

E-usluge javnog sektora kao osnova za pojednostavljenje poslovanja malih i srednjih poduzeća

Tlak, Tomislav

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Organization and Informatics / Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacije i informatike**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:211:808116>

Rights / Prava: [Attribution 3.0 Unported](#)/[Imenovanje 3.0](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-20**



Repository / Repozitorij:

[Faculty of Organization and Informatics - Digital Repository](#)



**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE
VARAŽDIN**

Tomislav Tlak

**E-USLUGE JAVNOG SEKTORA KAO
OSNOVA ZA POJEDNOSTAVLJENJE
POSLOVANJA MALIH I SREDNJIH
PODUZEĆA**

ZAVRŠNI RAD

Varaždin, 2019.

SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FAKULTET ORGANIZACIJE I INFORMATIKE
V A R A Ž D I N

Tomislav Tlak

Matični broj: 45042/16–R

Studij: Poslovni sustavi

**E-USLUGE JAVNOG SEKTORA KAO OSNOVA ZA
POJEDNOSTAVLJENJE POSLOVANJA MALIH I SREDNJIH
PODUZEĆA**

ZAVRŠNI RAD

Mentorica:

Doc. dr. sc. Kristina Detelj

Varaždin, studeni 2019.

Izjava o izvornosti

Izjavljujem da je moj završni rad izvorni rezultat mojeg rada te da se u izradi istoga nisam koristio drugim izvorima osim onima koji su u njemu navedeni. Za izradu rada su korištene etički prikladne i prihvatljive metode i tehnike rada.

Autor potvrdio prihvaćanjem odredbi u sustavu FOI-radovi

Sažetak

U ovom radu prvo je pisano o poslovanju i opterećenosti malih i srednjih poduzeća u Hrvatskoj. Današnje poslovanje u malim i srednjim poduzećima biva opterećeno raznoraznim zastarjelim načinima obavljanja određenih poslovnih aktivnosti poput slanja računa, načina na koji se prodaje roba ili usluga javnom nabavom državnom subjektu ili prijava djelatnika na zdravstveno ili mirovinsko osiguranje. Razvoj tehnologije i interneta omogućava stvaranje i uvođenje novih načina obavljanja tih aktivnosti. Nove tehnologije i internet otvaraju mogućnost da se mnoge aktivnosti sada obavljaju koristeći internetsku mrežu. Tako, u tim okolnostima nastaju elektroničke usluge javnog sektora koje omogućavaju lakše poslovanje takvih poduzeća. Također, s vremenom takav način obavljanja poslova više nije odabir poduzeća već potreba, kako bi se nastavilo s poslovanjem i postiglo unaprjeđenje poslovanja korištenjem informacijske tehnologije, te kako bi poduzeće ostalo konkurentno na tržištu. Pred kraj rada prikazat će se korištenje e-usluga na primjeru srednjeg poduzeća Mikronis d.o.o., te donošenje zaključka ove teme.

Ključne riječi: administrativna opterećenja; javni sektor; e-usluge; FINA; eRačuni; ePorezna; eMirovinsko; eZdravstveno; eNabava

Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Poslovanje poduzeća u Hrvatskoj i administrativna opterećenja	3
3. E - usluge javnog sektora	6
3.1. eRačuni	6
3.1.1. Financijska agencija - FINA	9
3.2. eNabava	10
3.3. ePorezna	12
3.4. eMirovinsko.....	13
3.5. eZdravstveno.....	14
4. Korištenje e-usluga na primjeru srednjeg poduzeću Mikronis d.o.o.....	16
4.1. O poduzeću Mikronis d.o.o.	16
4.2. Primjena e-usluga na primjeru srednjeg poduzeća Mikronis d.o.o.....	16
4.2.1. eRačuni u poduzeću Mikronis	17
4.2.2. eNabava u poduzeću Mikronis	18
4.2.3. ePorezna u poduzeću Mikronis.....	20
4.2.4. eMirovinsko i eZdravstveno u poduzeću Mikronis	21
Zaključak	24
Literatura	25
Popis slika.....	27

1. Uvod

U ovom završnom radu govorit će se o problemu administrativnih opterećenja za mala i srednja poduzeća koja čine više od 90% od ukupnog broja svih poduzeća. Ovaj sektor zapošljava više od 48% svih zaposlenih u zemlji, prema Agatić (2011) i Katuša (2017). Također će biti pisano o uslugama javnog sektora koje te probleme nastoje riješiti ili umanjiti korištenjem informacijske tehnologije. Prema Katuša 2017. problemi administrativnih opterećenja stvaraju prepreke poslovanju, te time usporavaju poslovne procese i donose im veće troškove. Cilj je ubrzati poslovne procese smanjenjem opterećenja radnika i smanjenjem papirologije, vremena potrebnog za obavljanje određenih poslova, a time i troškova, što nam danas to omogućava „svemogućí“ internet i razvoj informacijske tehnologije (Katuša, 2017).

Metode kojima sam prikupio informacije za sastavljanje ovog rada uglavnom su intervjui sa zaposlenicom, voditeljicom financija tvrtke „Mikronis“- Marijanom Zerec, intervju s vlasnicom Obrta za čišćenje „Ivona “ - Ivonom Ovčar. U tim intervjuima dolazim do informacija kojima u radu nastojim predočiti realnu sliku stanja u malim i srednjim poduzećima i njihovo iskustvo korištenja e-usluga u svojem poduzeću i obrtu. Također, istraživanjem sadržaja dostupnog preko mnogih portala e-usluga u Republici Hrvatskoj (eZdravstveno, eMirovinsko, ePorezna ...) došao sam do informacija o istim, o njihovom uvođenju, korištenju i rezultatima koje ostvaruju. Na web mjestu Google Znalac (eng. *Google Scholar*), te portalu hrvatskih znanstvenih i stručnih časopisa – Hrčak pretražio sam radove iz kojih sam koristio neke tvrdnje, te ih uspoređujući primijenio u svom radu. Korištena su i razna ostala web mjesta i članci autora navedenih u literaturi.

Prije samih e-usluga biti će objašnjen problem administrativnih opterećenja nastalih u poduzećima kroz godine ustaljenog načina obavljanja određenih poslova, a nakon toga ću objasniti teme e-usluga javnog sektora koje taj problem nastoje riješiti korištenjem informacijske tehnologije. Na samom kraju biti će prikazana primjena tih e-usluga u poduzeću Mikronis d.o.o, njihovo uvođenje, problemi kod uvođenja i rezultati uvođenja novog načina obavljanja određenih aktivnosti. Bit će objašnjene sljedeće e-usluge: razmjena elektroničkih računa, prijava javnih natječaja elektroničkim putem, prijava radnog vremena trgovina ili otvaranja trgovina elektroničkim putem i izdavanje potvrda od strane Porezne uprave, prijava i odjava djelatnika na mirovinski sustav elektroničkim putem, prijava i odjava djelatnika te njihovih članova obitelji na obvezni zdravstveni sustav bez potrebe odlaska na Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje. Zerec (2019) naglašava da se mnoge ostale poslovne aktivnosti koje

su se nekad morale obavljati ručno, što je stvaralo troškove u vidu novaca i vremena, danas obavljaju elektroničkim putem, te omogućavaju olakšanje za poduzeće i uštedu, no s druge strane dolazi i do opterećenja zaposlenika učenjem novih načina obavljanja poslova, što se najviše odnosi na starije zaposlenike koji nisu naviknuti na nove tehnologije u toj mjeri kao što su mlađi zaposlenici.

2. Poslovanje poduzeća u Hrvatskoj i administrativna opterećenja

Kako bismo lakše prikazali problem administrativnih opterećenja prikazat ću problem koji s godinama nastaje u našim poduzećima i promjenu poslovanja malih i srednjih poduzeća u nedavnoj prošlosti. Kroz godine poslovanja nastajali su propisi koji su samo onemogućavali razvoj poduzećima, a na kojima postoji mjesta za rasterećenje npr. raznorazne homologacije, inspekcijски poslovi i slično. Također, nekada se sve obavljalo ručno. Računi su se slali poštom, raznorazni obrasci i zahtjevi ispunjavali su se fizički i predavali na određenim lokacijama dok je danas taj proces brži i jeftiniji te se gotovo sve obavlja *on-line*. Također kod uvođenja *on-line* načina obavljanja poslovanja prema Zerec (2019) doznajem da se u poduzeću Mikronis d.o.o., a i ostalim malim i srednjim poduzećima, znatno osjeti prijelaz na takav oblik poslovanja kod starijih zaposlenika zbog njihove navike obavljanja poslova na šalterima i nepriviknutosti na korištenje internetskih usluga.

Poduzeća opterećuju i parafiskalni nameti. Naime, ovdje se radi o neporeznim davanjima koje Galić (2016) definira kao različite vrste naknada koje su nametnute od strane države. Ove naknade predstavljaju parafiskalni izvor budžetskih prihoda države koje privreda i građani plaćaju za korištenje dobara koja su od općeg interesa npr. voda, šuma, rudno blago, građevinsko zemljište. Također tu spadaju i usluge državne administracije. Ti nameti pogađaju samo određene skupne poreznih obveznika koji su povezani određenim zajedničkim ekonomskim ili društvenim interesom, no ne i svi porezni obveznici podjednako. Prema istom izvoru dolazim do podatka da se takvi porezi smanjuju te da podaci Ministarstva financija pokazuju da su počevši od 2013. do 2016. neporezna davanja smanjena u ukupnom neto iznosu od 449,7 milijuna kuna na godišnjoj razini, što je učinak smanjenja ili ukidanja 58 neporeznih davanja.

Prema portalu Bolji propisi (2019) za uvođenje promjena po pitanju opterećenja zadužen je model za smanjivanje administrativnih troškova - međunarodni standard za izračun administrativnog opterećenja (eng. *Standard Cost Model- SCM*) koji se zalaže za uklanjanje ili smanjivanje administrativnih i birokratskih opterećenja s kojima se suočavaju poduzetnici, a samo uklanjanje je ključan faktor poboljšanja poslovnog okruženja i omogućavanje rasta i razvoja poduzeća. SCM administrativna opterećenja definira kao sve zastarjele i komplicirane propise koji ne mogu odgovoriti suvremenim poslovnim zahtjevima, a neopravdano nameću

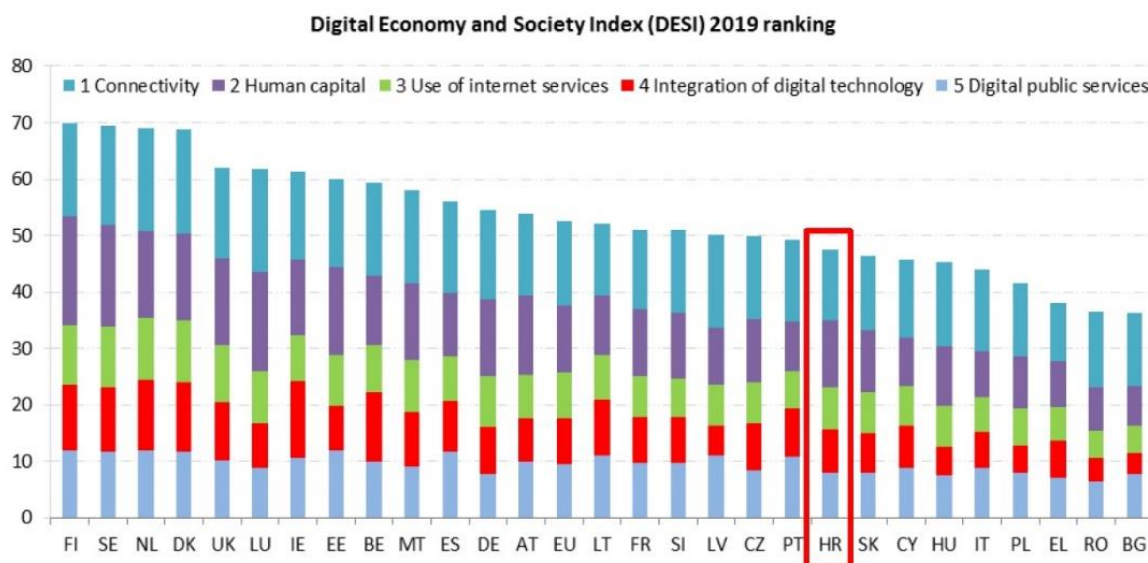
visoke troškove poslovanja. Resurse koji se troše na ispunjavanje ovih obveza poduzeće može uložiti u razvoj poslovanja čime se stvaraju uvjeti za ekonomski rast i otvaranje novih radnih mjesta.



Slika 1- Standard Cost Model- SCM (Izvor: *Bolji propisi, 2019.*)

Tako na primjer prema portalu Mingo.hr (2015) Republika Hrvatska početkom 2015. godine usvaja i primjenjuje akcijski plan za smanjenje administrativnog opterećenja gospodarstva gdje je do kraja 2015. godine administrativno opterećenje smanjeno za 20% u području trgovine i posredovanja u prometu nekretnina te je 20% smanjeno do kraja 2016. godine u šest regulatornih područja koja su relevantna za gospodarstvo - pokretanje posla, gradnja, zaštita na radu, obnovljivi izvori energije te sanitarni i zdravstveni uvjeti. U akcijskom planu za rasterećenje gospodarstva 2019. godine, kako navodi Dokonal (2019) provodi se 314 mjera koje će poduzetnicima smanjiti troškove te umjesto suvišne dokumentacije uvesti digitalizaciju. Također se fokus vraća na poduzetnike koji su u najvećoj mjeri zaslužni za punjenje državnog proračuna.

Prema sljedećem grafu Centra za javne politike i ekonomske analize - CEA, Hrvatska ne stoji dobro među razvijenijim zemljama po digitalizaciji, no nismo ni samom dnu. Bolja je od Bugarske, Rumunjske, Grčke, Poljske, Italije, Mađarske, Cipra i Slovačke.



Slika 2- Graf usporedbe zemalja Europe prema razini digitalizacije (Izvor: CEA-Centar za javne politike i ekonomske analize, 2019.)

Kao što se sve oko nas razvija tako se mora razvijati i svakodnevno obavljanje poslovanja. Danas, razvoj interneta omogućio je razvoj elektroničkih usluga preko kojih se poslovanje malih i srednjih poduzeća obavlja puno brže i jeftinije. Elektroničke usluge javne uprave omogućavaju dostupnost svakog dana u godini dvadeset i četiri sata dnevno. To omogućava uštedu u vremenu i novcu te time rasterećuje poduzeće nepotrebnih troškova i omogućava mu brži rast i konkurentnost. U nastavku rada slijede objašnjene neke od e-usluge javnog sektora koje Hrvatska poduzeća s vremenom uvode u svoja poslovanja. Biti će objašnjeni eRačuni i Financijska agencija koja između ostalog nudi podršku za tvrtke prilikom slanja i primanja eRačuna, a zatim slijede eNabava, ePorezna, eMirovinsko i eZdravstveno kao usluge koje su uvelike zaslužne za olakšavanje poslovanja malih i srednjih poduzeća.

3. E - usluge javnog sektora

Elektroničke usluge javnog sektora javljaju se kao zamjena za zastarjele načine provođenja određenih poslovnih procesa unutar poduzeća. Cilj elektroničkih usluga je olakšati komunikaciju između tvrtki i komunikaciju tvrtki i države, te smanjivanje nepotrebne interakcije s administracijom. Također, uvođenjem raznih elektroničkih usluga osigurava se dostupnost digitalnih usluga i informacija. Portali elektroničkih usluga osiguravaju pristup uslugama na praktičan i lagan način za sve kategorije poduzetnika uz mogućnost korištenja usluga u bilo koje vrijeme iz bilo kojeg mjesta. Korištenje tih aplikacija je sigurno i zajamčena je tajnost podataka različitim kriptografskim tehnikama.

Prema Šimurina i sur. (2007) e-Government je značajan izazov za javne ustanove i građane, a provodi se korištenjem informacijskih tehnologija te ima ulogu u poticanju građana u sudjelovanju u javnoj politici. Tehnološka rješenja omogućavaju vladi da pravovremeno, učinkovito i ekonomično pružaju usluge građanima i poduzećima (Evans i sur., 2005).

U nastavku rada detaljnije ću približiti neke od najvažnijih elektroničkih usluga javnog sektora koje uvelike utječu na poslovanje malih i srednjih poduzeća, te primjenu tih usluga na primjeru poduzeća Mikronis d.o.o. Također valja napomenuti da uvođenjem takvih usluga zaposlenike treba, manje ili više, educirati za korištenje tih usluga. Zerec (2019) smatra da se problem sve najčešće javlja kod starijih zaposlenika koji su naviknuti na tradicionalno obavljanje određenih poslova i obično pružaju otpor uvođenju većine novina.

3.1. eRačuni

Prema 4th Dimension d.o.o. (2019) elektronički računi su suvremeni oblik računa gdje se računi više ne zahtijevaju fizički da bi bili važeći. Dakle, to su računi koje je moguće slati, obrađivati i zaprimati u digitalnom obliku. Takva praksa korištenja e-računa usvojena je sredinom prošle godine, a već krajem godine obavezna je za javnu nabavu, a od prvog srpnja 2019. i za izdavanje računa po sklopljenim ugovorima javne nabave. Obveznici javne nabave sada više ne smiju primati, a njihovi im dobavljači više ne smiju izdavati račune na papiru već svi računi u postupku javne nabave moraju biti elektronički poslani. eRačuni prvenstveno su uvedeni su zbog veće kontrole statusa računa, ali i zbog jednostavnosti, a koja je upitna. Naime, u razgovoru s voditeljicom financija tvrtke Mikronis d.o.o. Marijanom Zerec, zaposlenicom tvrtke koja radi s e-računima od kad su zakonski i uvedeni, doznajem da u praksi to naš i nije tako. Problem se javio zbog toga što davatelji usluga slanja i primanja elektroničkih računa nisu

na vrijeme pripremili tehničke upute za poslovne korisnike. To je rezultiralo time da korisnici nisu imali na uvid status poslanog računa i nisu mogli provjeriti je li račun dostavljen primatelju. Za isti problem doznajem i od vlasnice Obrta za čišćenje „Ivona“ (Ovčar, 2019). Naime, zakonskim uvođenjem korištenja samo e-računa i ona je nailazila na problem provjere statusa računa. Klijenti nisu zaprimali račune koje je obrt slao, a na upite Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta nije moglo odgovoriti nekim konkretnim odgovorom. Taj se problem s vremenom riješio unaprjeđenjem nedostataka njihovog sustava.

Slanje elektroničkog dokumenta zahtjeva pristup internetu, softver i web aplikaciju na koju se je potrebno registrirati.

Izdvojit ću nekoliko prednosti eRačuna u usporedbi sa zastarjelim načinom slanja računa: (4Devision, 2019; Informativni centar Virovitica, 2019):

- e-računi su sigurni
 - ne prenose se u fizičkom obliku
 - ne može doći do oštećenja, krađe ili gubitka
 - PKI (eng. *Public Key Infrastructure*) tehnologija koja omogućuje mehanizam enkripcija prilikom on-line komunikacije
- jeftiniji su i brži način slanja
 - zbog nekorištenja uredskog materijala za njihovo sastavljanje nema potrebe za ispis na papir, kuvertiranje, a samim time pozitivno utječe i na očuvanje okoliša
 - smanjenjem vremena smanjeni su i troškovi rada zaposlenika
 - ne plaća se naknada poštanskom servisu
 - vremenski period dostave računa u zastarjelom obliku je znatno veći
 - prijelazom na e-račune u javnoj nabavi ostvaruje se ušteda od 6 do 13 posto
- jednostavni su za kreiranje
 - kreiraju se u nekoliko koraka
 - u vrlo kratkom vremenu može se poslati velika količina e-računa dok bi se na standardnim računima za tu istu količinu potrošilo više vremena i novaca

- digitalno potpisani i zaprimljeni na e-mail primatelja - u nekoliko sekundi
- nema papirnatog arhiviranja
 - nije ih potrebno ispisivati
 - nije ih potrebno arhivirati u registratore
 - nema potrebe za korištenjem skladišnih prostora
- praćenje zaprimanja i naplate računa je lakše
 - u svakom trenutku dostupna provjera podataka o vremenu slanja, digitalnom potpisivanju i zaprimanju e-računa
 - ukoliko postoje ispunjeni neki preduvjeti primka se može kreirati jednim klikom miša

Valdez (2019.) navodi da je za slanje e-računa potreban posrednik. Izbor informacijskog posrednika za slanje i zaprimanje e-računa i pratećih isprava za javne naručitelje je najčešće ograničen na Financijsku agenciju FINU, koja će ujedno biti centralni informacijski posrednik, dok sektorski i drugi naručitelji biraju između bilo kojeg informacijskog posrednika. Prema Zerec (2019) za javne naručitelje postoje i izuzeci pa neki od njih svoje e-račune ne šalju preko posrednika FINA. Izdavatelj i primatelj koji nisu javni naručitelji, mogu razmjenjivati e-račune u elektroničkom obliku ili međusobno ili putem informacijskih posrednika, što je jednostavniji i za sada efikasniji način. Uz Financijsku agenciju postoje sljedeći posrednici: Moj eRačun, HT EDI, HP ePošta, mStart, Editel Adria, OptimIT i drugi manje poznati posrednici. Također, u početku uvođenja obaveze korištenja isključivo e-računa preporuka za tvrtke je bila da istovremeno isti račun šalju i posredniku i direktno na e-mail naručitelja, s obzirom da se događalo da naručitelji ne znaju da su trebali zaprimiti e-račun. Dakle, nije funkcioniralo sve savršeno u samom početku.

Ovdje ću spomenuti i javni registar servisa e-Račun kao uslugu koju na raspolaganju imaju tvrtke koje šalju račune drugim tvrtkama. Prema Zerec (2019) ovaj javni registar omogućava pošiljateljima provjeru na koji način primatelj računa zaprima račun na način da unesu podatke o poslovnom subjektu. Ukoliko poslovni subjekt račune ne prima elektroničke račune preko Financijske agencije, potrebno je zatražiti adresu primatelja elektroničkog računa. Za Finu generički e-mail glasi [fina@moj-eracun.hr](mailto: fina@moj-eracun.hr). Sljedeća slika prikazuje zaslon javnog registra i podatke koje je potrebno unijeti za dobivanje informacije o načinu primanja računa.

e-Račun
Javni registar servisa v1.2.19

Više o servisu e-Račun za državu

Više o servisu e-Račun

Uvjeti pretrage

OIB

Naziv poslovnog subjekta

Šifra poslovne jedinice

Naziv poslovne jedinice

Informacijski posrednik

Prepišite kontrolni broj 8923

Slika 3- Javni registar servisa eRačun (Izvor: Financijska agencija, 2019.)

Javni naručitelji koji su obvezni primati elektroničke račune od strane dobavljača dužni su obavijestiti dobavljača o korištenom posredniku tj. obavijestiti korisnika o ne primanju računa u fizičkom obliku već isključivo preko odabranog posrednika koji je najčešće Financijska agencija, no kao što sam već spomenuo ranije postoje i izuzeci gdje javni naručitelji ne koriste FINA-u kao posrednika.

3.1.1. Financijska agencija - FINA



Slika 4- Logo tvrtke Fina (Izvor: LinkedIn-Fina, 2019.)

Financijska agencija - FINA jedna je od glavnih hrvatskih tvrtki koje pružaju financijske i elektroničke usluge. (Financijska agencija, 2019). Tvrtka je u vlasništvu države. FINA kako za same građane, tako i za poduzeća obavlja sve od jednostavnih transakcija od najsofisticiranijih poslova u elektroničkom poslovanju. Pod imenom FINA djeluje od 2002. godine kada je naslijedila prava, obveze i imovinu tadašnjeg Zavoda za platni promet - ZAP. Vizija ove tvrtke je biti nezaobilazan partner javnom sektoru i gospodarstvu u poslovanju i stvaranju naprednijeg društva. Karakterizira ih posvećenost klijentu, proaktivnost i profesionalnost.

Financijska agencija je tvrtka koja između ostalog nudi usluge posredništva u slanju i zaprimanju e-računa i pratećih isprava za javne naručitelje i ostale naručitelje koji su za posrednika odabrali Financijsku agenciju. Uz ovu tvrtku postoje i druge tvrtke koje nude uslugu slanja i zaprimanja e-računa.

3.2. eNabava

Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta (2019) javnu nabavu definira kao postupak nabave roba ili usluga koji provode državna tijela, jedinice lokalne uprave i javne ustanove. „Elektronička javna nabava je naziv za sustav javne nabave koji se temelji na primjeni elektroničkih sredstava komunikacije u postupcima javne nabave. E-nabava uključuje i uvođenje elektroničkih alata koji su potrebni kao potpora različitim fazama procesa javne nabave.“

Dakle, elektronička javna nabava je prijelaz javne nabave koja se temeljila na papirnatim dokumentima u sustav javne nabave koji primjenjuje elektroničke komunikacije. Prema web mjestu Elektronički oglasnik javne nabave (2017) usluga eNabave za naručitelje u postupcima javne nabave dodatan je trošak, dok je za ponuditelje dostava elektroničkih ponuda u potpunosti besplatna.

Sukladno dostupnim podacima Ministarstva gospodarstva, poduzetništva i obrta (2019) javna nabava može se podijeliti na sljedeće module:




- E-objava – sastavljanje, slanje i objavljivanje objava javne nabave na standardnim obrascima, ali sada u elektroničkom obliku
- E-dokumentacija – elektronički pristup dokumentaciji za nadmetanje
- E-dostava – elektronička dostava ponuda, zahtjeva za sudjelovanje, zahtjeva za kvalifikaciju te planova i projekata

- E-dražba – proces koji se ponavlja i koji uključuje elektronički sustav za predstavljanje novih cijena, a odvija se nakon početne potpune procjene ponuda i omogućava njihovo rangiranje pomoću automatskih metoda procjene
- E-katalog – elektronički dokument kojeg gospodarski subjekti sastavljaju sukladno smjernicama ili rasporedu koje propisuje naručitelj u određenom postupku u kojem se na strukturirani način opisuju proizvodi i navode cijene
- E-ocjena – pregled i ocjena ponuda, zahtjeva za sudjelovanje, zahtjeva za kvalifikaciju te planova i projekata
- E-narudžba – elektronički sustav naručivanja/dostave temeljem sklopljenih ugovora o javnoj nabavi ili okvirnih sporazuma
- E-račun i E-plaćanje – izdavanje elektroničkih računa i elektroničko plaćanje za ugovore o javnoj nabavi ili okvirne sporazume

Navedeni moduli elektroničke javne nabave propisuju aktivnosti koje se provode unutar pojedinog modula.

Elektronički oglasnik javne nabave (2017) izdvaja brojne koristi i prednosti koje proizlaze iz korištenja sustavom eNabave:

- dostupnost 24 sata 7 dana u tjednu
- visoka razina sigurnosti zbog korištenja kriptografskih sustava
- automatizirani procesi omogućavaju brži rad
- jasne poslovne procedure
- smanjenje poslovnog rizika
- „on-line“ dokumentacija
- transparentnost provedbe cjelokupnog procesa elektroničke nabave
- konzistentnost i smanjenje operativnih pogrešaka.

Inozemna objava - Stroj za čišćenje i pranje   

Naručitelj		Vrsta naručitelja	
Naziv	Stroj za čišćenje i pranje	Opis	Strojevi za čišćenje i pranje, čišćenje i pranje rublja
Vrsta ugovora	Robe	Glavna lokacija ili mjesto izvršenja	Trenčiansky kraj, okres Púchov, Púchov
CPV	42900000-5, 60000000-8	NUTS	SK022
Vrsta postupka	Otvoreni postupak	Datum unosa	10.09.2019
Procijenjena vrijednost	3650,00 EUR	Država	Slovačka
Rok za dostavu ponuda	13.09.2019	Rok za dostavu zahtjeva za sudjelovanje	
Izvor	Pregled objave na izvornim stranicama		

Slika 5 - Primjer oglasa s Oglasnika javne nabave (Izvor: Elektronički oglasnik javne nabave, 2019.)

3.3. ePorezna

Prema Ministarstvu financija (2019) „Porezna uprava je jedinstvena i samostalna upravna organizacija u sastavu Ministarstva čija je temeljna zadaća primjena i nadzor primjene poreznih propisa i propisa o prikupljanju doprinosa.“ Prema Porezna uprava (2019) porezna uprava bavi se djelatnostima vezanim uz poreze, doprinose i javna davanja. Porezna uprava prikuplja, obrađuje i provjerava podatke bitne za utvrđivanje porezne osnovice i naplate poreza, doprinosa i davanja. Također, obavlja i sljedeće poslove: educira porezne obveznike o njihovim pravima i obvezama, suzbija porezne prijevare i vodi prekršajne postupke, provodi naplatu poreza, doprinosa i drugih javnih davanja te obavlja mnoge druge poslove koji su u njenoj nadležnosti.

Sustav ePorezna javlja se kao odgovor na zastarjelost obavljanja poslova Porezne uprave. Uslugu ePorezna definiramo, prema dostupnim podacima s njihovog web mjesta ePorezna (2019), kao „Jedinstveni portal Porezne uprave središnje je mjesto na kojem porezni obveznici mogu pristupiti elektroničkim uslugama Porezne uprave“. Dakle, ovo mjesto sjedinjuje sve poslove koji su se dotad obavljali pojedinačno, ručno, na različitim mjestima, na jednu web lokaciju gdje se usluge sustava ePorezne nude vrlo brzo i na jednostavan način. Uz samo olakšavanje, ubrzanje i pojednostavljenje sustav ePorezna unaprjeđuje poslovne procese korištenjem informacijske tehnologije i prati standarde razvoja digitalnog društva.

Prema web mjestu ePorezna (2019) poslove koje omogućuje sustav ePorezna malim i srednjim poduzećima, a i svim poreznim obveznicima su:

- upravljanje podacima - gdje porezni obveznik može upravljati vlastitim podacima na web mjestu
- pregledavanje poreznih i drugih podataka u evidenciji Porezne uprave

- podnošenje obrazaca
- podnošenje zahtjeva
- traženje povrata poreza
- traženje preknjiženja sredstava
- zaprimanje akata elektroničkim putem
- zaprimanje obavijesti i informacija
- ostvarenje elektroničke komunikacije s Poreznom upravom s ciljem ispunjenja poreznih obveza



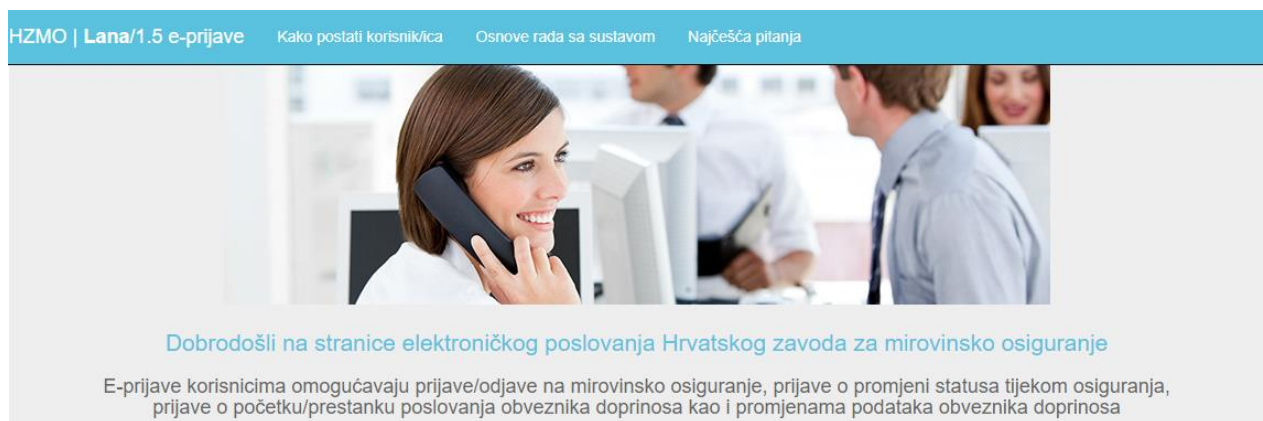
Slika 6 - Primjer početne stranice portala ePorezne (Izvor: ePorezna, 2019.)

3.4. eMirovinsko

Prema Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje (2019) Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje, skraćeno HZMO, je javna ustanova koja omogućuje reformu mirovinskog sustava u cilju ostvarivanja prava zaposlenika, poljoprivrednika, obrtnika i drugih osoba iz obaveznog mirovinskog osiguranja. Njihova je misija provedba mirovinskog osiguranja generacijske solidarnosti na zakonskoj osnovi, u zakonom zadanim rokovima i uz prihvatljiv trošak.

Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje zaprima obrasce za prijavu njihovih zaposlenika u mirovinski sustav od poduzeća. Od početka 2014. godine olakšava se prijava i odjava djelatnika s ili na mirovinsko osiguranje ispunjavanjem elektroničke forme i slanjem obrazaca elektroničkim putem za sva mala i srednja poduzeća koja imaju više od 3 zaposlenika

uvođenjem novog portala Lana.mirovinsko.hr. Prema HZMO-Lana (2019) Lana.mirovinsko.hr je portal koji omogućuje prijavu i odjavu djelatnika u vrlo kratkom vremenu što je prije zahtijevalo odlazak u Zavod za mirovinsko osiguranje i čekanje na šalteru. Poduzeća su prije uvođenja ovog portala trošila puno više radnog vremena nekog zaposlenika koji je odlazio obavljati poslove prijave i odjave djelatnika s ili na mirovinsko osiguranje u Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje, dok se sada to može obavljati i elektroničkim putem što rezultira uštedom vremena za poslodavce.



Slika 7 - Početna stranica sustava lana.mirovinsko.hr (Izvor: HZMO Lana, 2019.)

3.5. eZdravstveno

Prema Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (2019) Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje, skraćeno HZZO, je javna ustanova kojoj je cilj postati zdravstveni sustav u kojem je kvalitetna zdravstvena zaštita dostupna svima, prema načelima sveobuhvatnosti, dostupnosti i solidarnosti, te ojačati zdravstveni sustav putem projekata informatizacije zdravstva. Projekte informatizacije zdravstva provodi eZdravstvo.

Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje pokrenuo je novu elektroničku uslugu eZdravstveno za svoje poslovne korisnike. Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje u suradnji s Hrvatskim zavodom za mirovinsko osiguranje razmjenjuju podatke tako da za zaposlenike malih i srednjih poduzeća sama prijava na mirovinski sustav preslikava podatke i na prijavu na zdravstveni sustav osim prijave za članove obitelji djelatnika koji se podnose na portalu eZdravstveno osiguranje ili na tradicionalan način u samom Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje. Povezivanjem sustava Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje i Hrvatskoga zavoda za

zdravstveno osiguranje olakšava se postupak prijavljivanja u zdravstveni sustav tako da obveznici više ne moraju podnositi dvije prijave u dva sustava, već samo jednu prijavu u mirovinski sustav. Pristup uslugama eZdravstveno za poslovne korisnike moguć je upotrebom pametne kartice Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje, certifikata Financijske agencije sadržanog na kriptografskom uređaju ili poslovne banke uz ispunjene uvjete što je vidljivo na web mjestu eZdravstveno Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje (2019).

eZdravstveno nudi usluge prijave i dojava djelatnika i prijavu i odjavu članova obitelji djelatnika (supružnik, dijete do 18. godine ili novorođeno dijete), promjenu imena/prezimana i adrese prebivališta/boravišta i člana i nositelja. Također nudi uslugu odjave člana na način da se to obavlja elektroničkim putem. Prije uvođenja portala eZdravstveno, taj posao se obavljao slanjem djelatnika poduzeća na šalter Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje u njihovoj poslovnicu, gdje su se predavali ručno ispunjeni obrasci (Zerec, 2019).

4. Korištenje e-usluga na primjeru srednjeg poduzeću Mikronis d.o.o

4.1. O poduzeću Mikronis d.o.o.

Mikronis d.o.o. je tvrtka osnovana 2001. godine sa sjedištem u Zagrebu. Od samog početka tvrtka se bavi prodajom informatičke opreme, prvenstveno prijenosnim računalima, a ponuda se svakodnevno proširivala na desktop računala, mobitele, tablete, softver, računalne igre, printere, multifunkcijske uređaje, konzole i opremu za konzole, periferiju, te multimediju. Također nudi i sklapanje osobnih računala, servis, te najam informatičke opreme. Tvrtka danas posluje na nekoliko lokacija, od kojih se u Zagrebu nalazi šest poslovnica, te jedna poslovnica u Zadru. Danas Mikronis broji 63 zaposlenika raznih profila. Vizija tvrtke je biti vodeći prodavač informatičke opreme u Hrvatskoj, te nastaviti povećavati prodaju na Europskom tržištu, te tržištu Bosne i Hercegovine, te ostvarivati nove partnere i održavati postojeće partnerske odnose. Podaci o poduzeću Mikronis d.o.o. prikupljeni su od Zerec (2019).

Odabrao sam ovo poduzeće jer je uvelike vezano uz temu ovog završnog rada. Dakle, poduzeće u svakom pogledu koristi e-usluge javnog sektora. U nastavku rada na primjerima ću pokazati primjenu tih e-usluga u poduzeću Mikronis d.o.o.



Slika 7- Mikronis logo (Izvor: Web-trgovine, 2019.)

4.2. Primjena e-usluga na primjeru srednjeg poduzeća Mikronis d.o.o.

Prema Zerec (2019) Mikronis d.o.o. uvodi prvu elektroničku uslugu preko sustava eMirovinsko u ožujku 2014. godine, a nakon toga postupno uvodi elektroničke usluge i u druge segmente poslovanja. Usluga eMirovinsko omogućuje digitalizirani pristup informacijama o radnom stažu djelatnika. Korištenje ePorezne olakšalo je dostavu mjesečnih obrazaca kao i preuzimanje potrebnih potvrda za potrebe javnih natječaja. Usluga eNabava omogućuje jednostavniju

prodaju informatičke opreme javnim i sektorskim naručiteljima. Usluga eRačuna kao posljednja uvedena usluga uvelike je olakšala najbitniji dio poslovanja – izdavanje računa i dostava primatelju u vrlo kratkom vremenu.

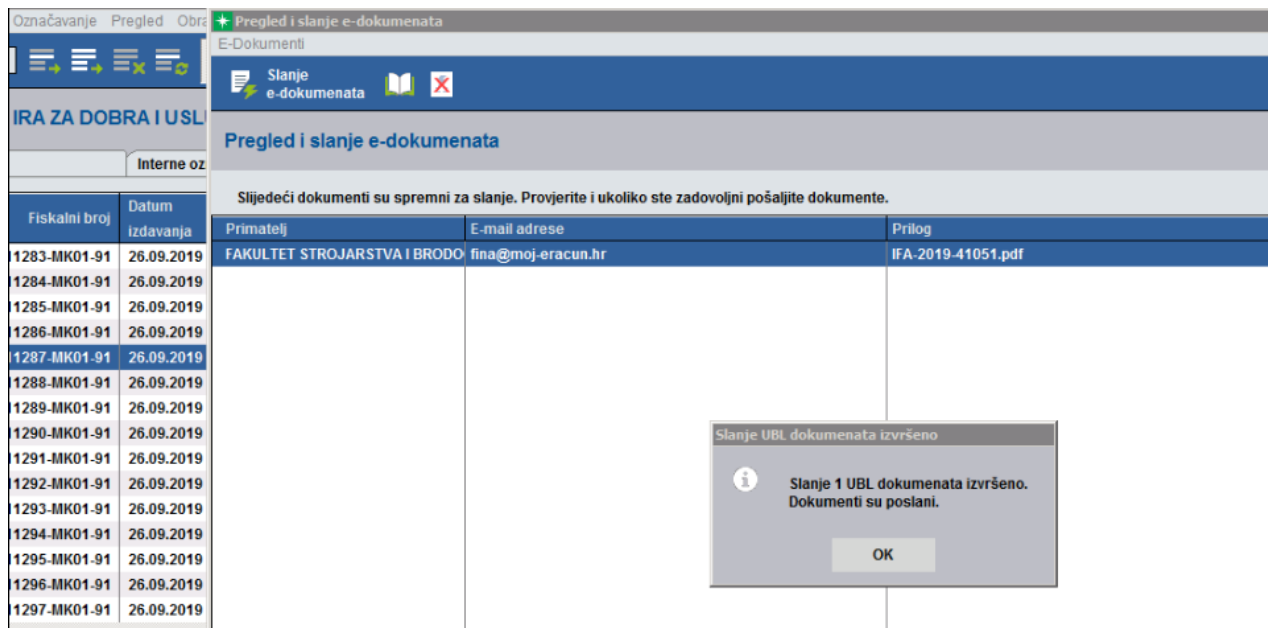
4.2.1. eRačuni u poduzeću Mikronis

Poduzeće Mikronis d.o.o. slanje i primanje elektroničkih računa ima ugovoreno preko portala tvrtke Elektronički računi d.o.o., a naziv portala je Moj eRačun. Računi se generiraju u poslovnom programu i uz pomoć generičke elektroničke adrese eRačuni@mikronis.hr razmjenjuju preko servisa moj eRačun (Zerec, 2019).

Status	Proc. status	Pošiljatelj	Poslan	Primljen	Email primatelja	Interni Broj
<input type="checkbox"/>	eOdgovor	Electus DGS d.o.o. (91413782576)	25.9.2019. 16:00:59		e-racuni@mikronis.hr	0-362-CV501-99
<input type="checkbox"/>	eRačun	MMM Agrarservis d.o.o. (77209285118)	25.9.2019. 8:47:23		e-racuni@mikronis.hr	12944/V1/00
<input type="checkbox"/>	eRačun	SANCTA DOMENICA d.o.o. (35409850545)	24.9.2019. 16:24:11		e-racuni@mikronis.hr	176-11V-47g
<input type="checkbox"/>	eRačun	SANCTA DOMENICA d.o.o. (35409850545)	24.9.2019. 16:21:52		e-racuni@mikronis.hr	175-11V-47g
<input type="checkbox"/>	eRačun	SANCTA DOMENICA d.o.o. (35409850545)	24.9.2019. 16:20:43		e-racuni@mikronis.hr	174-11V-47g

Slika 8 - Primjer pregleda primljenih e-računa u servisu Moj eRačun (Izvor: Zerec, Moj eRačun, 2019.)

Elektroničko slanje računa omogućava tvrtkama direktan uvoz računa u poslovni program bez potrebe ispisa. Isto tako slanje se odvija jednim klikom iz poslovnog sustava. Mikronis to obavlja iz svoj poslovnog sustava 4D Wand, te time omogućava da se to obavi bez kuvertiranja, plaćanja poštarine i drugih troškova slanja računa. Osim direktne financijske uštede ovdje se rasterećuje i zaposlenika pa je zaposlenik slobodan za obavljanje nekih drugih poslova. Primjer slanja eRačuna direktno iz poslovnog sustava 4D Wand prikazan je na sljedećoj slici tj. snimci zaslona.



Slika 9 - Primjer slanja eRačuna direktno iz poslovnog sustava 4D Wand (Izvor: Zerec, Mikronis d.o.o., 2019.)

4.2.2. eNabava u poduzeću Mikronis

Poduzeće Mikronis d.o.o. prijavljuje se na natječaje javne nabave za isporuku informatičke robe javnim naručiteljima koji prije toga raspisuju potražnju za istom. Svaka tvrtka, tako i Mikronis, koja želi predavati ponude elektroničkim putem mora biti registrirana u sustavu javne nabave (Zerec, 2019). Primjer registracije u sustavu javne nabave prikazan je na sljedećoj slici.

Posl. subjekt: Mikronis d.o.o.

Osnovni podaci

Tvrtka/Naziv* Vrsta osobe

Država* OIB

Matični broj Šifra partnera

Evidencija:

Dodatni podaci

Partneri za grupu **Adrese** Kontakti Računi Društva Tip korisnika Vrsta naručitelja Djelatnosti Organizacijske jedinice Kategorije

Popis adresa

Tip adrese	Adresa	Poštanski broj	Mjesto	Telefon	Telefaks	E-pošta	Napomena
Sjedište	Nova cesta 166	10000	Zagreb	+380 13033100		info@mikronis.hr	

Slika 10 - Registracija tvrtke Mikronis d.o.o. u sustavu javne nabave (Izvor: Zerec, Elektronički oglasnik javne nabave, 2019.)



The screenshot shows the website 'Elektrončki oglasnik javne nabave RH' with a navigation bar containing links like 'NASLOVNICA', 'OBJAVE JN', 'OBJAVE KONCESIJA', etc. The main content area is titled 'Popis objava javne nabave' and lists 'On-line objave 03.10.2019.' with several items, including 'Poziv na nadmetanje - Obrana i sigurnost' and 'Obavijest o nadmetanju'.


Slika 11 - Elektrončki oglasnik javne nabave RH (Izvor: Zerec, Elektrončki oglasnik javne nabave, 2019.)

Jedan od zaposlenika odjela veleprodaje zadužen je za pregledavanje Elektrončkog oglasnika javne nabave RH. Zaposlenik koji je zadužen za pretraživanje elektrončkih oglasa javne nabave pretražuje po grupi natječaja vezanih uz nabavu računala i računalne opreme. Takav oglas, uz ostalo, sadrži naziv naručitelja robe i procijenjenu vrijednost robe, odnosno cijenu koju su oni spremni platiti za robu koju potražuju.

Ukoliko zaposlenik pronađe natječaj u kojem se potražuju računala i računalna oprema, ponudu za taj natječaj dostavlja elektrončkim putem. Nakon toga ima mogućnost pregleda predanih postupaka po statusu. Također, tvrtka ima mogućnost upravljanja ponudama, podnošenjem žalbi i mogućnost komunikacije s naručiteljima.

Objava - Obavijest o nadmetanju

	
Naručitelj	Hrvatski hidrografski institut, javna ustanova
Oznaka/broj	2019/S 0F2-0039153
Naziv	Računala i računalna oprema
Vrsta dokumenta*	Obavijest o nadmetanju
Vrsta ugovora	Isporuka roba
CPV	30200000-1 Računarska oprema i potrepštine
Vrsta postupka	Otvoreni postupak
Proc.vrijed.	300.000,00
Rok za dostavu ponuda/zahjteva za sudjelovanje	23.10.2019. 13:00
Datum objave	3.10.2019.
Datum slanja	2.10.2019.
Zakon	ZOJN RH NN 120/16 i povezani propisi
Elektronička dostava ponuda	Da

ZIP dokument 

Slika 12 - Primjer objavljenog natječaja (Izvor: Zerec, Elektronički oglasnik javne nabave, 2019.)

Taj isti posao nekad je zahtijevao listanje oglasnika javne nabave u Narodnim novinama (u fizičkom obliku), te dostavljanje ponuda poštanskim putem što je zahtijevalo ručno ispunjavanje obrasca, a samim time veći trošak u vremenu i novcu.

4.2.3. ePorezna u poduzeću Mikronis

Mikronis d.o.o. zahtjeve za izdavanjem potvrde o stanju duga prema Poreznoj upravi predaje elektroničkim putem. Navedena potvrda je potrebna za sudjelovanje u javnim natjecajima kao dokaz da tvrtka nema poreznog duga. Navedeno izdavanje potvrde prije je zahtijevalo slanje zahtjeva prema poreznoj upravi, npr:

- zahtjev za registriranje za potrebe poreza na dodanu vrijednost
- zahtjev za izdavanje neke od poreznih potvrda
- zahtjev za izmjenom podataka u registru poreznih obveznika
- zahtjev za promjenu načina oporezivanja
- zahtjev za izdavanje/izmjenu porezne kartice

i druge razne zahtjeve vezane za Poreznu upravu. Isti ti zahtjevi prije su se podnosili na šalteru Porezne uprave što je bilo sporije i skuplje (Zerec, 2019).

The screenshot shows the 'Zahtjev' (Request) form in the ePorezna application. The form is divided into several sections:


- PODACI O POREZNOJ OBVEZNIKU:** Includes fields for OIB (59964152545), Naziv (MIKRONIS, D.O.O.), Ime, Prezime, Država (HRVATSKA), Mjest/Grad (ZAGREB), Ulica (NOVA CESTA), Kućni broj (0166), Dodatak kućnom broju, and Telefon.
- PODACI O NAČINU DOSTAVE:** Includes a checkbox for 'Nadovjera potpisa' and a dropdown for 'Način dostave' (Elektroničkim putem).
- PODACI O ZAHTJEVU:** Includes a dropdown for 'Svrha izdavanja' (sudjelovanje na javnom natječaju) and a text area for 'Napomena'.

On the left side, there is a navigation menu with buttons: Pošalji, Provjeri, Izvezi, Novi, and Prilozi. The top navigation bar includes links for POČETNA, OBRASCI, PROFIL, ZAHTJEVI, and ADMINISTRACIJA. The footer contains copyright information for 2019 and the application version 3.5.4.2.

Slika 13- Primjer podnošenja zahtjeva za sudjelovanje na javnom natječaju (Izvor: Zerec, ePorezna, 2019.)

4.2.4. eMirovinsko i eZdravstveno u poduzeću Mikronis

Prema Zerec (2019) automatskom razmjenom podataka između mirovinskog i zdravstvenog sustava prilikom prijave, odjave ili bilo kakve promjene npr. promjena ugovora, vrste osiguranja, osnove osiguranja, radnog odnosa djelatnika, dolazi automatski odgovor mirovinskog i zdravstvenog sustava. Status obrade dolazi u pretinac elektroničke pošte ovlaštene osobe u obliku obavijesti o promjeni statusa djelatnika na mirovinski ili zdravstveni sustav. Na taj način nije potrebno prijavu slati na dvije različite lokacije što smanjuje administrativne troškove tvrtke Mikronis d.o.o.


Obrazac eM-1P
 PRIJAVA O POČETKU OSIGURANJA

Podaci o obvezniku

ⓘ Ustrojstvena jedinica: ★

Općina sjedišta, odnosno prebivališta obveznika doprinosa: ★

ⓘ RegistarSKI broj obveznika doprinosa: ★

Vrsta matičnog broja: ★

ⓘ Matični broj: ★

ⓘ Naziv obveznika doprinosa: ★

Sjedište: ★

HZMO podaci o osiguraniku/ici

OIB osiguranika/ice: ★

Kategorija osiguranika: ★

ⓘ Osobni broj osiguranika/ice: ★

ⓘ Matični broj građana: ★

Slika 14 - Primjer popunjavanja obrasca na usluzi eMirovinsko (Izvor: Zerec, eMirovinsko, 2019.)

Nakon slanja popunjenog obrasca u pretinac elektroničke pošte ovlaštene osobe poduzeća Mikronis d.o.o. dolazi potvrda o obrađenoj prijavi. Odgovori Hrvatskog zavoda za mirovinskog osiguranje i Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje prikazani su na sljedećim slikama. U ovom primjeru radi se o prijavi djelatnika.

Obavijest o statusu obrađenih prijava za korisnika/icu: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Prihvaćene prijave
- klikom na broj prijave pokreće se prozor za preuzimanje potvrde

Vrsta obrasca	Broj prijave	Obveznik	Osiguranik/ica
eM-1P	4479279	MIKRONIS D.O.O. (59964152545)	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Slika 15 - Odgovor HZMO-a o statusu obrađenih prijava (Izvor: Zerec, eMirovinsko, 2019.)

Poštovani,

U prilogu poruke Vam dostavljamo Tiskanicu-1 za:

OIB: 79494318550

Prezime i ime:

Ova poruka i tiskanica kreirane su automatski pa Vas molimo da na nju ne odgovarate.

Također, ova poruka i Tiskanice se automatski šalju svim ovlaštenim korisnicima usluge eZdravstveno Vašeg poduzeća/grupacije, pa ukoliko osoba s Tiskanice nije djelatnik Vaše organizacijske jedinice, molimo Vas zanemarite ovu poruku.

Za sva pitanja možete nas kontaktirati putem elektronske pošte prijava@hzzo.hr

Lijepi pozdrav,
Vaš HZZO

Slika 16- Odgovor HZZO-a o statusu obrađenih prijava (Izvor: Zerec, eZdravstveno, 2019.)

Iako nema konkretnih podataka u novčanim iznosima, radi se o uštedama na vremenu rada djelatnika (djelatnici ne trebaju više obavljati predaju obrazaca na šalteru), administrativnim troškovima (nema potrebe za kupnjom obrazaca i biljega) i vremenskim uštedama (zbog bržeg obavljanja tih poslova).

Zaključak

Tema ovog rada govori o problemu administrativnih opterećenja poduzeća nastalih zbog tradicionalnog obavljanja pojedinih poslovnih aktivnosti unutar poduzeća, te o elektroničkim uslugama javnog sektora. Administrativna opterećenja poduzeće nastoji riješiti uvođenjem elektroničkih usluga koje koriste suvremene informacijske tehnologije. Elektroničke usluge uvelike utječu na smanjenje obujma nekih poslova te time ubrzavaju te poslove, a konkretnom poduzeću omogućuju vremenske i novčane uštede. Konkretni podatak u novčanim iznosima nije moguće točno odrediti, no radi se o uštedama na vremenu rada djelatnika (djelatnici ne trebaju više obavljati predaju obrazaca na šalteru), administrativnim troškovima (nema potrebe za kupnjom obrazaca i biljega) i vremenskim uštedama (zbog bržeg obavljanja tih poslova). Problem pri uvođenju usluga javlja se kod starijih zaposlenika koji su naviknuti na obavljanje određenih poslova na tradicionalan način, te u samim počecima kada se usluge javljaju bez adekvatnih uputa (primjer e-računi u početku). S vremenom tvrtke prelaze na elektroničke usluge sve više jer one više nisu odabir već potreba za uvođenjem kako bi tvrtke na tržištu ostale konkurentne.

Literatura

1. 4th Dimension d.o.o. (2019). *Što su e-Računi i sve što trebate znati o njima*. Preuzeto 15. rujna 2019. s <http://www.4d.hr/clanci/sto-su-e-racuni-i-sve-sto-trebate-znati-o-njima>.
2. Bistričić, A., Agatić, A. Kuzman, Z. (2011). Značaj poslovanja malih i srednjih poduzeća u gospodarstvu republike hrvatske i gospodarstvima zemalja Europske unije. *Pomorstvo*, 25(1), 145-158. Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/69644>
3. Bolji Propisi (2019). *Standard Cost Model - SCM*. Preuzeto 9. rujna 2019. s <http://boljipropisi.hr/pojmovnik-2/>.
4. Centar za javne politike i ekonomske analize - CEA (2019). *Po digitalizaciji hrvatska ispred slovačke, mađarske i poljske*. Preuzeto 12. rujna 2019. s <https://www.cea-policy.hr/po-digitalizaciji-hrvatska-ispred-slovacke-madarske-i-poljske/>.
5. Dokonal, T. (2019). *Što Vlada priprema u akcijskom planu za rasterećenje gospodarstva*. Preuzeto 2. studenog 2019. s <https://tockanai.hr/biznis/financije/rasterecenje-gospodarstva-2019-19428/>.
6. Elektronički oglasnik javne nabave (2017). *Što je e-nabava?*. Preuzeto 18. rujna 2019. s <https://help.nn.hr/support/solutions/articles/5000017991-Što-je-e-nabava->.
7. E-porezna (2019). *O usluzi*. Preuzeto 19. rujna 2019. <https://e-porezna.porezna-uprava.hr/Pages/Ousluzi.aspx>.
8. Financijska agencija (2019). *Tko smo*. Preuzeto 17. rujna 2019. s <https://www.fina.hr/tko-smo>.
9. Galić, B. (2016). *Neporezna davanja u Hrvatskoj*. Preuzeto 2. studenog 2019. s <http://finance.hr/neporezna-davanja-u-hrvatskoj/>.
10. Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje (2019). *O nama*. Preuzeto 20. rujna 2019. s <http://www.mirovinsko.hr/default.aspx?id=2>.
11. Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (2019). *e-Zdravstveno*. Preuzeto 23. rujna 2019. s <https://www.hzzo.hr/e-zdravstveno/>.
12. Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (2019). *O Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje*. Preuzeto 22. rujna 2019. s <https://www.hzzo.hr/o-zavodu/o-hrvatskom-zavodu-za-zdravstveno-osiguranje/>.
13. HZMO Lana (2019). *Često postavljena pitanja*. Preuzeto 20. rujna 2019. s <https://lana.mirovinsko.hr/upute/html/faq/>.
14. Informativni centar Virovitica (2019). *Zbogom papirnatim računima*. Preuzeto 15. rujna 2019. s <https://www.icv.hr/2019/07/zbogom-papirnatim-racunima-u-poslovanju-s-drzavom-uvodi-se-obavezno-izdavanje-e-racuna/>.
15. Katuša, I. (2017). *Obilježja i značenje malih i srednjih poduzeća za hrvatsko gospodarstvo*. Diplomski rad, Sveučilište u Zagrebu, Agronomski fakultet. Preuzeto 9. rujna 2019. s <https://repozitorij.unizg.hr/islandora/object/agr:651/preview>.
16. Mingo (2015). *Usvojen Akcijski plan za smanjenje administrativnog opterećenja gospodarstva*. Preuzeto 9. rujna 2019. s <https://www.mingo.hr/page/usvojen-akcijski-plan-za-smanjenje-administrativnog-opterecenja-gospodarstva>.

17. Ministarstvo gospodarstva, poduzetništva i obrta (2019). *Elektronička javna nabava*. Preuzeto 18. rujna 2019. s <http://www.javnabava.hr/default.aspx?id=4048>.
18. Ovčar, I (2019). Osobni kontakt, intervju. Obrt za čišćenje „Ivona“, Sveti Ivan Zelina.
19. Porezna uprava (2019). *O nama*. Preuzeto 19. rujna 2019. s https://www.porezna-uprava.hr/HR_o_nama/Stranice/zadatak.aspx.
20. Republika Hrvatska - Ministarstvo financija (2019). *Porezna uprava*. Preuzeto 19. Rujna 2019. s <http://www.mfin.hr/hr/porezna-uprava>.
21. Šimurina, J., Hruška, D., Marković, M. (2007). E-Government in Croatia. E-Activities: Networking the World / Sanchez-Torrubia, M. Gloria; Gao, Kun ; Xi, Lifeng (ed.). Puerto de la Cruz: *World Scientific and Engineering Academy and Society*, 127-131. Preuzeto s <https://www.bib.irb.hr/338459?rad=338459>.
22. Valdez (2019). *E-računi od 01.07.2019. - obveza izdavanja i besplatne mogućnosti slanja/primanja*. Preuzeto 15. rujna 2019. s <https://www.virtualni-ured.net/racunovodstvo/item/457-eracuni.html>.
23. Web-trgovine.com (2019). *Mikronis*. Preuzeto 9. rujna 2019. s <http://web-trgovine.com/mikronis-shop-847.html>.
24. Zerec, M. (2019). Osobni kontakt, intervju. Mikronis d.o.o., Zagreb.

Popis slika

Slika 1- Izvor Standard Cost Model- SCM (Izvor: Bolji propisi, 2019.).....	4
Slika 2- Graf usporedbe zemalja Europe prema razini digitalizacije (Izvor: CEA-Centar za javne politike i ekonomske analize, 2019.)	5
Slika 3- Javni registar servisa eRačun (Izvor: Financijska agencija, 2019.).....	9
Slika 4- Logo tvrtke Fina (Izvor: LinkedIn-Fina, 2019.)	9
Slika 5 - Primjer oglasa s Oglasnika javne nabave (Izvor: Elektronički oglasnik javne nabave, 2019.).....	12
Slika 6 - Primjer početne stranice portala ePorezne (Izvor: ePorezna, 2019.).....	13
Slika 8- Mikronis logo (Izvor: Web-trgovine, 2019.)	16
Slika 9 - Primjer pregleda primljenih e-računa u servisu Moj eRačun (Izvor: Zerec, Moj eRačun, 2019.).....	17
Slika 10 - Primjer slanja eRačuna direktno iz poslovnog sustava 4D Wand (Izvor: Zerec, Mikronis d.o.o., 2019.).....	18
Slika 11 - Registracija tvrtke Mikronis d.o.o. u sustavu javne nabave (Izvor: Zerec, Elektronički oglasnik javne nabave, 2019.)	18
Slika 12 - Elektronički oglasnik javne nabave RH (Izvor: Zerec, Elektronički oglasnik javne nabave, 2019.)	19
Slika 13 - Primjer objavljenog natječaja (Izvor: Zerec, Elektronički oglasnik javne nabave, 2019.).....	20
Slika 14- Primjer podnošenja zahtjeva za sudjelovanje na javnom natječaju (Izvor: Zerec, ePorezna, 2019.).....	21
Slika 15 - Primjer popunjavanja obrasca na usluzi eMirovinsko (Izvor: Zerec, eMirovinsko, 2019.).....	22
Slika 16 - Odgovor HZMO-a o statusu obrađenih prijava (Izvor: Zerec, eMirovinsko, 2019.)	22
Slika 17- Odgovor HZZO-a o statusu obrađenih prijava (Izvor: Zerec, eZdravstveno, 2019.)	23