

# Uredsko poslovanje u Gradu Zagrebu

---

Ivanović, Ana

Undergraduate thesis / Završni rad

2023

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Law / Sveučilište u Zagrebu, Pravni fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:199:783936>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-31**



Repository / Repozitorij:

[Repository Faculty of Law University of Zagreb](#)



Sveučilište u Zagrebu  
Pravni fakultet  
Studijski centar za javnu upravu i javne financije  
Stručni prijediplomski studij Javna uprava

Ana Ivanović  
Uredsko poslovanje u Gradu Zagrebu  
Završni rad

Mentorica: izv. prof. dr. sc. Jasmina Džinić

Zagreb, 2023.

## Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Organizacijska tehnologija i standardizacija postupanja.....	2
3. Pravni izvori uredskog poslovanja .....	5
3.1. Uredba o uredskom poslovanju.....	5
3.2. Naputak o brojčanim oznakama pismena te sadržaju evidencija uredskog poslovanja ..	6
3.3. Zakon o općem upravnom postupku .....	6
4. Definicije temeljnih pojmova uredskog poslovanja.....	8
4.1. Informacijski sustav uredskog poslovanja .....	9
4.2. Kvalificirani elektronički potpis.....	10
4.3. Kvalificirani elektronički pečat.....	10
4.4. Jedinstveni identifikator pismena i jedinstvena oznaka pismena.....	11
5. Etape uredskog poslovanja.....	12
5.1. Zaprimanje pismena i pošiljki .....	12
5.1.1. Evidencija zaprimljenih pošiljki.....	13
5.2. Obrada i razvrstavanje pismena .....	13
5.2.1. Evidencije uredskog poslovanja.....	14
5.2.2. Klasifikacijska oznaka.....	15
5.2.4. Urudžbeni broj.....	16
5.2.5. Popis brojčanih oznaka javnopravnih tijela .....	16
5.3. Dostava u rad.....	18
5.4. Administrativno - tehnička obrada akata .....	18
5.4.1. Interni akt .....	19
5.4.2. Upravni akt.....	20
5.5. Otprema.....	20
5.6. Arhiviranje predmeta.....	21
6. Grad Zagreb kao obveznik primjene Uredbe o uredskom poslovanju.....	22
6.1. Organizacija uredskog poslovanja u Gradu Zagrebu .....	23
6.2. Centrix2.....	25
6.3. MojeZg e-Usluge.....	26
7. Zaključak.....	28
8. Popis literature.....	29

## **Sažetak**

U ovom završnom radu analizira se sustav uredskog poslovanja u Gradu Zagrebu kao jedinici lokalne i područne (regionalne) samouprave. Najprije se govori o organizacijskoj tehnologiji i standardizaciji postupanja, potom se daje pravni okvir uređenja uredskog poslovanja te način definiranja temeljnih pojmova uredskog poslovanja kao što su dokument, pismeno, klasifikacija oznaka, brojevana oznaka pismena, spis, dosje, pisarnica i drugi. Uz to navode se novine koje Uredba o uredskom poslovanju i elektroničko poslovanje donosi, kao što su informacijski sustav uredskog poslovanja, kvalificirani elektronički potpis, kvalificirani elektronički pečat, jedinstveni identifikator pismena i jedinstvena oznaka pismena. Središnji dio analize odnosi se na prikaz svih faza uredskog poslovanja od primitka i otvaranja pismena i pošiljki, obrade i razvrstavanje pismena, dostave predmeta i pismena u rad, do administrativno - tehničke obrade akata, otpreme te pripreme predmeta za pismohranu i arhivu. Nakon toga daje se prikaz Grada Zagreba kao obveznika primjene Uredbe te način organizacije i provođenja uredskog poslovanja u Gradu Zagrebu.

## 1. Uvod

„Uredsko poslovanje je pomoćna djelatnost javne uprave važna za uredno, stabilno i racionalno poslovanje.<sup>1</sup>“ U užem smislu obuhvaća „skup pravila i mjera u postupanju s dokumentima, njihovoj evidenciji i dostavi u rad, obradi, korištenju, otpremanju, čuvanju, izlučivanju i predaji nadležnom arhivu“.<sup>2</sup> U širem smislu, uredsko poslovanje uključuje izvješćivanje o aktima, izradu godišnjih izvješća, vođenje evidencije i nadzor državnih i internih propisa.

Uredsko poslovanje ne može biti podjednako organizirano u svim organizacijama, ali je radi pravne sigurnosti i ujednačenosti nužno da se određeni uredsko - tehnički poslovi obavljaju na jednak, standardiziran način. Standardizaciji pridonosi temeljni propis kojim je uređeno uredsko poslovanje, Vladina Uredba o uredskom poslovanju<sup>3</sup> iz 2021., koja je propisala obvezu da cijela državna uprava, najkasnije do 1. siječnja 2023., uspostavi informacijski sustava uredskog poslovanja. Time je omogućeno da se uredsko poslovanje u cijelosti obavlja u elektroničkom obliku što osigurava bržu i sigurniju razmjenu podataka sa informacijskim sustavima drugih državnih tijela te pretvorbu javne uprave u ekonomičnu, brzu, transparentnu i digitalnu javnu upravu.

Sukladno članku 1. Uredbe, propise o uredskom poslovanju dužna su primjenjivati javnopravna tijela odnosno „tijela državne uprave, druga državna tijela, jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave te pravne osobe s javnim ovlastima.“

Grad Zagreb kao samoupravna jedinica i obveznik primjene Uredbe, prilagodio je sustav uredskog poslovanja elektroničkom obliku te je omogućio razmjenu pismena putem elektroničke pošte, informacijskog sustava uredskog poslovanja (Centrix2) kao i putem drugih informacijskih sustava (primjerice e-komunikacijom sa sudovima).

U radu se prikazuje organizacija uredskog poslova u Gradu Zagrebu, a središnji dio zauzima cijeli postupak uredskog poslovanja od primitka i otvaranja pismena i pošiljki, obrade i razvrstavanja pismena, dostave predmeta i pismena u rad, do administrativno - tehničke obrade akata, otpreme te pripreme predmeta za pismohranu i arhivu te način prilagodbe elektroničkom poslovanju, a sve to u svrhu bržeg, sigurnijeg, ekonomičnijeg i transparentnijeg poslovanja.

---

<sup>1</sup> Državna škola za javnu upravu, [https://dsju.hr/official-documents/calendarid\\_2600/4\\_Uredsko\\_poslovanje.pdf](https://dsju.hr/official-documents/calendarid_2600/4_Uredsko_poslovanje.pdf); pristupljeno 10.9.2023.

<sup>2</sup> Uredba o uredskom poslovanju, Narodne novine 7/09

<sup>3</sup> Uredba o uredskom poslovanju, Narodne novine 75/21, u daljnjem tekstu: Uredba

## 2. Organizacijska tehnologija i standardizacija postupanja

Organizacijska tehnologija je jedna od varijabli koja utječe na strukturu organizacije, pored okoline, veličine organizacije, organizacijske kulture, odnosa moći u organizaciji i drugih, a podrazumijeva tehnologiju koju koristi pojedina konkretna organizacija. Pojam tehnologije je kompleksan, ne postoji jednoznačno pojmovno određenje. Jedan od pokušaja definiranja tehnologije jest kao „razvoj i primjenu alata, strojeva, materijala i postupaka za izradu nekog proizvoda ili obavljanje neke aktivnosti te kao znanost koja proučava primjenu znanja, vještine i organizacije u provedbi nekog procesa<sup>4</sup>.“

Tehnologiju čine materijalna (fizička) sredstva, tehnika rada te znanja i vještine<sup>5</sup> koji se međusobno isprepliću. Pod materijalna sredstva podrazumijevamo različite strojeve, uređaje, alate i instalacije kao što je stolno računalo, koji su neophodni za ostvarenje tehnologije. Drugu komponentu čini tehnika rada odnosno ukupnost iskustveno ili znanstveno utemeljenih vještina, umijeća i postupaka, s potrebnim priborom, pomagalicama i strojevima, koji služe za zadovoljenje ljudskih potreba u stvarnome životu<sup>6</sup>. Potonje se odnosi na „način i postupak djelovanja, odnosno radni ili poslovni proces,“ a uključuje i rutinske i standardizirane postupke, koji su najčešće definirani normama, čime se osigurava obvezna minimalna kvaliteta i ujednačenost te sigurnost (primjerice pravno regulirani upravni postupak). Treću sastavnicu čine „tehnička znanja kojima raspolažu ljudi u radu, a koja po Gibbsu i Martinu (1962.) utječu na stupanj složenosti sredstava i tip energije (organski/ neorganski) koji se mogu iskoristiti.<sup>7</sup>“

Charles Perrow, profesor sociologije, koji je napisao više knjiga i članaka na temu organizacije, između ostalog bavio se utjecajem tehnologije na organizaciju. „On razlikuje dvije dimenzije tehnologije, broj iznimnih slučajeva na koje se nailazi tijekom rada (stupanj do kojeg se podražaji percipiraju kao uobičajeni ili neuobičajeni) te prirodu postupka traženja koji se poduzima kad se pojave iznimke. Traženje može biti dvovrsno, s jedne strane ono koje se provodi na logičkoj, analitičkoj osnovi, a s druge ono koje se provodi kad je problem toliko nejasan i slabo konceptualiziran da je zapravo neraščlanjiv.<sup>8</sup>“ Iz toga proizlazi razlikovanje

---

<sup>4</sup> Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021. Pristupljeno 10.8.2023. <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=60658>

<sup>5</sup> Koprić I., Struktura i komuniciranje u upravnim organizacijama, Pravni fakultet u Zagrebu, 1999. str. 237

<sup>6</sup> Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021. Pristupljeno 10.8. 2023. <http://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=60655>

<sup>7</sup> Koprić I., Struktura i komuniciranje u upravnim organizacijama, Pravni fakultet u Zagrebu, 1999. str. 236.

<sup>8</sup> Koprić I., Struktura i komuniciranje u upravnim organizacijama, Pravni fakultet u Zagrebu, 1999. str. 238.-239.

rutinske i nerutinske tehnologiju. Nerutinsku tehnologiju obilježavaju mnoge iznimke u tijeku procesa rada i slabo definiranje problema koje treba riješiti tijekom rada. S druge strane, rutinsku obilježava malen broj iznimki i jasno definiranje problema te prikladne i dostupne analitičke tehnike za one iznimke koje se ipak pojave.

U upravnim organizacijama također razlikujemo rutinske i nerutinske poslove odnosno one slučajeve koji zahtijevaju da ih se rješava svakog za sebe, na jedinstven i nestandardiziran način (primjerice kod složenih analiza stanja). Ipak razmjerno se često javljaju rutinski poslovi koji su u pravilu standardizirani, kao što su poslovi izrade putnih isprava, izdavanja poreznih kartica i drugi.<sup>9</sup>

Standardizacija se odnosi na tehniku rada, a postupkom su utvrđeni jednaki i repetitivni elementi pojedinih radnih operacija. Postupak u upravnim organizacijama je standardiziran odnosno način rada je formalno propisan ili je rutinom uobičajeno da se pojedine radnje obavljaju na isti način u svim istovrsnim situacijama. Prednosti standardizacije postupka jesu povećanje ekonomičnosti i efikasnosti, racionalizacija korištenja raspoloživih materijalnih i ljudskih resursa, olakšana specijalizacija upravnog osoblja te pojednostavljen nadzor nad radom uprave. Osim toga standardizacijom se štiti temeljne ljudske vrijednosti i interese, jednako se postupa s jednakima, poboljšava se nepristranost u radu uprave te se smanjuje subjektivnosti službenika.<sup>10</sup> Tako je primjerice Zakonom o općem upravnom postupku<sup>11</sup> uređeno postupanje javnopravnih tijela u upravnim stvarima odnosno vođenje upravnog postupka. Kako se svakodnevno susrećemo s upravnim postupanjima (npr. prvostupanjski i drugostupanjski upravni postupci, izdavanje potvrda, pravni lijekovi), ovaj opći postupovni zakon ima široku primjenu.

Javna uprava u Hrvatskoj temelji se na repetitivnim aktivnostima i velikom broju administrativnih postupaka koji negativno utječu na kvalitetu i učinkovitost javnih službenika, kao i na percepciju transparentnosti rada javne uprave<sup>12</sup>. Taj se problem u suvremeno doba pokušava riješiti digitalizacijom infrastrukture javne uprave odnosno stvaranjem elektroničke uprave (e-uprave), koja podrazumijeva uporabu informacijsko - komunikacijske tehnologije u javnoj upravi radi povećanja efikasnosti i produktivnosti, dijeljenje informacija, pohranjivanje

---

<sup>9</sup> Koprić I., Marčetić G., Musa A., Đulabić V., Lalić Novak G.; Upravna znanost - Javna uprava u suvremenom europskom kontekstu, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 2021.; str. 98-100

<sup>10</sup> Koprić I., Struktura i komuniciranje u upravnim organizacijama, Pravni fakultet u Zagrebu, 1999., str. 97

<sup>11</sup> Zakon o općem upravnom postupku, Narodne novine 47/09, 110/21, u daljnjem tekstu: ZUP

<sup>12</sup> Strategija digitalne Hrvatske za razdoblje do 2032. godine, Narodne novine 2/23

i komunikaciju, kvalitetnije pružanje javnih usluga, transparentnosti i odgovornosti javne uprave.

Tradicionalno se koristi ljestvica informatiziranosti javne uprave prema parametrima utvrđenima Bangemannovim izvještajem, koja razlikuje pet faza.<sup>13</sup> U nultoj fazi informacija nije dostupna na internetu, a u fazi 1, na internetu je dostupna informacija o načinu ostvarivanja usluge, opis postupka i uvjeti, pravni okvir i slično. Fazu 2 označava jednosmjerna interakcija odnosno djelomično ostvarivanje usluge putem dostupnosti formulara u elektroničkom obliku za pohranjivanje na računalo. Jednosmjernost se odražava u činjenici da je dio aktivnosti uprave ostvaren online, u smislu objave formulara, dok korisnik mora otisnuti formular, popuniti ga te fizički dostaviti. Faza 3 omogućava dvosmjernu komunikaciju, odnosno djelomično ostvarivanje usluge putem interaktivnog ispunjavanja formulara i prijava uz autentifikaciju, čime se pokreće postupak ostvarivanja usluge. Komunikacija je dvosmjerna u smislu da i korisnik, za razliku od prethodne faze, svoj input može dati online. Međutim preuzimanje potvrda, certifikat i slično i dalje je moguća samo u fizičkom obliku. U posljednjoj fazi 4, cijela je usluga dostupna online, od ispunjavanja formulara, autentifikacija, plaćanja, potvrda, bez potrebe da se dio usluge ostvaruje u fizičkom obliku. Radi se o integriranim uslugama u obliku portala one-stop-shop koji odlikuje jednostavnost korištenja te zaštita podataka.

U Hrvatskoj građani i pravne osobe mogu putem sustava e-građani podnijeti zahtjev za određenu e-uslugu, bilo upravni ili neupravni postupak, te elektronički pokrenuti rješavanje upravne stvari. Ipak prema istraživanju eGovernment Benchmark za 2021. godinu, razina digitalizacije za javnu upravu iznosi 61% te se Republika Hrvatska nalazi na 26. mjestu u Europi, od 36 zemalja pokrivenih studijom. Studijom je utvrđeno da Republika Hrvatska u nedovoljnoj mjeri iskorištava potencijale IKT-a za pružanje javnih e-usluga, iako su neka područja adekvatno digitalizirana. Studija ističe da Hrvatska tek mora osigurati važne preduvjete za unaprjeđenje cjelovitog sustava javnih e-usluga kao što su redovito praćenje tehnoloških trendova, implementacija naprednih tehnoloških rješenja prilikom digitalizacije usluga i upravnih postupaka, kao i nadogradnju postojeće informacijske infrastrukture i sustava.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Vrčec N., Musa A., E-uprava u Hrvatskoj: Izazovi transformacije uprave u digitalnog društva, Institut za javnu upravu, str. 13

<sup>14</sup> Strategija digitalne Hrvatske za razdoblje do 2032. godine, Narodne novine 2/23



### 3. Pravni izvori uredskog poslovanja

#### 3.1. Uredba o uredskom poslovanju

Ključni propis koji na jedinstven način uređuje uredsko poslovanje javnopravnih tijela jest Uredba o uredskom poslovanju koju je Vlada Republike Hrvatske donijela 1. srpnja 2021. Njome je propisana obveza uspostave informacijskog sustava uredskog poslovanja i to najkasnije do 1. siječnja 2023. za sva javnopravna tijela odnosno za tijela državne uprave (ministarstva i državne upravne organizacije), druga državna tijela (Vlada, Sabor, Pravobranitelji i drugi), jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave (županije, gradovi i općine) te pravne osobe s javnim ovlastima (agencije, zavodi, komore, škole, vrtići, itd.). Uredbom su utvrđena pravila i mjere uredskog poslovanja u obavljanju poslova državne uprave, u provođenju Zakona o općem upravnom postupku kao i na druge poslove iz nadležnosti javnopravnog tijela.

Člankom 3. Uredbe propisano je načelo primarno elektroničkim putem što znači da javnopravna tijela službeno dopisivanje s drugim javnopravnim tijelima, s fizičkim i pravnim osobama vrše elektroničkim putem bilo putem elektroničke pošte, putem informacijskom sustava uredskog poslovanja ili putem drugog sustava. Prednost se daje elektroničkom obliku, no to ne isključuje mogućnost službenog dopisivanja u fizičkom obliku, tamo gdje elektroničko dopisivanje nije moguće. Način odvijanja razmjene pismena ovisi prvenstveno o tehničkim mogućnostima i oblicima elektroničke komunikacije javnopravnog tijela koje u upravnom postupanju posebice treba voditi računa o poštivanju odredaba ZUP-a, a posebno članaka 75. i 94., koji uređuju elektroničku komunikaciju te dostavu elektroničkim putem.

Uredba je bila podloga za izradu Tehničke specifikacije informacijskog sustava elektroničkog uredskog poslovanja<sup>15</sup> kojom su utvrđene osnovne značajke informacijskog sustava uredskog poslovanja. Tehnička specifikacija priložena je Uredbi te je objavljena na službenim stranicama Središnjeg državnog ureda za razvoj digitalnog društva. Sadrži pravila i osnovne standarde o postupanju s elektroničkim pismenima, a sve u svrhu pouzdane i sigurne elektroničke komunikacije. Primjenjuju je prvenstveno informatička trgovačka društvima koja razvijaju različita digitalna rješenja za elektroničko poslovanje. Razvojem novih tehnologija tehnička se specifikacija modificira kako bi se prilagodila novim okolnostima, a sve novosti objavljuju se na mrežnim stranicama ureda.

---

<sup>15</sup> Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva, <https://rdd.gov.hr/tehnicka-specifikacija-informacijskog-sustava-elektronickog-uredskog-poslovanja/1841?lang=hr>; pristupljeno 15.9.2023.

## **3.2. Naputak o brojčanim oznakama pismena te sadržaju evidencija uredskog poslovanja**

Osim Uredbe, pravni okvir čini i Naputak o brojčanim oznakama pismena te sadržaju evidencija uredskog poslovanja<sup>16</sup> koji donosi ministar pravosuđa i uprave. Njime je propisan „način određivanja klasifikacijskih oznaka te dodjeljivanja brojčanih oznaka u Popis brojčanih oznaka javnopravnih tijela kao i detaljan sadržaj evidencija uredskog poslovanja odnosno evidencija predmeta upravnog postupka prvog stupnja, evidencija predmeta upravnog postupka drugog stupnja te evidencija predmeta neupravnog postupka.“

## **3.3. Zakon o općem upravnom postupku**

Zakon o općem upravnom postupku opći je postupovni zakon koji uređuje postupanje javnopravnih tijela u upravnim stvarima. Člankom 2. ZUP-a definirana je upravna stvar kao „svaka stvar u kojoj javnopravno tijelo u upravnom postupku rješava o pravima, obvezama ili pravnim interesima fizičke ili pravne osobe ili drugih stranaka neposredno primjenjujući zakone, druge propise i opće akte kojima se uređuje odgovarajuće upravno područje, kao i svaka stvar koja je zakonom određena kao upravna stvar“. ZUP primjenjuju javnopravna tijela<sup>17</sup> odnosno „tijela državne uprave, druga državna tijela, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te pravne osobe koje imaju javne ovlasti.“

Izmjenama i dopunama ZUP-a, koje su stupile na snagu 1. siječnja 2022., pravno je omogućena elektronička komunikacija sa strankama i digitalizacija upravnog postupaka primjenom informacijsko – komunikacijskih tehnologija. Intencija je bila pojednostaviti i ubrzati upravni postupak omogućavanjem podnošenja zahtjeva elektroničkim putem, dokazivanje elektroničkim ispravama, elektroničkom komunikaciju sa strankama, vođenjem predmeta u elektroničkom obliku te elektroničkom dostavom rješenja te izdavanjem potvrda o činjenicama o kojima se vode službene evidencije u elektroničkom obliku<sup>18</sup>.

Člankom 164. ZUP-a izričito je propisano da „javnopravna tijela u postupanju s podnoscima stranaka, izdavanju, obradi, otpremi, čuvanju te izlučivanju donesenih akata primjenjuju propise o uredskom poslovanju.“

---

<sup>16</sup> Naputak o brojčanim oznakama pismena te sadržaju evidencija uredskog poslovanja, Narodne novine 132/21, u daljnjem tekstu: Naputak

<sup>17</sup> Ministarstvo pravosuđa i uprave, <https://mpu.gov.hr/gradjani-21417/iz-djelokruga/zup-informirajte-se-o-upravnom-postupanju/22206>; pristupljeno 15.9.2023.

<sup>18</sup> Hrvatski sabor, Konačni prijedlog Zakona o općem upravnom postupku PZE 168, [https://www.sabor.hr/sites/default/files/uploads/sabor/2019-01-18/075903/PZE\\_168.pdf](https://www.sabor.hr/sites/default/files/uploads/sabor/2019-01-18/075903/PZE_168.pdf); pristupljeno 15.9.2023.

Upravni postupak može se pokrenuti na zahtjev stranke ili po službenoj dužnosti, a u prvom slučaju, stranka može zahtjev neposredno dostaviti javnopravnom tijelu putem pisarnica ili usmeno na zapisnik, a može ga poslati poštom ili elektroničkim putem. Pritom na podnesku stranke, a kasnije i u rješenje, obvezni podatak je OIB putem kojeg se vrši identifikacija stranaka.

Člankom 75. ZUP-a elektronički način komunikacije utvrđen je kao primarni način komunikacije javnopravnih tijela, stranaka i drugih osoba koje sudjeluju u postupku kao i primjenom sustava državne informacijske infrastrukture. Člankom 2. Zakona o državnoj informacijskoj infrastrukturi<sup>19</sup> utvrđeno je da „državnu informacijsku infrastrukturu (DII) čine zajednička državna osnovica za sigurnu razmjenu podataka i alati za interoperabilnost kao što su Metaregistar, tehnički standardi, klasifikacije, javni registri, sustav e-Građani, te mreže državne informacijske infrastrukture HITRONet i CARNet.“

Upravo se putem osobnog korisničkog pretinac sustava e-Građani vrši dostava elektroničkim putem, što je uređeno člankom 94. ZUP-a. Takav oblik dostave mogući je ako to stranka zahtjeva, uz njezin izričit pristanak ili slučajevima propisanim zakonom, a smatra se osobnom dostavom te je izvršena potvrdom primitka pismena, i to najkasnije istekom osmog dana od dana kad je zabilježeno na poslužitelju za primanje poruka.

---

<sup>19</sup> Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi, Narodne novine 92/14

## 4. Definicije temeljnih pojmova uredskog poslovanja

Javnopravna tijela službeno dopisivanje vrše primarno elektroničkim putem pa je stoga i pojmovnik Uredbe (članak 4.) prilagođen tome. Uspoređujući definicije temeljnih pojmova Uredbe iz 2009. i trenutne Uredbe, vidi se naglasak upravo na elektroničkom obliku. Prijašnja uredba imala je odvojene definicije pojmova dokument, elektronički dokument te elektronička isprava, a oni su sada uvršteni u definiciju dokumenta što 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.“

Isto tako nadopunjena je definicija „pismena koji može biti podnesak ili akt. Podneskom stranka pokreće postupak, dopunjuje, mijenja svoj zahtjev ili odustaje, a podrazumijeva sve zahtjeve, prijedloge, popunjene obrasce, prijave, molbe, žalbe, predstavke, prigovore, obavijesti, priopćenja te druge podneske kojim se stranke obraćaju javnopravnom tijelu.“ S druge strane razlikujemo tri vrste akta i to upravni, neupravni i interni akt. „Upravnim aktom javnopravno tijelo odlučuje u upravnom postupku, neupravnim aktom odgovara na podnesak stranke, određuje, prekida ili završava neku službenu radnju te obavlja službeno dopisivanje s drugim tijelima i strankama, a interni aktom obavlja dopisivanje unutar javnopravnog tijela.“

Za identifikaciju i jednoznačno određivanje pismena, akti sadrže brojčanu oznaku akta koju čine klasifikacijska oznaka i urudžbeni broj, a podnesci brojčanu oznaku podneska koja sadrži klasifikacijsku oznaku predmeta na koji se podnesak odnosi, odnosno ako se podneskom osniva novi predmet, klasifikacijsku oznaku dodijeljenu prilikom osnivanja predmeta i redni broj pismena unutar predmeta.

„Klasifikacijska oznaka označava predmet prema upravnom području ili djelatnosti (ranije prema sadržaju), obliku, godini nastanka i rednom broju predmeta, a urudžbeni broj označava stvaratelja akta te sadrži brojčanu oznaku tijela i redni broj pismena unutar predmeta.“ Prema potrebi može sadržavati i brojčanu oznaku ustrojstvene jedinice, brojčanu oznaku službene osobe koja je izradila akt i godinu nastanka akta.

„Skup pismena, priloga i drugih dokumenata koji se odnose na isto pitanje ili zadaću ili koji na drugi način čine posebnu cjelinu“ čini spis odnosno predmet. Nadalje, skup spisa koji se odnose na istu cjelinu, istu osobu, tijelo ili zadaću, a u klasifikacijskoj oznaci označava klasifikaciju prema obliku čini dosje. Svi dokumenti koji su nastali, zaprimljeni ili prikupljeni u obavljanju poslova javnopravnog tijela čine dokumentarno gradivo, o čemu se, u elektroničkom obliku, vode službene evidencije uredskog poslovanja.

Poslove primanja i pregleda, upisivanja u evidencije uredskog poslovanja, raspoređivanja, razvrstavanja, dostave u rad i otpremanja pismena i drugih dokumenata vrši pisarnica, a poslove odlaganja, čuvanja, organiziranja, korištenja, obrade, izlučivanja pismena i drugih dokumenata te osiguravanja cjelovitosti i sređenosti cjelokupnog dokumentarnog i arhivskog gradiva do predaje nadležnom arhivu vrši pismohrana.

Uredbom je uveden i cijeli niz novih pojmova kao što je informacijski sustav uredskog poslovanja kao temelj za digitalno uredsko poslovanje, elektronički potpis kao zamjena za vlastoručni potpis, elektronički pečat kao zamjena za fizički pečat, jedinstveni identifikator pismena je skup podataka koji jedinstveno identificira sva pismena na razini Republike Hrvatske, optičko prepoznavanje teksta svih skeniranih pismena i drugi.

#### **4.1. Informacijski sustav uredskog poslovanja**

Pojmovnikom Uredbe definiran je informacijski sustav uredskog poslovanja kao „sustav za upravljanje dokumentima, pripadnim poslovnim procesima, radnim tokovima i podacima, a koji uključuje izradu dokumenata, primitak, raspoređivanje, obradu, izdavanje, otpremu, arhiviranje i izlučivanje.“<sup>20</sup> Iz toga proizlazi da javnopravno tijelo više ne treba voditi osnovne i pomoćne knjige evidencija u fizičkom obliku, već isključivo elektronički. Kako bi to bilo izvedivo, pristup informacijskom sustavu mora se omogućiti svim službenim osobama javnopravnog tijela, sukladno dodijeljenim ovlastima od strane čelnika.

Nadalje, poglavlje VIII. Uredbe (članci 62. do 64.) posvećeno je informacijskom sustavu uredskog poslovanja. Navodi se da „informacijski sustav uredskog poslovanja treba osigurati povezivanje i razmjenu podataka s drugim informacijskim sustavima koji se vode za određena upravna područja (npr. NIAS, OIB sustav) kao i s informacijskim sustavom za nadzor nad provedbom Zakona o općem upravnom postupku (ZUP IT sustav)<sup>21</sup> kojim se prati rješavanje upravnih stvari i utječe na zakonitost, djelotvornost, svrhovitost i učinkovitost provedbe upravnih postupaka.“

Također se naglašava da se prilikom pretvorbe fizičkih dokumenata u elektronički oblik treba osigurati nepromjenjivost i cjelovitost dokumenta, te evidentirati vrijeme i način pretvorbe te navesti službenu osobu koja je provela taj postupak.

Kao što je ranije navedeno, tehničke specifikacije koje sustav treba ispunjavati utvrđene su Tehničkom specifikacijom informacijskog elektroničkog sustava uredskog poslovanja.

---

<sup>20</sup> članak 4. Uredbe

<sup>21</sup> Ministarstvo pravosuđa i uprave; <https://mpu.gov.hr/gradjani-21417/iz-djelokruga/uredsko-poslovanje-26227/zup-it-sustav-26229/26229>; pristupljeno 15.9.2023.

## 4.2. Kvalificirani elektronički potpis

Akti u elektroničkom obliku ovjeravaju se kvalificiranim elektroničkim potpisom ili kvalificiranim elektroničkim pečatom. Uredbom su definirana dva oblika potpisa, vlastoručni potpis ili kvalificirani elektronički potpis definiran Uredbom (EU) br. 910/2014.

„Kvalificirani elektronički potpis predstavlja napredan elektronički potpis koji je izrađen pomoću kvalificiranih sredstava za izradu elektroničkog potpisa i temelji se na kvalificiranom certifikatu za elektroničke potpise Qualified Electronic Signature (QES). Ekvivalentan je vlastoručnom potpisu, a omogućuju autentikaciju odnosno povezivanje identiteta potpisnika s informacijom, integritet sadržaja podataka tj. nepromjenjivost podataka, nemogućnost osporavanja odnosno pravnu sigurnost podrijetla elektroničkog potpisa<sup>22</sup>.“

Grad Zagreb za e-potpise i autentikaciju za pristup e-servisima koristi Finin TDU certifikat na kriptu uređaju (USB tokenu ili na pametnoj kartici)<sup>23</sup> koji „sadrži kvalificirani certifikat izdan na kvalificiranom sredstvu za izradu elektroničkog potpisa (QSCD) koji omogućava izradu kvalificiranog elektroničkog potpisa (QES), izjednačen s vlastoručnim potpisom te certifikat za autentikaciju. Kvalificirani certifikati za kvalificiran elektronički potpis koristi se za izradu elektroničkih potpisa, a izdani su na QSCD kriptografskom uređaju tj. kvalificiranom sredstvu za izradu elektroničkog potpisa. Na nedvojbenu je način povezan s potpisnikom te omogućava njegovu identifikaciju. Osim toga, certifikat za autentikaciju koristi se za izradu elektroničkog potpisa, za jaku autentikaciju i enkripciju ključa.“

## 4.3. Kvalificirani elektronički pečat<sup>24</sup>

Pečat također može imati dva oblika i to pečat s grbom Republike Hrvatske čiji su sadržaj, oblik i uporaba propisani Zakonom o pečatima i žigovima s grbom Republike Hrvatske te kvalificirani 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. Uredba (EU) br. 910/2014).

Elektronički pečat predstavlja podatke u elektroničkom obliku koji su pridruženi drugim podacima u elektroničkom obliku ili su logički povezani s njima radi osiguravanja izvornosti i

---

<sup>22</sup> IT sistemi, <https://itsistemi.com/blog/vrste-elektronickog-potpisa-primjena-i-eidas-pravni-okvir/>; pristupljeno: 1.8.2023.

<sup>23</sup> Fina, <https://www.fina.hr/tijela-drzavne-uprave-tdu-certifikati>; pristupljeno 1.8.2023.

<sup>24</sup> Jurin Bakotić V., Čvrljak A.; Novine u uredskom poslovanju; Zbornik radova Veleučilišta u Šibeniku, 2022.

cjelovitosti tih podataka. Koristi se za ovjeru elektroničkih dokumenata u kojima nije potreban elektronički potpis, primjerice tamo gdje u papirnatom poslovanju treba vlastoručni potpis fizičke osobe, ali autentičnost i integritet dokumenta ipak treba biti osiguran. Njime se osigurava izvornost i cjelovitost podataka nekog e-dokumenta. Elektronički pečat može se koristiti u sljedeće namjene: izvadci iz matičnih knjiga, porezne kartice, obavijesti, potvrde, fakture, potvrde o uplati i drugi.

#### **4.4. Jedinostveni identifikator pismena i jedinstvena oznaka pismena**

Uredba definira jedinostveni identifikator pismena kao „skup podataka koji jedinstveno identificira sva pismena na razini Republike Hrvatske, a služi provjeri izvornosti, cjelovitosti i sljedivosti pri razmjeni dokumenta između informacijskih sustava. Nastaje unutar informacijskog sustava uredskog poslovanja, strojno, slučajnim odabirom znakova.“<sup>25</sup> Dodjeljuje se svakom pismenu, a ukoliko zaprimljeno pismo sadrži poziv na jedinostveni identifikator prethodnog pismena, moguće ga je automatski evidentirati u isti predmet.

Pored jedinostvenog identifikatora pismena, novina je i jedinstvena oznaka pismena koja „sadrži bročanu oznaku tijela, klasifikacijsku oznaku predmeta kojem pismo pripada i redni broj pismena u predmetu. Iskazuje se u obliku linearnog ili 2D bar koda“ i na temelju te oznake razlikuju se pismena unutar jednog informacijskog sustava. No, ta oznaka nije uvijek vidljiva. Elektronički zaprimljenim pismenima, informacijski sustav uredskog poslovanja dodjeljuje jedinstvenu oznaku pismena, ali se ona ne prikazuje na samom pismenu. Razlog je očuvanje izvornosti, cjelovitosti i vjerodostojnosti zaprimljenog dokumenta kojemu se ništa ne smije dodavati. S druge strane, na fizički zaprimljenim pismenima, sukladno članku 10. Uredbe, „ispisuje se naziv javnog tijela, datum zaprimanja, bročana oznaka i jedinstvena oznaka pismena, i to na način propisan Naputkom.“ Nadalje, prilikom navođenja obveznih dijelova akta u članku 33. Uredbe, obvezna je jedinstvena oznaka pismena odnosno akta koji se izrađuju u informacijskom sustavu uredskog poslovanja, a obično se stavlja u gornjem desnom uglu.

---

<sup>25</sup> Članak 4. Uredbe

## 5. Etape uredskog poslovanja

### 5.1. Zaprimanje pismena i pošiljki

Uredbom iz 2009. zaprimanje pismena i drugih pošiljki bilo je moguće u pisarnici (pismeno ili usmeno na zapisnik), putem poštanske službe i iznimno elektroničkim putem. Suprotno tome, po novoj Uredbi, zaprimanje elektroničkim putem prioritetan je oblik zaprimanja. Kako bi to bilo moguće, svako „javnoopravno tijelo na svojim službenim stranicama objavljuje adresu elektroničke pošte za zaprimanje pismena, a po mogućnosti navodi i druge oblike elektroničkog zaprimanja pismena.“ Potom se tako zaprimljena pismena, elektronički obrađuju i evidentiraju u informacijski sustav uredskog poslovanja, a ukoliko pismeno sadrži poziv na jedinstveni identifikator prethodnog pismena evidentiranog u predmetu, isti se može izravno dokumentirati u taj predmet.

Kada pismeno nije moguće otvoriti i pročitati, kontaktirati će se pošiljatelja i odrediti će mu se rok za dostavu podneska u elektronički ispravnom obliku. Ukoliko pošiljatelj ne postupi po uputi u zadanom roku, smatrat će se da podnesak nije podnesen. Kako bi se po podnesku stranke moglo postupiti, člankom 71. ZUP-a navedeni su obvezni podatci podneska, a to su: „naziv javnogopravnog tijela kojem se upućuje, naznaka upravne stvari, osobno ime odnosno naziv i adresu stranke te osoba ovlaštenih za zastupanje te njihovi osobni identifikacijski brojevi.“ Pravilo je da sadržaj svakog pismena i priloga bude u jednoj datoteci, a ako su oni zbog količine podataka nalaze u više datoteka, to treba naznačiti u nazivu. O zaprimanju pismena elektroničkim putem, pošiljatelja će se automatski obavijestiti, slanjem potvrde o zaprimanju u osobni korisnički pretinac.

Pored elektroničkog oblika, stranka i dalje može predati podnesak putem davatelja poštanskih usluga ili osobno, u pisanom obliku ili usmeno na zapisnik, u pisarnici pojedinog tijela. Primitak pismena zaprimljenog u fizičkom obliku potvrđuje se ispisom potvrde, nakon dokumentiranja pismena u informacijski sustav uredskog poslovanja. Sukladno članku 12. Naputka, potvrda sadrži „podatke o javnoopravnom tijelu, datumu zaprimanja, brojčanu oznaku podneska (klasifikacijsku oznaku i redni broj unutar predmeta) i jedinstvenu oznaku pismena (linearni ili 2D barkod).“

REPUBLIKA HRVATSKA  
GRAD ZAGREB  
STRUČNA SLUŽBA GRADSKJE UPRAVE

Primljeno: 20.06.2023., 09:29 h		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica:	
UP/I-113-03/23-001/	251-01-01	
Redni broj pismena:	Prilozi:	Vrijednost:
251-01-01/001-23-1	0	



Z6zPx4DV20KpdFsr0phHXO

Slika 1 - Potvrda primitka



### **5.1.1. Evidencija zaprimljenih pošiljki**

Jedna od novina je da pošiljke naslovljene na javnopravno tijelo ili službenu osobu zaposlenu u javnopravnom tijelu, otvara i potvrđuje primitak, službena osoba u pisarnici, a ne više naslovljena osoba. Iz toga su i dalje izuzete pošiljke označene stupnjem tajnosti, pošiljke vezane za natječaj za zapošljavanje i za postupak javne nabave, koje otvara čelnik tijela, komisija ili druga službena osoba.

S druge strane, službena osoba u pisarnici ne smije otvoriti niti potvrditi primitak pošiljke naslovljene na čelnika, ali ih unosi u evidenciju zaprimljenih pošiljki u informacijskom sustavu uredskog poslovanja. Člankom 11. Naputka, evidencija sadrži „podatke o datumu primitka, vrsti pošiljke (preporučeno pismo, paket i slično), podatke o pošiljatelju, razlog neotvaranja te datumu predaje čelniku tijela.“ Čelnik tijela može ovlastiti i neku službenu osobu za otvaranje i potvrdu primitka pošiljki naslovljenih na njegovo ime.

Osim pošiljki naslovljenih na čelnika, u tu pomoćnu evidenciju unose se i pošiljke čiji sadržaj ne odgovara sadržaju naznačenom u pismenu, elektroničkom dokumentu, na omotnici ili se ne može utvrditi na što se odnosi sadržaj ili tko je pošiljatelj. Također se tu evidentiraju oštećene pošiljke ili kod kojih postoji sumnja u njihovo neovlašteno ili zlonamjerno otvaranje, pošiljke uz koje je priložen novac ili neka druga vrijednost kao i pošiljke za koje postoji sumnja da su opasne za zdravlje i život ljudi ili neometani rad.

Pogrešno dostavljena pošiljka bez odgode se prosljeđuje naslovljenom primatelju, a o tome se sastavlja službena bilješka, uz naznaku da je pošiljka pogrešno dostavljena i kome je proslijeđena.

### **5.2. Obrada i razvrstavanje pismena**

Predmet se osniva upisom prvog pismena u informacijskom sustavu uredskog poslovanja u evidenciju predmeta upravnog ili neupravnog postupka. Ukoliko je podnesak zaprimljen u fizičkom obliku, službena osoba u pisarnici pretvoriti će ga u elektronički oblik, osim ako to nije moguće iz tehničkih razloga (veliki formati, loš tisak, knjige, elaborati i slično). U tom slučaju iz sustava će se ispisati omot predmeta i u njega umetnuti takvo pismo ili prilog te će se o tome sastaviti službena bilješka u informacijskom sustavu uredskog poslovanja uz pismo s naznakom sadržaja. Za pismena i priloge u elektroničkom obliku koje nije moguće pretraživati, provesti će se i postupak optičkog prepoznavanja teksta odnosno pretvaranje elektroničke slike pismena i priloga stvorenih postupkom pretvorbe u elektronički oblik.

Pismena primljena nakon osnivanja predmeta evidentiraju uz predmet na koji se odnose bez obzira na njegov status, osim ako je taj predmet već izlučen ili dostavljen nadležnom arhivu. U tom slučaju otvoriti će se novi predmet.

Dostavnice i povratnice evidentirati će se ako je datum primitka ili predaje pismena bitan za računanje rokova ili ako iz pismena nisu vidljivi podaci o pošiljatelju, a taj je podatak napisan na omotnici.

### **5.2.1. Evidencije uredskog poslovanja**

Evidencije uredskog poslovanja su službene evidencije u koje se evidentira zaprimljeno ili nastalo dokumentarno gradivo i vode se u elektroničkom obliku kao dio informacijskog sustava uredskog poslovanja. Sukladno članku 9. Naputka „osnovne evidencije uredskog poslovanja su: evidencija predmeta upravnog postupka prvog stupnja, evidencija predmeta upravnog postupka drugog stupnja i evidencija predmeta neupravnog postupka.“ Sadržaj osnovnih evidencija uredskog poslovanja detaljno je propisan člankom 9. Naputka. Tako se „u evidenciju predmeta upravnog postupka prvog stupnja upisuje: klasifikacijska oznaka, urudžbeni broj, naziv predmeta, datum primitka, vrsta podneska (zahtjev, prijedlog, prijava, molba, prigovor i drugi), osobno ime ili naziv stranke, vrsta stranke (fizička osoba, pravna osoba, javnopravno tijelo, stranka s protivnim interesom ili skupina osoba povezanih zajedničkim interesom), osobno ime ili naziv, adresa i OIB stranke i osobe ovlaštene za zastupanje, naziv upravne stvari, vrstu akta (rješenje o upravnoj stvari, postupovno rješenje, rješenje po žalbi, rješenje o drugom pravnom lijeku, zaključak, zapisnik, obavijest i drugi), datum otpreme, datum izvršnosti i pravomoćnosti odluke, datum upućivanja predmeta u pismohranu i roku čuvanja“ i drugi propisani podaci.

Svi ti podaci unose se u evidenciju radi izrade izvještaja kojim se prati broj zaprimljenih predmeta, broj riješenih predmeta u zakonskom i izvan zakonskom roka, broj neriješenih predmeta, broj izjavljenih žalbi, broj odbačenih žalbi, broj rješenja izmijenjenih po žalbi, broj žalbi upućenih na rješavanje drugostupanjskom tijelu te broj obustava postupaka.

Primljena pismena razvrstava i raspoređuje službena osoba u pisarnici, osim pismena zaprimljenih od drugog informacijskog sustava uredskog poslovanja koja se automatski evidentiraju u predmet pomoću jedinstvenog identifikatora.

Pravilo je da se akt evidentira s datumom kada je nastao, dok se podnesak evidentira s datumom kada je zaprimljen. Ako se podnesak iz opravdanih razloga ne može evidentirati isti dan kada je primljen, evidentirat će se prvi sljedeći radni dan, uz naznaku datuma kada je

zaprimljen. Evidencija predmeta upravnog postupka i evidencija predmeta neupravnog postupka vode se po sustavu klasifikacijskih oznaka.

### **5.2.2. Klasifikacijska oznaka**

Pojmovnik Uredbe definira klasu kao „oznaku koja označava predmet prema upravnom području ili djelatnosti, godini nastanka, obliku i rednom broju predmeta.“

Članci 23. do 25. Uredbe posvećeni su klasifikacijskoj oznaci, a njima je određeno da se „klasifikacija prema upravnom području ili djelatnosti određuje prema sadržaju prvog pismena u predmetu. Pismena se svrstavaju prema upravnom području ili djelatnosti u glavne grupe, grupe, podgrupe i djelatnosti unutar podgrupe.“ Primjerice ako klasa započinje sa 035, 0 označava glavnu grupu (država i društvo, ustrojstvo državne vlasti i uprava), 03 grupu (upravno poslovanje), a 035 podgrupu (uredsko poslovanje)<sup>26</sup>.

Klasifikacija prema vremenu označava godinu kada je predmet urudžbiran, a označava se s posljednja dva broja kalendarske godine. „Klasifikacija prema obliku je brojčana oznaka dosjea koja po potrebi razrađuje klasifikaciju na uže cjeline. Redni broj predmeta označava redoslijed predmeta unutar klasifikacije, a označava se brojevima od jedan pa nadalje u jednoj kalendarskoj godini.“

Klasifikacijska oznaka označava se riječju: KLASA. Brojevi koji označavaju glavnu grupu, grupu i podgrupu odvajaju se spojnicom od brojeva koji označavaju djelatnost unutar podgrupe, a kosom crtom od klasifikacije prema vremenu. Iza toga je se spojnicom odvaja brojčana oznaka klasifikacije prema obliku, a kosom crtom redni broj predmeta. Kada se radi o predmetima upravnog postupka, oni na početku imaju oznaku prvostupanjskog ili drugostupanjskog upravnog postupka (UP/I ili UP/II). Primjer klasifikacijske oznake je: KLASA: 112-01/23-001/1234 koja se odnosi na prijave na natječaj, a kad je riječ o upravnom postupku UP/I-112-02/23-002/1 koja se odnosi na rješenje o prijmu u službu na neodređeno vrijeme.

Novina je da čelnik javnopravnog tijela donosi plan klasifikacijskih oznaka samo nakon promjene nadležnosti i djelokruga javnopravnog tijela, a ne kao prije, na kraju svake kalendarske godine. Plan se donosi u skladu s klasifikacijskim okvirom za određivanje brojčane oznake pismena propisanog Naputkom. S time da, javnopravno tijelo u jednoj kalendarskoj godini ne smije osnovati dva ili više predmeta iste klasifikacijske oznake različitog sadržaja.

---

<sup>26</sup> Prema klasifikacijskom okviru sadržanom u članku 2. Naputka

#### **5.2.4. Urudžbeni broj**

Urudžbeni broj označava stvaratelja akta, određuje se prilikom izrade akta, a sastoji se od brojčane oznake tijela koje je akt donijelo (primjerice 251 označava Grad Zagreb) te rednog broj pismena unutar predmeta, redosljedom, po datumu zaprimanja. Oznaka tijela može se dalje raščlaniti na ustrojstvene jedinice i službene osobe koje su izradile akt, a po potrebi može se staviti godina nastanka. U prvom slučaju, potrebno je donošenje plana brojčanih oznaka ustrojstvenih jedinica i službenih osoba. Urudžbeni broj označava se riječju: URBROJ, brojčana oznaka tijela odvaja se spojnicom od ustrojstvenih jedinca, kosom crtom od brojčane oznake službene osobe te spojnicom od godine izrade i rednog broja pismena u predmetu.

Primjer urudžbenog broja Stručne službe gradske uprave, kao jedne od upravnih tijela Grada Zagreba jest: URBROJ: 251-01-1 kada sadrži samo brojčanu oznaku tijela i redni broj pismena ili URBROJ: 251-01-01/001-23-1 kada se razrađuje i na ustrojstvene jedinice, službenu osobu te godinu nastanka akta.

#### **5.2.5. Popis brojčanih oznaka javnopravnih tijela**

U skladu sa člancima 65. i 66. Uredbe Ministarstvo pravosuđa i uprave ili upravno tijelo županije ili Grada Zagreba vode Popis brojčanih oznaka javnopravnih tijela u elektroničkom obliku. Ukoliko je osnivač javnopravnog tijela Republika Hrvatska, popis vodi ministarstvo, a kad se radi o pravnim osobama s javnim ovlastima koje osniva neka samoupravna jedinca, za popis je nadležno upravno tijelo županije ili Grada Zagreba prema sjedištu pravne osobe.

Ako je tijelo tek ustrojeno, a osnivač mu je Republika Hrvatska, tijelo treba podnijeti elektronički zahtjev za upis, te će mu sukladno članku 6. Naputka, Ministarstvo pravosuđa i uprave dodijeliti brojčanu oznaku automatski, u rasponu od 100 do potrebnoj broja. U slučaju gradova i općina, brojčana oznaka sastoji se od oznake županije koja je spojnicom odvojena od oznake grada ili općine.

Brojčana oznaka novoosnovane pravne osobe s javnim ovlastima, čiji je osnivač županija, sastoji se od oznake osnivača tj. županije koja je spojnicom odvojena od broja pravne osoba, od jedan nadalje. Ako pravne osobe s javnim ovlastima imaju više osnivača ili im je osnivač druga pravna ili fizička osoba, pored oznake općine ili grada na čijem je području sjedište pravne osobe, dodaje se broj od jedan nadalje.

Popis je dostupan za pregled i pretraživanje, a sadrži: brojčanu oznaku javnopravnog tijela, vrstu javnopravnog tijela, naziv, OIB, adresu, adresu elektroničke pošte, datum osnivanja,

datum ukidanja i poveznicu na pravnog sljednika ako ga ima te mrežnu adresu za zaprimanje pismena od informacijskih sustava uredskog poslovanja drugih tijela.

Ako se utvrdi da dva ili više tijela koriste istu brojčanu oznaku, nadležno tijelo odredit će novu brojčanu oznaku onim tijelima koja su tu brojčanu oznaku kasnije počela koristiti i o tome ih obavijestiti elektroničkim putem.

Grad Zagreb kao jedinica lokalne samouprave i osnivač pravne osobe s javnim ovlastima, dodjeljuje brojčanu oznaku na zahtjev te pravne osobe prema njezinom sjedištu. Zahtjev za dodjelu brojčane oznake pravnim osoba s javnim ovlastima odnosno pravnim osobama koje obavljaju javnu službu, a imaju sjedište u Gradu Zagrebu, podnosi se elektroničkim putem na mail adresu [uredsko@zagreb.hr](mailto:uredsko@zagreb.hr). Pravnim osobama koje zadovoljavaju uvjete za dodjelu brojčane oznake, po okončanju postupka, dostavlja se obavijest o dodijeljenoj brojčanoj oznaci elektroničkim putem.

**GRAD ZAGREB  
GRADSKI URED ZA OPCU UPRAVU I  
IMOVINSKO-PRAVNE POSLOVE**

(naziv nadležnog tijela)

**ZAHTJEV ZA DODJELU BROJČANE OZNAKE JAVNOPRAVNOM TIJELU**

<b>Naziv javnopravnog tijela</b>	
<b>Vrsta javnopravnog tijela (zaokružiti)</b>	
1. pravna osoba s javnim ovlastima kojoj je osnivač jedna jedinica lokalne ili područne (regionalne) samouprave 2. pravna osobe s javnim ovlastima koja ima više osnivača ili kojoj je osnivač druga pravna ili fizička osoba 3. pravna osoba koja obavlja javnu službu	
<b>Osobni identifikacijski broj (OIB)</b>	
<b>Datum osnivanja</b>	<del>dd. mm. yyyy.</del>
<b>Naziv osnivača</b> (ako ima više osnivača, navesti sve osnivače)	
<b>Adresa sjedišta: grad ili općina</b>	
naselje	
poštanski broj	
ulica	
kućni broj	
dodatak kućnom broju	
<b>Mrežna adresa (za zaprimanje pismena od sustava uredskog poslovanja drugih tijela)</b>	
<b>Adresa elektroničke pošte</b>	
<b>Naziv pravnog prednika ako ga ima</b>	
<b>Brojčana oznaka prednika ako ga ima</b>	

(potpis ovlaštene službene osobe)

Slika 2 - Zahtjev za dodjelu brojčane oznake javnopravnom tijelu

### **5.3. Dostava u rad**

Novoosnovane predmete ili zaprimljena pismena službenik pisarnice dostavlja nadležnoj ustrojstvenoj jedinici putem informacijskog sustava uredskog poslovanja, danom zaprimanja, a najkasnije sutradan. Time je iz uporabe izostavljena interna dostavna knjiga u fizičkom obliku. Ako je stranka podnijela podnesak osobno, u fizičkom obliku, isti se skenirati i pretvara u digitalni sadržaj, uz to će se otvoriti omot spisa te staviti službena bilješka u informacijskom sustavu da se predmet vodi i u fizičkom obliku.

Nakon dostave pismena nadležnoj ustrojstvenoj jedinici, predmet će se rasporediti za rad službenim osoba, automatski ili ručni odabirom služene osobe. Upravo iz toga razloga, svim službenim osobama mora biti omogućen pristup informacijskom sustavu uredskog poslovanja. Službene osobe kojima prestaje služba, moraju nedovršene predmete za koje su bile zadužene, dostaviti neposredno nadređenoj osobi, a one koje su dovršene, arhivirati. Ako to propusti učiniti, predmeti će se automatski prenijeti. Isto tako, pri promjeni nadležnosti i djelokruga javnopravnog tijela ili u slučaju prestanka rada, promjene vezane uz predmete potrebno je evidentirati u informacijskom sustavu (razlog, vrijeme i način predaje te podatke o preuzimatelju).

### **5.4. Administrativno - tehnička obrada akata**

Službeno dopisivanje s javnopravnim tijelima i strankama obavlja se aktima te razlikujemo tri vrste akta: upravni, neupravni i interni akt. „Upravnim aktom javnopravno tijelo odlučuje u upravnom postupku, neupravnim aktom odgovara na podnesak stranke, određuje, prekida ili završava neku službenu radnju te obavlja službeno dopisivanje s drugim tijelima i strankama, a interni aktom obavlja dopisivanje unutar javnopravnog tijela.“<sup>27</sup>

Sukladno članku 33. Uredbe, obvezni dijelovi akta jesu: „zaglavlje, jedinstvena oznaka pismena, naziv ili osobno ime te adresa primatelja, kratka naznaka sadržaja predmeta, tekst akta, oznaka naziva službene dužnosti i osobno ime službene osobe, potpis i pečat.“ Pored toga, akt može sadržavati i druge podatke: vezu, naznaku priloga, kome se akt dostavlja osim primatelju, adresu javnopravnog tijela, osobni identifikacijski broj (OIB) te druge jedinstvene identifikatore i slično.

Člancima 37. do 40. Uredbe propisan je sadržaj zaglavlja akta tijela državne uprave, jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te pravnih osoba s javnim ovlastima. Zaglavlja svih javnopravnih tijela sadrže „grb Republike Hrvatske, naziv „Republika

---

<sup>27</sup> Članak 4. Uredbe

Hrvatska“, naziv tijela (ministarstva, županije, općine ili grada, pravne osobe s javnim ovlastima), klasifikacijsku oznaku, urudžbeni broj, mjesto i datum izrade akta. Zaglavlje jedinice lokalne i područne (regionalne) samouprave iza naziva jedinice sadrži i naziv tijela jedinice odnosno upravnog tijela jedinice, a zaglavlje akta mjesnog odbora, gradske četvrti ili gradskog kotara sadrži naziv mjesnog odbora, gradske četvrti ili gradskog kotara i naziv tijela mjesnog odbora, gradske četvrti ili gradskog kotara. Ukoliko jedinica lokalne ili područne (regionalne) samouprave ima svoj grb, isti se može staviti u istom retku ispred naziva te jedinice. U slučaju ispisivanja dvojezičnog ili višejezičnog zaglavlja akta sukladno posebnom zakonu, zaglavlje akta ispisuje se na način da se tekst na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu ispisuje na prvom mjestu.“

Slično kao i u Uredbi iz 2009., tekst akta mora biti jasan, sažet i čitak, mogu se koristiti samo općepoznate skraćenice, a propise treba navoditi punim nazivom uz naziv i broj službenog glasila.

Sukladno članku 45. Uredbe „akt potvrđuju sve službene osobe koje su sudjelovale u njegovoj izradi po hijerarhiji, a potpisuje ga ovlaštena službena osoba kvalificiranim elektroničkim potpisom ili ovjerom elektroničkim pečatom.“ Takav akt, izdan u elektroničkom obliku, pravno je valjan i kada je ispisan na papiru ako postoji mogućnost potvrde cjelovitosti i izvornosti elektroničkim putem.

Ako akt sadrži priloge, ispod potpisa s lijeve strane akta stavlja se oznaka priloga te se oni označavaju rednim brojevima, njihovim nazivima i navode po redu izlaganja u aktu te tim redom slažu uz akt. Ako se akt dostavlja i drugim primateljima radi obavijesti, ispod potpisa s lijeve strane akta, odnosno ispod oznake priloga, stavlja se oznaka: „O tome obavijest:“ te navode primatelji. U aktima koji sadrže uputu o pravnom lijeku ispod upute o pravnom lijeku s lijeve strane akta navode se primatelji. Za akte koji se izdaju s istim osnovnim tekstom, mogu se koristiti propisani obrasci ili obrasci koje izradi nadležno javnopravno tijelo.

### **5.4.1. Interni akt**

Interni akt je pismeno kojim se obavlja dopisivanje unutar javnopravnog tijela. Internim aktima službenici komuniciraju međusobno i oni su svojevrsna podloga za izradu konačne verzije akta javnopravnog tijela. Iako se interni akti evidentiraju u informacijskom sustavu uredskog poslovanja kako bi bilo vidljivo koje službene osobe i iz kojih ustrojstvenih jedinica tog javnopravnog tijela su sudjelovale u radu na predmetu, redni broj pismena u predmetu zauzet će samo akt javnopravnog tijela koji je otpremljen iz tijela, dok interni akti ustrojstvenih jedinica i službenika ne zauzimaju redni broj pismena u predmetu. Za razliku od zaglavlja

upravnog i neupravnog akta koji između ostalog sadrži klasifikacijsku oznaku i urudžbeni broj, zaglavlje internog akta sadrži samo naziv ustrojstvene jedinice stvaratelja akta i datum stvaranja akta.

### **5.4.2. Upravni akt**

Upravnim aktom odnosno rješenjem, javnopravno tijelo odlučuje o upravnoj stvari u upravnom postupku. Sadržaj rješenja propisan je člankom 98. ZUP-a te se rješenje sastoji od „zaglavlja, uvoda, izreke, obrazloženja, upute o pravnom lijeku te vlastoručnog potpisa ili kvalificiranog elektroničkog potpisa ovlaštene službene osobe i otiska službenog pečata ili kvalificiranog elektroničkog pečata javnopravnog tijela.“ Sadržaj zaglavlja rješenja propisan je Uredbom, dok se u uvodu bilježi naziv i osobni identifikacijski broj nadležnog tijela, propis iz kojeg to proizlazi, osobna imena ili naziv stranke i osoba ovlaštenih za zastupanje, oznaku predmeta postupka te način pokretanja postupka. U izreci se navodi odluka o upravnoj stvari, te mora biti kratka i jasna, a može se podijeliti u više točaka. U obrazloženju su navodi stranke, utvrđeno činjenično stanje, izvode se dokazna sredstva koja su utjecala na odluku te se navode propisi na kojima se odluka temelji. U uputi o pravnom lijeku, stranku se obavještava na koji način, u kojem roku i kome može izjaviti žalbu. Rješenje potpisuje ovlaštena osoba, bilo vlastoručno ili kvalificiranim elektroničkom poštom.

### **5.5. Otprema**

Zadužena službena osoba staviti će uputu za otpremu u informacijski sustav, a u slučaju otpreme elektroničkim putem, akt će otpremiti sama. Pritom treba osigurati da se akt ne može izmijeniti pa ga se najčešće izdaje u obliku koji to osigurava (primjerice pdf. oblik).

Akte u fizičkom obliku i dalje otprema službena osoba u pisarnici ili druga ovlaštena službena osoba koja će pritom provjeriti jesu li akti formalno ispravni. Otpremu je potrebno izvršiti danom preuzimanja akta, a najkasnije prvog sljedećeg radnog dana, u pravilu, običnom pošiljkom. „Ako se više akata otprema u fizičkom obliku istog dana, istom primatelju i na istu adresu, mogu se staviti u jednu omotnicu i otpremiti na način koji je predviđen za jedan od tih akata koji pruža najveću razinu sigurnosti o isporuci ili daje najviše potrebnih podataka o dostavi. Na omotnici u kojoj se otprema akt na gornjem lijevom uglu naslovne strane ispisuju se naziv i adresa pošiljatelja, klasifikacijska oznaka i urudžbeni broj akta koji se nalazi u omotnici. Omotnice s aktima označenim stupnjem tajnosti otpremaju se sukladno propisima kojima se uređuje informacijska sigurnost<sup>28</sup>.“

---

<sup>28</sup> Članak 52. Uredbe



Podaci o aktima otpremljenima putem davatelja poštanskih usluga vode se u informacijskom sustavu uredskog poslovanja kao Dostavna lista za poštu koja sadrži klasifikacijsku oznaku, urudžbeni broj, podatke o primatelju, vrsti pošiljke i datumu otpreme, te druge potrebne podatke.

## **5.6. Arhiviranje predmeta**

Kada službena osoba dovrši predmet, isti će, sukladno glavi VII. Uredbe, dostaviti u pismohranu putem informacijskog sustava uredskog poslovanja, koji automatski dodaje datum upućivanja i oznaku a/a. Ako se arhivirani predmet naknadno otvara ili izdaje, to će se zabilježiti u informacijskom sustavu.

Predmetima u pismohrani rukovodi osoba koja je stručno osposobljena za upravljanje dokumentarnim gradivom sukladno propisima kojima se uređuje zaštita i obrada dokumentarnog i arhivskog gradiva.

Dokumentacijska zbirka ili cjelina organizira se prema klasifikacijskim oznakama i stavlja u arhivsku mapu na kojoj su označeni podaci koji se odnose na tehničku jedinicu.

Kad se dokumentarno gradivo izlučuje ili predaje nadležnom arhivu, akt o uništenju ili o predaji gradiva nadležnom arhivu, donosi čelnik javnopravnog tijela. U slučaju potrebe pohranjivanja podataka izvan informacijskog sustava, a prije predaje nadležnom arhivu, javnopravna tijela su dužna osigurati zaštitu izvornosti, cjelovitosti, vjerodostojnosti podrijetla, čitljivosti i povjerljivosti gradiva.

## 6. Grad Zagreb kao obveznik primjene Uredbe o uredskom poslovanju

Grad Zagreb, glavni je grad Republike Hrvatske, koji predstavlja jedinstvenu teritorijalnu i upravnu cjelinu koja ima status jedinica lokalne samouprave (grada), ali i položaj jedinice područne (regionalne) samouprave (županije) pa je stoga i jedan od taksativno navedenih obveznika primjene Uredbe. Zakonom o Gradu Zagrebu<sup>29</sup> propisan je položaj grada, njegov samoupravni djelokrug, ustrojstvo i način rada, oblici mjesne samouprave, način financiranja i druga važna pitanja. Supsidijarno se primjenjuje Zakon o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi<sup>30</sup> za sva pitanja koja nisu uređena Zakonom o Gradu Zagrebu, a odnose se na Grad Zagreba kao samoupravne jedinice.

Osim toga Grad Zagreb ima Statut kojim je utvrđen samoupravni djelokrug grada, ustrojstvo i način rada, obilježja i javna priznanja, mogućnost neposrednog odlučivanja građana, oblici suradnje s drugim županijama, gradovima i općinama te druga pitanja.

Ustrojstvo Grada Zagreba čine Gradska skupština Grada Zagreba kao predstavničko tijelo građana Grada Zagreba te gradonačelnik Grada Zagreba kao izvršno tijelo Grada Zagreba. Gradska skupština Grada Zagreba je predstavničko tijelo, izabrano na temelju općeg biračkog prava na neposrednim izborima. Gradska skupština donosi akte u okviru samoupravnog djelokruga grada te obavlja druge poslove u skladu sa zakonom i statutom. Gradska skupština ima predsjednika i potpredsjednike te četrdeset sedam gradskih zastupnika.

Gradonačelnik Grada Zagreba je nositelj izvršnih poslova te predstavlja i zastupa Grad, a bira se na lokalnim izborima, uz dva zamjenika. Gradonačelnik je odgovoran da se povjereni poslovni državne uprave vrše zakonito i pravilno, a upravni nadzor vrši nadležno tijelo državne uprave.

Pored toga, za obavljanje upravnih, stručnih i drugih poslova iz samoupravnog djelokruga Grada Zagreba ustrojavaju se upravna tijela na temelju odluke Skupšine. Upravnim tijelima upravljaju pročelnici, koje imenuje gradonačelnik, na vrijeme od četiri godine, uz mogućnost reizbora. Pod upravnim i stručnim poslovima podrazumijeva se izvršavanje zakona i drugih propisa, odluka, općih akata gradskog predstavničkog i izvršnog tijela, rješavanje u upravnim stvarima, praćenje stanja u pojedinim upravnim područjima, provođenje nadzora, pripremanje odluka, općih i drugih akata i drugi poslovi. Odlukom o ustrojstvu i djelokrugu

---

<sup>29</sup> Zakon o Gradu Zagrebu („Narodne novine“ broj 62/01, 125/08, 36/09, 119/14, 98/19, 144/20)

<sup>30</sup> Zakon o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi („Narodne novine“ broj 33/01, 60/01, 129/05, 109/07, 125/08, 36/09, 36/09, 150/11, 144/12, 19/13, 137/15, 123/17, 98/19, 144/20)

gradskih upravnih tijela<sup>31</sup> Gradske skupštine Grada Zagreba propisano je da se gradska upravna tijela ustrojavaju kao uredi, zavodi i službe. Trenutno je ustrojeno šesnaest gradskih upravnih tijela i to: Stručna služba Gradske uprave, Ured gradonačelnika, Gradski ured za unutarnju reviziju i kontrolu, Gradski ured za opću upravu i imovinsko-pravne poslove, Gradski ured za financije i javnu nabavu, Gradski ured za gospodarstvo, ekološku održivost i strategijsko planiranje, Gradski ured za obrazovanje, sport i mlade, Gradski ured za socijalnu zaštitu, zdravstvo, branitelje i osobe s invaliditetom, Gradski ured za upravljanje imovinom i stanovanje, Gradski ured za katastar i geodetske poslove, Gradski zavod za zaštitu spomenika kulture i prirode, Služba za informacijski sustav i tehničke poslove, Stručna služba Gradske skupštine, Gradski ured za kulturu i civilno društvo<sup>32</sup> (ranije Gradski ured za kulturu, međugradsku i međunarodnu suradnju i civilno društvo), Gradski ured za obnovu, izgradnju, prostorno uređenje, graditeljstvo i komunalne poslove (ranije Gradski ured za obnovu, izgradnju, prostorno uređenje, graditeljstvo, komunalne poslove i promet) te Gradski ured za mjesnu samoupravu, promet, civilnu zaštitu i sigurnost (ranije Gradski ured za mjesnu samoupravu, civilnu zaštitu i sigurnost).

## **6.1. Organizacija uredskog poslovanja u Gradu Zagrebu<sup>33</sup>**

Poslove pisarnice i pismohrane, sukladno članku 6. Uredbe, obavlja „posebna ustrojstvena jedinica javnopravnog tijela ili ovlaštena službena osoba, uz druge poslove, ako je opseg uredskog poslovanja manji.“ Ujedno, ako su pojedine ustrojstvene jedinice prostorno izdvojene, a radi učinkovitije organizacije rada, moguće je zaprimanje određenih pismena unutar tih jedinica.

U Gradu Zagrebu, poslovi uredskog poslovanja u nadležnosti su Gradskog ureda za opću upravu i imovinsko-pravne poslova kao upravnog tijelo koji čine Sektor za građanska stanja, Sektor za besplatnu pravnu pomoć, Sektor za udruge i zaklade te Odjel za uredsko poslovanje. Pored poslova uredskog poslovanja, u nadležnosti ureda su i poslovi koji se odnose na građanska stanja (državne matice, promjene osobnog imena, sklapanje brakova, sklapanje životnog partnerstva osoba istog spola, registar birača, evidencije hrvatskog državljanstva),

---

<sup>31</sup> Odluka o ustrojstvu i djelokrugu gradskih upravnih tijela (Službeni glasnik Grada Zagreba 17/21, 24/21, 24/23), u daljnjem tekstu: Odluka

<sup>32</sup> Nazivi izmjenjeni Odlukom o izmjenama i dopunama Odluke o ustrojstvu i djelokrugu gradskih upravnih tijela, Službeni glasnik Grada Zagreba broj 24/23

<sup>33</sup> Grad Zagreb <https://www.zagreb.hr/>; pristupljeno 1.8.2023.

poslove u vezi registracije udruga i zaklada, besplatne pravne pomoći, izvlaštenje i određivanje, stambene poslove, prijenos zemljišta u vlasništvo Grada i drugi.

Odjel za uredsko poslovanje čine Odsjek za poslove pisarnice, Odsjek za poslove pismohrane te Odsjek za poslove dostave. Poslovi odjela obuhvaćaju praćenje i nadzor primjene Uredbe, dodjelu prava i ovlasti za pristup informacijskom sustavu uredskog poslovanja, prikupljanje podataka, izradu propisanih izvještaja, izrada Plana klasifikacijskih oznaka i brojčanih oznaka stvaratelja i primatelja akata, dodjele brojčanih oznaka pravnim osobama s javnim ovlastima, utvrđivanje sadržaja natpisnih ploča i zaglavlja akata, izrada pečata i žigove s grbom Republike Hrvatske i štambilja. Ključna djelatnost Odjela odnosi se na zaprimanje pismena, njihove evidentiranje u sustav uredskog poslovanja, administrativnu - tehničku obradu i dostavu u rad te potom na pohranjivanje, združivanje i čuvanje predmeta, izdavanje i dostave na uvid, izlučivanje dokumentarnog gradiva, izdavanje ovjerenih prijepisa i preslika akata iz pismohrane te dostave odnosno otpreme akata.

Unutar Odjela je Odsjek za poslove pisarnice koji zaprima podneske građana (zahtjevi, molbe, prijave, dopune i druge), vrši administrativno - tehničku obradu te otpremu istih. Zahtjeve i druge podneske moguće je podnijeti u sjedištu Odsjeka na lokaciji Trg Stjepana Radića 1, Zagreb, kao i izvan sjedišta Odsjeka na lokacijama područnih ureda. Odlukom Gradske skupštine Grada Zagreba ustrojeno je jedanaest područnih ureda za područje jedne ili više gradskih četvrti, i to: Područni ured Centar, Područni ured Črnomerec, Područni ured Dubrava, Područni ured Maksimir, Područni ured Medveščak, Područni ured Novi Zagreb, Područni ured Peščenica, Područni ured Sesvete, Područni ured Susedgrad, Područni ured Trešnjevka te Područni ured Trnje.

Za poslove pismohrane, ustrojen je Odsjek za poslove pismohrane unutar kojeg se odlaže i čuva dokumentarno i arhivsko gradivo<sup>34</sup>, u fizičkom ili analognom obliku, za gradska upravna tijela. Pritom dokumentarno gradivo podrazumijeva sve informacije nastale ili zaprimljene u obavljanju poslova iz djelokruga Grada Zagreba, a koje su zapisane na nekom mediju te pružaju uvid u aktivnosti i činjenice povezane s njihovom djelatnošću. Ako dokumentarno gradivo ima trajnu kulturnu, povijesnu, znanstvenu ili drugu vrijednost za prava i interese zajednice, čuva se trajno i predstavlja arhivsko gradivo. Pored poslova odlaganja i čuvanja dokumentarnog i arhivskog gradiva, pismohrana izdaje i dostavlja na uvid pohranjene predmete, vodi propisane evidencije (evidencija ulaska gradiva u pismohranu, knjiga posudbe

---

<sup>34</sup> Pravila za upravljanje dokumentarnim gradivom Grada Zagreba (Službeni glasnik Grada Zagreba, broj 14/21)

ili korištenja), priprema i izlučuje registraturno gradivo te izdaje ovjerene prijepise i preslike akata.

Osim toga, za poslove dostave ustrojen je Odsjek za poslove dostave koji vrši dostavu i otpremu akata prema unutarnjim i vanjskim adresatima te o tome vodi odgovarajuće evidencije.

## **6.2. Centrix2**

Grad Zagreb je i prije stupanja na snagu Uredbe imao informacijski sustav uredskog poslovanja i to Centrix2 kao programsko rješenje tvrtke Omega software d.o.o. Stupanjem na snagu nove Uredbe, taj je informacijski sustav bilo potrebno samo prilagoditi novim propisima. Centrix2 je „sustav elektroničkog uredskog poslovanja (SEUP) koji podržava i omogućava potpunu digitalizaciju procesa uredskog poslovanja sukladno Uredbi i pripadnoj standardnoj tehničkoj specifikaciji informacijskog sustava uredskog poslovanja te pratećom zakonskom regulativom te pridonosi kvaliteti povezanosti javnopravnih tijela s fizičkim i pravnim osobama.“<sup>35</sup>

Centrix2 osigurava učinkovito elektroničko poslovanje kroz centralizaciju i standardizaciju rada i nadzora nad svim procesima uredskog poslovanja. Obuhvaća sistematizirani pristup kojim se uređuje zaprimanje pismena, njihova evidencija i organizacija u predmete, klasificiranje, kolanje kroz organizaciju, otpremanje, te trajno ili ograničeno čuvanje u pismohrani. Centrix2 nositelj je certifikata ISO 15489 koji jamči sukladnost i poštivanje najboljih svjetskih normi i praksi postavljenih na sustave i procese za upravljanje dokumentacijom i popratnim procesima i rokovima. Također je integriran sa sustavima za digitalizaciju, pohranu i upravljanje dokumentima organizacija pa kao takav predstavlja snažan alat za učinkovito elektroničko poslovanje čime se postižu značajne uštede.

Centrix2 čine obavezni i opcionalni modul. Obvezni modul jesu evidencije, obrade i otpreme predmeta i pismena, dok opcionalni modul koji čine urudžbiranje elektroničke pošte, integracija sa ZUP IT sustavom, optičko prepoznavanje, elektronički potpis, integracija sa sustavom pismohrane, povjerljivi urudžbeni zapisnik. Također su tu usluge od povjerenja, a obuhvaćaju ePotpis koji čine državno potpisno rješenje, FINA web ePotpis, te AKD ePotpis.

---

<sup>35</sup> Omega Software <https://www.omega-software.eu/>; pristupljeno 1.8.2023.

### 6.3. MojeZg e-Usluge

Uredbom je propisano da javnopravno tijelo na svojoj mrežnoj stranici objavljuje adresu elektroničke pošte za primanje pismena te navodi druge načine elektroničkog primitka pismena ako ih ima. U Gradu Zagrebu to je moguće putem elektroničke pošte pojedinih upravnih tijela ili portala MojeZg e-Usluge<sup>36</sup>.

Portal objedinjuje elektronske usluge kao što su dohvat elektroničkih isprava izdanih od strane Grada Zagreba, predaju zahtjeva Gradu Zagrebu za izdavanje elektroničke isprave, predaju i praćenje prijave na javni natječaj za financiranje programa i projekta udruga iz Proračuna Grada Zagreba, predaju zahtjeva za novčanu pomoć za opremu novorođenog djeteta, predaju zahtjeva za izdavanju akata za provedbu prostornih planova, građenje i uporabu temeljem Zakona o prostornom uređenju i Zakona o gradnji, predaju zahtjeva za upis djeteta u odabrani dječji vrtić kojem je osnivač Grad Zagreb te mnoge druge elektronske usluge. Prijava se vrši putem portala e-Građani (NIAS) sustava identifikacije, a minimalna potrebna sigurnosna razina za registraciju je Značajna razina sigurnosti.



Slika 3 - Sučelje portala Moje ZG e-Usluge

Kako Uredba propisuje elektroničko zaprimanje podnesaka od strane građana, kroz modul ePODNEŠAK to građani mogu jednostavno i brzo učiniti. Za prijavu je potrebno ulogirati se putem NIAS sustava te popuniti obvezne podatke i priložiti zahtjev koji se nalazi na poveznici za obrasce Grada Zagreba ili priložiti vlastiti generirani dokument. Prilikom

<sup>36</sup> Moje ZG e-usluge <https://e-pisarnica.zagreb.hr/ePisarnica/#/>; pristupljeno 15.9.2023.

uspješne predaje podneska, podnositelj u Osobni korisnički pretinac dobiva obavijest o uspješnoj predaji podneska, a detalje urudžbiranog podneska zaprima u trenutku kada službenik pisarnice urudžbira pismeno u predmet. Daljnji status predanog zahtjeva može se pratiti na poveznici mojPREDMET, gdje se predaju i eventualne dopune nakon što je zahtjev urudžbiran.

Neki od dostupnih obrazaca jesu obrasci iz oblasti građanskih stanja (zahtjev za izdavanje isprava iz matica rođenih, vjenčanih, umrlih, zahtjev za promjenu osobnog imena i dr.), prava socijalne skrbi Grada Zagreba (zahtjev za ostvarivanje prava na besplatnu godišnju pokaznu kartu ZET-a, zahtjev za priznavanje prava na naknadu za troškove stanovanja i dr.), ostvarivanje prava na pristup informacijama (zahtjev za pristup informacijama, zahtjev za ponovnu uporabu informacija) i drugi.

## 7. Zaključak

Uredba o uredskom poslovanju stupila je na snagu 10. srpnja 2021. te je donijela niz promjena koje omogućuju elektroničko poslovanje javnopravnih tijela te brzu i učinkovitu komunikaciju javnopravnih tijela međusobno i s građanima. Osim toga, ujednačeni su i standardizirani uredsko -tehnički poslovi, za sva javnopravna tijela. Primjena elektroničkih usluga ima višestruk utjecaj kako na građane, tako i na samu upravu. U odnosu na građane, usluge su elektroničkim putem postale dostupnije, brže, jeftinije, sigurnije i kvalitetnije, omogućeno im je ravnopravno sudjelovanje u javnim uslugama. S druge strane, učinak je vidljiv i u unutar javne uprave jer se povećava učinkovitost i kvalitetu rada javnih službenika, dolazi do racionalizacije poslovanja te pridonosi transparentnosti i otvorenosti.

Grad Zagreb, kao jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i obveznik primjene pravila o uredskom poslovanju, omogućio je građanima, podnošenje pismena elektroničkim putem, putem elektroničko pošte ili usluge ePodnesak unutar portala MojeZG e-Usluge. U realizaciji usluge, problem se javlja na korisničkoj strani. Građani su nepovjerljivi, nisu skloni promjenama pa se elektroničke usluga ne koristi u potpunosti. Dosta građana još uvijek predaje podneske u fizičkom obliku u pisarnicu, čime se bespotrebno gomila dokumentacija. Osim toga, postoje određena zakonska ograničenja, posebice vezano za dostavu elektroničkim putem. Samo dostava u korisnički pretinac u sustavu e-građani smatra se osobnom dostavom, a uz to potreban je pristanak stranke. U praksi je česti slučaj da građani ne znaju, ne žele ili nisu u mogućnosti koristiti državnu informacijsku strukturu pa je time uprava prisiljena koristiti stare načine dostave, odnosno ispis akata i fizičku dostavu preko pružatelja poštanskih usluga. Ispada da se u ovom prijelaznom razdoblju, do potpune digitalizacije javne uprave, predmeti paralelno vode u elektroničkom i u fizičkom obliku, što dodatno usporava tijek postupanja.

S druge strane, ako se građane educira i potiče na korištenje te se povećava broj dostupnih usluga, to će uroditi i plodom pa zaživi i tzv. ured bez papira. Svijetli primjer elektroničkog poslovanja u Zagrebu je upis u dječje vrtiće kroz uslugu e-Upis. Roditelji putem NIAS vjerodajnice značajne ili visoke razine sigurnosti, podnose zahtjev za upis u odabrani dječji vrtić kojem je osnivač Grad Zagreb te prilažu potrebnu dokumentaciju, a sva komunikacija odvija se putem elektroničke pošte ili osobnog korisničkog pretinca u sustavu e-Građani. Upisi se vrše isključivo elektroničkim putem pa su građani na prvu „prisiljeni“ koristiti se tom uslugom, ali kasnije se vide blagodati elektroničkog poslovanja uredskog poslovanja jer je postupak brz, jednostavan, unificiran, svima dostupan i učinkovit.



## 8. Popis literature

### Pravni izvori:

- Zakon o državnoj informacijskoj infrastrukturi, Narodne novine 92/14
- Zakon o Gradu Zagrebu, Narodne novine 62/01, 125/08, 36/09, 119/14, 98/19, 144/20
- Zakon o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi, Narodne novine 33/01, 60/01, 129/05, 109/07, 125/08, 36/09, 36/09, 150/11, 144/12, 19/13, 137/15, 123/17, 98/19, 144/20
- Zakon o općem upravnom postupku, Narodne novine 47/09, 110/21
- Zakon o pečatima i žigovima s grbom Republike Hrvatske, Narodne novine 33/95
- Zakon o sustavu državne uprave, Narodne novine 66/19
- Uredba o uredskom poslovanju, Narodne novine broj 75/21
- Naputak o brojčanim oznakama pismena te sadržaju evidencija uredskog poslovanja, Narodne novine 132/21
- Strategija digitalne Hrvatske za razdoblje do 2032. godine, Narodne novine 2/23
- Odluka o ustrojstvu i djelokrugu gradskih upravnih tijela, Službeni glasnik Grada Zagreba, 17/21, 24/21, 24/23
- Pravila za upravljanje dokumentarnim gradivom Grada Zagreba, Službeni glasnik Grada Zagreba, 14/21

### Knjige i članci:

- Jurin Bakotić V., Čvrljak A.; Novine u uredskom poslovanju; Zbornik radova Veleučilišta u Šibeniku, 2022.
- Koprić I., Đulabić V.; Modernizacija općeg upravnog postupka i javne uprave u Hrvatskoj, Institut za javnu upravu, 2009.
- Koprić I., Marčetić G., Musa A., Đulabić V., Lalić Novak G.; Upravna znanost - Javna uprava u suvremenom europskom kontekstu, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 2021.
- Koprić I., Struktura i komuniciranje u upravnim organizacijama, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu, 1999.
- Vrček N., Musa A., E-uprava u Hrvatskoj: Izazovi transformacije uprave u digitalnog društva, Institut za javnu upravu

### **Mrežni izvori:**

- Fina <https://www.fina.hr/tijela-drzavne-uprave-tdu-certifikati>
- Grad Zagreb <https://www.zagreb.hr/>
- Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje. Leksikografski zavod Miroslav Krleža, 2021. <https://www.enciklopedija.hr/>
- Hrvatski sabor, Konačni prijedlog Zakona o općem upravnom postupku PZE 168, [https://www.sabor.hr/sites/default/files/uploads/sabor/2019-01-18/075903/PZE\\_168.pdf](https://www.sabor.hr/sites/default/files/uploads/sabor/2019-01-18/075903/PZE_168.pdf);
- IT sistemi <https://itsistemi.com/blog/vrste-elektronickog-potpisa-primjena-i-eidas-pravni-okvir/>
- Ministarstvo pravosuđa i uprave <https://mpu.gov.hr/gradjani-21417/iz-djelokruga/zup-informirajte-se-o-upravnom-postupanju/22206>
- Moje ZG e-usluge <https://e-pisarnica.zagreb.hr/ePisarnica/#/>
- Omega Software <https://www.omega-software.eu/>
- Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva <https://rdd.gov.hr/tehnicka-specifikacija-informacijskog-sustava-elektronickog-uredskog-poslovanja/1841?lang=hr>

**Izjava o izvornosti**

**Ja, Ana Ivanović, pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autorica završnog rada te da u radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova te da se prilikom izrade rada nisam koristila drugim izvorima do onih navedenih u radu.**

**Ana Ivanović, v.r.**

**(potpis studenta)**