kreira nove informacije. Također, to je koncept koji ujedinjuje brojna obilježja koja su se sve od 2004. pa do danas unaprjeđivala i modificirala u svim područjima informacijske tehnologije. Može se reći da ovaj alat donosi određeni oblik demokracije na mreži. (WEB 2.0 i evolucija e-obrazovanja, Orehovački, T., Konecki, M., Radošević, D.,2007:140)

Podjela web 2.0. alata:

- ✓ Alati za razmjenu medija
- ✓ Alati za komunikaciju
- ✓ Alati za suradnju uz mogućnost razmjene ideja
- ✓ Alati za kreativno učenje
- ✓ Alati za izradu materijala
- ✓ Sustavi za upravljanje učenjem
- ✓ Alat za društvene knjižne oznake

(WEB 2.0 i evolucija e-obrazovanja, Orehovački, T., Konecki, M., Radošević, D.,2007)

Jedan od uredskih alata za komunikaciju je Slack. Omogućuje višestruku komunikaciju u isto vrijeme. Jedini uvjet je da su sugovornici odnosno osobe s druge strane prisutne na mreži (on-line). Povoljan, brz i efikasan koristi svakom poduzeću. U vrlo kratkom vremenu osvojio je svjetsko tržište. (Slack, URL)



Slika 11: Sučelje Slack komunikacijskog kanala
(Izvor: Slack, URL)

5. ZAKLJUČAK

Poslovni procesi kao i uredsko poslovanje imaju veliki utjecaj u cjelokupnom poslovanju. Može se reći kako jedno bez drugoga zapravo ne funkcionira kako treba. Zajedno to je cjelina koja daje ozbiljnost i preciznost poslovanju. Kada se radi o poslovnim procesima u radu je obuhvaćen samo jedan mali dio tog područja. Proces koji je bio korišten u ovom radu je primitak i otvaranje pošiljki te radnje u upravnom i neupravnom postupku. Iz tog procesa se moglo vidjeti koliko je potrebno vremena i ljudi da bi se izvršio. Svaki proces baš kao i taj zahtijeva određenu količinu vremena i truda, te poznavanje odgovarajućih vještina i znanja. Što znači da posao uredskog poslovanja ne može obavljati osoba koja radi u proizvodnji. Kroz slikovne prikaze moglo se vidjeti kako izgleda notacija za poslovne procese u jednom od programa u kojem se mogu izmodelirati. Uz taj program izneseni su još neki od njih.

Kada se sagleda cjelokupno uredsko poslovanje može se zaključiti kako je to vrlo bitna stavka nije važno da li se radi o poslovanju nekog ureda državne uprave ili proizvodnom poduzeću, to je vrsta posla koja se svugdje nalazi. Kroz pojmove ureda i uredskog poslovanja moglo se uvidjeti u to kakvi se poslovi obavljaju. Također, postoje i temeljni pojmovi uredskog poslovanje. Bez poznavanja tih pojmova vrlo teško će se moći izvršiti zadaće i poslovi koji se odvijaju u uredskom poslovanju na adekvatan i prikladan način. Sastavni dio uredskog poslovanje je i poslovno komuniciranje. Poslovno komuniciranje je također važno i za poslovne procese. Ukoliko je dobra komunikacija u poslovnim procesima i posao će biti dobro odrađen. Na samome kraju obrađena su dva uredska alata. MS Office je najzastupljeniji uredski alat, dok drugi alat Web 2.0 je znatno manje zastupljen ali se koristi. Kao zaključno dobro bi bilo istaknuti da povezanost između uredskog poslovanja i poslovnih procesa je upravo u komunikaciji koja se odvija između njih. Informatizacija i automatizacija predstavljaju veliki značaj u razvoju uredskog poslovanja može se vidjeti prvenstveno kroz rad na računalu (pod time se misli da nekada kada nije bilo računala trebalo je puno više vremena da se obave određeni uredski poslovi). Danas su računala puno zastupljenija što znači da su i sama automatizacija i infromatizacija zastupljenije i uredski poslovi se obavljaju puno brže nego prije.

LITERATURA

Knjige:

1. Anić, V. (2000) *Rječnik hrvatskog jezika*, Zagreb: Novi Liber, III. izd. 1998.
2. Bosilj Vukšić, V., Kovačić, A., Hernaus, T. (2008) *Upravljanje poslovnim procesima, organizacijski i informacijski pristup*, Zagreb: Školska knjiga.
3. Bosilj Vukšić, V., Kovačić, A. (2004) *Upravljanje poslovnim procesima*, Zagreb: Sinergija.
4. Kasabašić, Š. (2011) *Uredsko poslovanje u primjeni i postupanje s podnescima stranaka u upravnom postupku*, IV. izmijenjeno i dopunjeno izd. Zagreb: Novi informator.
5. Srića, V., Kliment, A., Knežević, B. (2003): *Uredsko poslovanje – Strategija i koncepti automatizacije ureda*, Zagreb: Sinergija.

Znanstveni članci:

1. Brumnić Antun, (1992) Telekomunikacije i računalne komunikacije u automatiziranim uredskim sustavima. U: Radošević, D. (ur.) *Journal of Information and Organizational Science*, No. 16, Varaždin: Fakultet organizacije i informatike, str. 11-22.
2. Eržišnik, D. (2000) Informatizacija i uredsko poslovanje. U: Weber, H. i Maier, G. (ur.) *Povijesni pregled i perspektive*, *Arhivski vjesnik*, No.43, Zagreb: Hrvatski državni arhiv, str. 67-76.
3. Orehovački, T.; Konecki, M. i Radošević, D. (2007) Web 2.0 i evolucija e-obrazovanja. U: Bubaš, G. i Kermek, D. (ur.) *Stručno-znanstveni skup "E-obrazovanje"*, *Zbornik radova*. Varaždin: Fakultet organizacije i informatike, str. 145-155.

Uredbe:

1. Uredba o uredskom poslovanju.(NN 7/09)

Zakoni:

1. Zakon o općem upravnom postupku.(NN 47/09)

Internet izvori:

1. Automatizacija poslovnih procesa. URL: <http://www.integragroup.hr/usluge-rijesenja/podrska-poslovnim-procesima/automatizacija-poslovnih-procesa>, [pristup: 18.03.2018.]
2. Brumec Josip, *Modeliranje poslovnih procesa*. URL: <https://koris.hr/preuzmi/koris-uvod-u-modeliranje-poslovnih-procesa.pdf>, [pristup: 07.02.2018.]
3. Enciklopedija. URL: <http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=30168> [pristup: 07.02.2018.]
4. Ministarstvo uprave. URL: <https://uprava.gov.hr/print.aspx?id=12307&url=print> [pristup: 07.02.2018.]
5. Slack.URL: https://slack.com/lp/two?cvosrc=ppc.google.%2Bslack&cvo_campaign=903326584&cvo_crid=257483880164&Matchtype=b&utm_source=google&utm_medium=ppc&utm_campaign=brand_mv&utm_term=%2Bslack&cvosrc=ppc.google.%2Bslack&cvo_campaign=&cvo_crid=257483880164&Matchtype=b&utm_source=google&utm_medium=ppc&c3api=5523,257483880164,%2Bslack&gclid=Cj0KCQjw3InYBRCLARIsAG6bfMR8n9qilwL1QDGTKq22G1gHjhF84A51Ij4fhk-aWanO8ffLS_uxPtsaAq7gEALw_wcB&gclsrc=aw.ds&dclid=CPaw6a64I9sCFRgU4AodmtYJdw, [pristup: 21.05.2018.]

PRILOZI

Popis slika

Slika 1: Shema procesne hijerarhije (Izvor: Bosilj Vukšić, Hernaus i Kovačić, 2008:18	4
Slika 2: Hijerarhijske razine poslovnog procesa prema Melanu (Izvor: Bosilj Vukšić, Hernaus i Kovačić, 2008:19 (skenirano) (J. Enstrom (2002.), Developing Guidelines fo Managing Processes bx Objectivities, magistarski rad, Luleä, str. 16).....	5
Slika 3: Knjiga primljene pošte.....	8
Slika 4: Primjer upravnog akta.....	9
Slika 5: Primjer obrasca koji se popunjava kod pokretanje neupravnog postupka, kao što je podizanje potvrde o nekažnjavanju (Izvor: Translatora, URL).....	10
Slika 6: Primjer pravnog akta na kojem se vide urudžbeni broj, klasifikacijska oznaka i sastavni dijelovi tog akta (Izvor: SLIDESHARE, URL)	17
Slika 7: Prikaz obrade ručnih i elektroničkih obrazaca.....	22
Slika 8: Shematski prikaz podjele sustava uredskog poslovanja (Izvor: Poslovno računarstvo Čerić, V., Varga, M., Birolla, H., 1998., str. 43-44)	26
Slika 9: Sučelje MS Word-a (Izvor: TheColossus, URL).....	27
Slika 10: Sučelje MS Excel-a (Izvor: Excel 2013, URL).....	28
Slika 11: Sučelje Slack komunikacijskog kanala (Izvor: Slack, URL).....	29

Popis tablica

Tablica 1: Koraci postupanja s zaprimljenim aktom (Izvor: Kasabašić, 2008:39)	12
---	----

IZJAVA O AUTORSTVU RADA

Ja, Marta Janči, pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor završnog/diplomskog rada pod naslovom: TIJEK POSLOVNOG PROCESA I UREDSKO POSLOVANJE, te da u navedenom radu nisu na nezadovoljavajući način korišteni dijelovi tuđih radova.

U Požegi, lipanj 2018.

Marta Janči
