

Elektroničko uredsko poslovanje

Pajaziti, Lindita

Undergraduate thesis / Završni rad

2022

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:211:564301>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-13**



Repository / Repozitorij:

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



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

Lindita Pajaziti

**ELEKTRONIČKO UREDSKO
POSLOVANJE**

ZAVRŠNI RAD

Varaždin, 2022.

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

Lindita Pajaziti

JMBAG: 0016137574

Studij: Ekonomika poduzetništva

ELEKTRONIČKO UREDSKO POSLOVANJE

ZAVRŠNI RAD

Mentor/Mentorica:

Izv.prof.dr.sc. Renata Mekovec

Varaždin, lipanj 2022.

Lindita Pajaziti

Izjava o izvornosti

Izjavljujem da je moj završni/diplomski 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/Autorica potvrdio/potvrdila prihvaćanjem odredbi u sustavu FOI-radovi

Sažetak

Cilj ovog završnog rada je prikazati važnost ureda i uredskog poslovanja te opisati značenje i osnovna obilježja elektroničkog poslovanja. U radu je uključen i praktični dio povezan s navedenom temom. U početnom dijelu obradit će se pojam ureda, vrste e-ureda kao i uredsko poslovanje zajedno sa pojmovima koji omogućuju pravilno vođenje uredskog poslovanja. Zatim će se govoriti o značajkama elektroničkog poslovanja, navedeni su prednosti i nedostaci kao i područja primjene. Nakon što se objasni navedeno, analizirati će se dva važna projekta pokrenuta od strane Vlade Republike Hrvatske koji su snažno utjecali na razvoj e-poslovanja u javnom sektoru. U praktičnom dijelu opisat će se primjena elektroničkog poslovanja na primjeru HZZO-a i provesti će se intervju sa djelatnicom ureda HZZO-a kako bi se dobile informacije o percepciji prednosti i nedostataka navedenog ureda.

Ključne riječi: ured, uredsko poslovanje, e-ured, elektroničko poslovanje

Sadržaj

1. Uvod.....	1
2. Ured i uredsko poslovanje.....	2
2.1. Definicija ureda	2
2.2. Vrste e-ureda	5
2.2.1. D-ured	5
2.2.2. M-ured.....	6
2.2.3. V-ured	7
2.3. Temeljni pojmovi uredskog poslovanja	8
2.4. Načela uredskog poslovanja	11
3. Elektroničko poslovanje	13
3.1. Pojam i osnovne značajke elektroničkoga poslovanja	13
3.2. Područja primjene elektroničkoga poslovanja.....	14
3.2.1. Elektronička javna uprava	16
3.3. Prednosti i nedostaci elektroničkoga poslovanja	20
4. Projekti na području elektroničkog poslovanja	22
4.1. Program e-Ured	22
4.2. e-Građani	25
5. Primjer – HZZO.....	28
5.1. Analiza rezultata dubinskog intervjua.....	29
6. Zaključak.....	31
7. Popis literature	32
Popis slika i grafikona.....	35

1. Uvod

U današnje vrijeme informacijska tehnologija ima važnu ulogu u uredu jer osim što unaprjeđuje rad u organizaciji, ona doista utječe na svaki aspekt poslovanja. Promjene koje se svakodnevno događaju te snažna raširenost informacijske-komunikacijske tehnologije uvelike mijenjaju društvo u kojemu živimo. Sukladno tih promjena, javlja se potreba za implementacijom novih oblika poslovanja koje omogućuju brzo i efikasno odvijanje uredskih poslova.

Cilj rada je prikazati važnost ureda i uredskog poslovanja te opisati značenje i osnovna obilježja elektroničkog poslovanja. Sadržajno se rad sastoji od 6 poglavlja. U prvom poglavlju opisuje se struktura rada i daje se kratak osvrt na svrhu ovog završnog rada. Drugo poglavlje sadrži obradu pojma ureda i uredskog poslovanja. Govoriti će se o vrstama e-ureda te o pojmovima koje djelatnik treba znati za pravilno vođenje uredskih poslova. Nadalje, navode se načela odnosno pravila koja se trebaju poštivati tijekom obavljanja uredskih poslova. U trećem poglavlju teoretski se obrađuje pojam elektroničkog poslovanja, navedeni su prednosti i nedostaci kao i područja primjene. Također, u trećem poglavlju opisuje se primjena elektroničkog poslovanja u sustavu javne uprave te je ukratko opisana digitalna transformacija hrvatske uprave. Zatim će se analizirati dva važna projekta pokrenuta od strane Vlade Republike Hrvatske koji su snažno utjecali na razvoj elektroničkog poslovanja u javnom sektoru. Peto poglavlje čini praktično dio gdje se opisuje primjena elektroničkog poslovanja na primjeru HZZO-a. U radu je uključen i intervju sa dugogodišnjom djelatnicom ureda HZZO-a kako bi se dobile informacije o percepciji prednosti i nedostataka navedenog ureda. U zadnjem dijelu iznijeti će se zaključak u kojemu se sumira sve navedeno u radu.

Za pisanje ovog završnog rada korištena je literatura koja je usko povezana s tematikom rada. U radu su korištena i razna izvješća iz suvremenih istraživanja, provedena na području modernizacije i unaprijeđena elektroničkog uredskog poslovanja.

2. Ured i uredsko poslovanje

U okviru ovog poglavlja obradit će se pojam ureda, vrste e-ureda kao i uredsko poslovanje zajedno sa pojmovima koji omogućuju pravilno vođenje uredskog poslovanja. Nadalje, navesti će se i objasniti načela kojih se uredski zaposlenici trebaju pridržavati kako bi uspješno obavili svoje uredske poslove.

2.1. Definicija ureda

U suvremeno doba postoje različite definicije ureda. Srića i suradnici (2003, str. 3) definiraju ured kao fizički prostor u kojemu se zbivaju poslovne aktivnosti i u kojemu se donose brojne poslovne odluke. Također smatraju da je ured središte obrade poslovnih informacija i da se u njemu provode različiti postupci i metode povezane s izradom, obradom, prijenosom i pohranom različitih oblika poslovnih informacija.

Prema Aniću riječ ured ima dvojno značenje (Anić, 2015):

1. organ službe, nadležstvo, ustanova i
2. uopće naziv za administrativnu poslovnu prostoriju, zgradu.

Srića i suradnici (2003, str. 6) navode da je ured dio organizacijske strukture koji se pojavljuje u svim poduzećima, u svim poslovnim funkcijama i da se može pojaviti u svim razinama upravljanja. Autori smatraju da je za provođenje poslovanja važno dobro organizirati načine prenošenja i upravljanja informacijama unutar poduzeća i poduzeća s okolinom te da se za tu svrhu izgrađuje informacijski sustav poduzeća. Uredski informacijski sustav je komponenta integriranoga informacijskog sustava poduzeća i čine ga programske komponente za povećanje učinkovitosti osobnoga rada, komponente za podršku timskog rada i komponente za potporu provođenja poslovnog procesa (Srića i suradnici, 2003, str. 6).

Današnja raširenost korištenja tehnologija uvelike podržava i ubrzava brojne procese i funkcije koje se obavljaju tijekom uredskih poslova. Tehnologija utječe na svaki aspekt poslovne organizacije, ona olakšava pohranu i razmjenu informacija i time omogućuje organizaciji da kontinuirano unaprjeđuje svoj rad. Međutim, uredi nisu oduvijek bili takvi, brojni poslovni procesi su se obavljali ručno te je zbog toga uredski rad bio dosta spor i neefikasan. Garača (2008, str. 68) ističe da su uredi prijašnjih godina bili sinonim za birokraciju i mjesto tipkanja, dok je suvremeni ured mjesto rada onih kojih se profesionalno bave informacijama i znanjem, djeluju na svim poslovnim područjima i rade zajedno na zajedničkim problemima, dijeleći zajedničke ciljeve.

Pojam ureda odnosno njegovi začeci pojavljuju se još u samim začecima trgovine. Poznato je da se razvoj ureda odvijao usporedno s razvitkom trgovine koja počinje trgovačkom epohom (12.-18. st.) i traje sve do danas (Srića i suradnici, 2003, str. 3). Snažniji rast uredskog poslovanja dolazi tek u 19. stoljeću, u razdoblju kada gospodarstvo doživljava ubrzani rast i dolazi do masovne proizvodnje, a paralelno s tim, događa se i razvoj tržišnog poduzetništva. Ubrzani razvoj gospodarstva nastavio se i u 20. stoljeću kada se pojavljuju brojna nova područja kroz koja se mogu izvoditi uredski poslovi. Krajem 20. stoljeća razvija se jedna važna disciplina, a to je automatizacija ureda. Autori kažu da je automatizacija uredskog poslovanja odgovor na pitanje kako ubrzati uredsko poslovanje te kako smanjiti troškove poslovanja i povećati dobit.

Prvi oblici automatizacije uredskog poslovanja su bili orijentirani obradi i razmjeni pisanih dokumenata (Garača, 2008, str. 69). Pojavom osobnih računala i uvođenjem novih oblika elektroničke komunikacije koji podržavaju individualnu razmjenu pisanih i glasovnih poruka dolazi do sve veće primjene informatičke tehnologije koja ima za cilj povećanje produktivnosti zaposlenika u uredima. Quible (2010, str. 449) ističe da veza između računala i telekomunikacijskih tehnologija, zajedno sa širokom paletom aplikacijskih softvera, omogućuje da većinu poslova zaposlenici mogu obaviti na bilo kojem mjestu i na bilo koje doba dana ili noći.



Slika 1. Prikaz ureda (conformo.hr, bez dat.)

Uredski poslovi, ovisno o stupnju formalizacije postupaka i učestalosti mogu se podijeliti na rutinske i kreativne poslove (Srića i suradnici, 2003). Rutinski poslovi se često pojavljuju i kod njih su potrebe za informacijama i metode za rješavanje problema precizno i čvrsto određene. Ova skupina poslova je u potpunosti formalizirana te od zaposlenika zahtijevaju samo osnovne vještine kao što su poznavanje tehnologije kopiranja i pohrane dokumenata te poznavanje osnovnih uredskih aplikacijskih programa koji omogućuju obradu teksta i poslovnih podataka. Kreativni uredski poslovi za razliku od rutinskih, ne mogu se lako formalizirati, potreba za informacijama je određena problemom koji se nastoji riješiti i metoda za rješavanje problema nije precizno definirana, već ovisi o znanju i vještinama zaposlenika. S vremenom, zadaci na uredskim i fizičkim radnim mjestima koja su uglavnom rutinski, nestaju ubrzanim tempom te sve veći broj djelatnika počinje ulagati u stjecanje vještina za kojima postoji potražnja za nerutinskim poslovima koji su ujedno i najplaćeniji (Spance, 2021).

Ovisno o utjecaju na odvijanje poslovnih procesa, uredski poslovi se mogu podijeliti u četiri skupine (Srića i suradnici, 2003, str. 24-32):

1. Obrada poslovnih podataka – provodi se za vrijeme poslovnih procesa, posebice nakon izvršenja pojedine faze poslovnog procesa, nositelji poslovnih podataka su poslovni dokumenti i oni su definirani od strane poduzeća, države ili ISO standardima, a sadržaj nekih poslovnih dokumenata definiran je zakonima ili propisima. Jedan od zakona u Republici Hrvatskoj je Zakon o PDV-u u kojim se uređuje oporezivanje prometa dobara i usluga i koji propisuje podatke koji se moraju nalaziti na računu da bi bio ispravan.
2. Izrada i analiza poslovnih izvješća – podloga su za donošenje odluka i važno je da budu točna, potpuna i pravovremena. Primjer ovih izvješća su financijski izvještaji koji održavaju istinit i objektivan prikaz financijskog položaja i uspješnosti poslovanja.
3. Poslovno komuniciranje – predstavlja temelj poslovnih procesa te ovisno o fazama poslovnog procesa rabe se različite vrste poslovnih komunikacija kao što su primjerice govorne, pisane i neverbalne komunikacije.
4. Upravljanje vremenom – prvenstveno se odnosi na planiranje osobnog radnog vremena. Vrlo je važno efikasno upravljati vremenom jer to omogućuje učinkovito izvođenje pojedinih faza poslovnog procesa. Zaposlenici često koriste kalendar, adresare ili podsjetnike za lakše planiranje osobnog radnog vremena. Osim navedenih, koriste se i razna programska rješenja koja uvelike olakšavaju upravljanje osobnim vremenom.

2.2. Vrste e-ureda

U narednom tekstu biti će opisani tri vrste ureda: mobilni, digitalni i virtualni ured.

2.2.1. D-ured

Pojam digitalni ured ili skraćeno D-ured obuhvaća digitalnu izradu, obradu, prijenos i pohranu poslovnih informacija. Tehnologijama za izgradnju digitalnog ureda nastoji se povećati učinkovitost i brzina izvođenja klasičnih uredskih poslova, ali i omogućiti ostvarenje bržeg i jeftinijeg protoka informacija unutar poduzeća te poduzeća i okoline (Srića i sur., 2003, str. 63). Digitalni ured dakle omogućava ubrzanje poslovnih procesa ali i povećanje informiranosti tijekom poslovnog procesa jer su informacije uvijek dostupne.

Srića i suradnici (2003, str. 63) navode tri područja značajna za izgradnju digitalnog ureda, a to su:

1. standardizacija poslovnih komunikacija – omogućuje jednostavnije i brže odvijanje poslovnih komunikacija svih sudionika na tržištu
2. digitalna izrada pisanih poslovnih komunikacije – uporabom informacijske komunikacijske tehnologije ubrzati izradu i prijenos poslovnih komunikacija
3. digitalna obrada poslovnih podataka – automatiziran prijenos poslovnih podataka i dokumenata s mjesta nastanka do mjesta evidencije i pohrane, uz automatsku evidenciju poslovnih promjena

U rujnu 2021. godine objavljeni su rezultate izvješća „IMD – Svjetska ljestvica digitalne konkurentnosti 2021“. Ona mjeri sposobnost i spremnost zemalja da usvoje digitalne tehnologije kao ključnog pokretača ekonomske transformacije u poslovanju. IMD – Svjetska ljestvica digitalne konkurentnosti 2021 temelji se na analizi triju faktora, a to su: znanje, koje naglašava proces digitalne transformacije kroz razumijevanje i učenje novih tehnologija, tehnologija, koja procjenjuje cjelokupni kontekst kroz koji je omogućen razvoj digitalnih tehnologija i zadnji faktor je spremnost za budućnost koji ispituje stupanj usvajanja tehnologije od strane Vlade, gospodarstva i društva (Nacionalno vijeće za konkurentnost, 2021). Hrvatska je u ovom izvješću zauzela 55. mjesto od ukupno 64. vodeće svjetske ekonomije. Najbolje se pozicionirala u području znanja, kao 47. na ljestvici, a najlošije u spremnosti za budućnost kao 60. na ljestvici. Prema istraživanju, indikatori koji su pozitivno utjecali na trenutnu poziciju Hrvatske su: odnos učenik/profesor u tercijarnom obrazovanju, veliki broj žena istraživača, investicije u telekomunikacije te pretplatnici mobilnog širokopojasnog interneta, a kao slabosti navedene su: obuka zaposlenika, tehnološki razvoj i aplikacije, agilnost kompanija, prilika i prijetnje.

Prelazak klasičnog ureda na digitalni ured donosi brojne prednosti, a neke od njih su (Omega Software, 2021):

- smanjenje troškova – u digitalnom uredu dokumenti su u pravilu digitalizirani i ne postoje u fizičkom obliku, već samo kao datoteka u serveru, što znači da nije potrebno kupovati papir i tonere za ispisivanje dokumenata. Također, može se uštediti i na prostoru jer nisu potrebne ogromne arhive za čuvanje dokumenata.
- bolja suradnja – u digitalnom uredu djelatnici mogu lako komunicirati i surađivati jer je svaki odjel povezan i informacije su im na raspolaganju u bilo kojem trenutku, što u konačnici rezultira veće zadovoljstvo zaposlenika i brže rješavanje zadataka.
- veća produktivnost – pomoću tehnologija koje pruža digitalni ured, mogu se automatizirati brojni zadaci koji se ponavljaju. Uz to, digitalni alati omogućavaju djelatnicima obavljanje više zadataka u manje vremena.
- bolji rad s korisnicima – u digitalnom uredu podaci su spremjeni u digitalnim datotekama i oni su lako dostupni svima, što znači da djelatnici ne moraju trošiti vrijeme na traženje relevantnih podataka po arhivama. Time se povećava zadovoljstvo djelatnika, koji će time postati kvalitetniji i ugodniji u radu s korisnicima.
- sigurnost – digitalni ured je puno sigurniji od ostalih ureda. Datoteke su zaštićene na način da svakoj može pristupiti samo određeni djelatnik, što znači da su dokumenti sigurni od raznih oštećenja i uništenja.

Srića i suradnici (2003, str. 108) kažu da su efekti koji se postižu D-uredom sljedeći:

1. ubrzana izrada i odvijanje poslovnog komuniciranja
2. ubrzani poslovni proces i potpuna informiranost u tijeku poslovnih procesa
3. povećana kvaliteta poslovnih komunikacija dodavanjem neverbalnih elemenata u pisane poslovne komunikacije
4. poboljšana kvaliteta konvencionalnoga komuniciranja digitalnom izradom poslovnih pisama

2.2.2. M-ured

Mobilni ured odnosno M-ured omogućuje obradu poslovnih promjena na mjestu i u vrijeme nastanka. Pomoću mobilnog ureda svaki zaposlenik, ovisno o dodijeljenim pravima, može putem bilo kojeg uređaja pristupiti poslužitelju poduzeća. U M-uredu fizička lokacija pojedinca nije bitna, odnosno nije potrebno posjedovati uredski prostor nego je bitno što je i

gdje nastaje poslovna promjena (Srića i sur., 2003, str. 98). Autori navode Wap tehnologiju i 3D tehnologiju kao dva osnovna koncepta koja omogućuju mobilan način uredskog poslovanja. Wap tehnologija omogućuje korisnicima jednostavan pristup informacijama putem mobilnog interneta i usredotočuje se na rješavanje problema korisničkog sučelja na mobilnim telefonima dok se 3G tehnologija usredotočuje na rješenje brzine prijenosa informacija.

Upotreba interneta i ostalih mrežnih tehnologija predstavlja važan segment suvremenog poslovanja. Osim što omogućuju povezivanje poslovnih procesa, one također doprinose kvaliteti poslovanja. Prema podacima Državnog zavoda za statistiku, 96% poduzeća upotrebljava računala s pristup internetu u obavljanju svakodnevnih zadataka, dok 68% njih posjeduje vlastitu mrežnu stranicu („Državni zavod za statistiku {DZS}“, 2021). Razvoj i dostupnost mobilnih uređaja doveli su do potpunog novog pristupa internetu. Istraživanja pokazuju da prevladava upotreba širokopojasnog pristupa internetu, 96% poduzeća upotrebljava širokopojasni fiksni pristup internetu kao što su DSL i kabelski Internet, a 87% poduzeća koristi mobilni širokopojasni pristup internetu („DZS“, 2021).

2.2.3. V-ured

Virtualni ured ili skraćeno V-ured za razliku od ostalih ureda nije određen fizičkim prostorom, a temelji se na integriranju zaposlenika, timova i grupa koji razmjenjuju znanje upotrebom Internet tehnologije. Virtualni zaposlenici čine temeljnu jedinicu virtualnog ureda, oni se koriste kompjutorskim sustavom i programima za obradu poslovnih procesa i povezani su s drugim virtualnim zaposlenicima u različite timove (Srića i sur., 2003, str. 100).



Slika 2. Virtualni ured (Omnia virtualni uredi, bez dat.)

Prednosti virtualnog ureda su brojne, a neke od njih su (Virtualni ured, 2021):

- Fleksibilnost
- Mobilnost

- Niži troškovi poslovanja
- Moderni radni alati i softverska rješenja
- Rad na daljinu s mogućnošću korištenja ureda prema potrebi

U posljednje vrijeme virtualni uredi postaju sve popularniji, kako u svijetu tako i u Hrvatskoj. Većina zaposlenika preferira rad od kuće, a uz razvoj novih tehnologija posao se može obavljati bilo gdje bez potrebe dolaska u poduzeću. Virtualni uredi su posebice pogodni za poduzeća koja žele uštedjeti i smanjiti troškova poslovanja, a ujedno nastoje zadržati kvalitetu rada i pružanih usluga.

Srića i suradnici (Srića i sur., 2003, str. 103) ističu da virtualni način poslovanja neće u potpunosti eliminirati potrebu za fizičkim uredima, a razlog tomu je što ljudi imaju urođenu potrebu za interaktivnom komunikacijom licem u lice. Također navode činjenicu da virtualni ured donosi određene opasnosti zaposlenicima kao što je opasnost od gubitka privatnosti te povećanja radnih zadataka koje se izvode izvan radnog vremena, bez prikladne nagrade.

2.3. Temeljni pojmovi uredskog poslovanja

Kotruljević (kao što citira Vojković, 2016, str. 3) je prvi obradio materiju uredskog poslovanja na području Hrvatske u djelu "Knjiga o vještini trgovanja" iz 1458. godine. Kotruljević (kao što citiraju Srića i suradnici, 2003, str. 4) u djelu piše o značenju ureda i uredskog poslovanja, određuje koje poslovne knjige treba voditi te ističe važnost trgovčeve vještine pisanja i marljivosti u vođenju trgovačkih knjiga.

Prema podacima službene stranice Carnet-a, uredsko poslovanje u širem smislu obuhvaća (Carnet, 2022):

- periodično izvješćivanje o predmetima i aktima
- izradu godišnjih statističkih izvješća
- vođenje evidencija o državnim propisima
- nadzor i izvješćivanje o provođenju državnih propisa
- vođenje evidencija o internim propisima.

Uredsko poslovanje u užem smislu podrazumijeva (Carnet, 2022):

- zaprimanje i pregleda drugih akata i drugih pošiljki
- razvrstavanje i raspoređivanje akata
- upisivanje akata

- dostavu akata u rad
- administrativno-tehničku obradu akata
- otpremu akata
- razvođenje akata
- arhiviranje i čuvanje akata

Kasabašić (2015, str. 23) ističe da je za vođenje uredskog poslovanja osobito važno poznavati i razumjeti temeljne pojmove propisane člankom 4. Uredbe, a to su: pisarnica, pismohrana, dokument, elektronički dokument, elektronička isprava, pismeno, podnesak, akt, prilog, spis (predmet), dosje, brojčana oznaka, klasifikacijska oznaka i urudžbeni broj. Također smatra da je njihova primjena važna za pravilno vođenje uredskog poslovanja, kontrolu rada pojedinih službenika te tijela ili pravnih osoba koje su dužne primjenjivati ovo uredsko poslovanje. Kasabašić definira pojmove na sljedeći način (2015, str. 23 i 24):

- a) Pisarnica je posebna ustrojstvena jedinica u kojoj ovlaštene osobe obavljaju poslove poput zaprimanja i pregleda pismena i drugih dokumenata, razvrstavanja i raspoređivanja dokumenata, upisivanja u evidencije uredskog poslovanja, dostave u rad i otpremanja te čuvanja dokumenata u pismohrani
- b) Pismohrana je dio pisarnice u kojoj se obavljaju poslovi čuvanja, korištenja i izlučivanja pismena i drugih dokumenata
- c) Dokument je svaki elektronički, napisani, nacrtani, slikovni, tiskani, snimljeni, optički ili bilo koji drugi zapis podataka koji sadržajem i strukturom čine određenu cjelinu povezanih podataka.
- d) Elektronički dokument je bilo koja vrsta elektroničkog zapisa koji nema svojstva elektroničke isprave
- e) Elektronička isprava je isprava uređena sukladno posebnim propisima
- f) Pismeno je podnesak ili akt
- g) Podnesak je pismeno kojim stranka pokreće postupak, dopunjuje ili mijenja svoj zahtjev
- h) Akt je pismeno kojim tijelo odlučuje o predmetu postupaka, odgovara na podnesak stranke, određuje, prekida ili završava neku službenu radnju te obavlja službeno dopisivanje s drugim tijelima
- i) Prilog je pisani sastavak ili slikovni prikaz kao i fizički predmet koji se prilaže uz pismeno radi pojašnjenja ili dokazivanja njegovog sadržaja
- j) Spis (predmet) je skup pismena, priloga i drugih dokumenata koji se odnose na isto pitanje ili zadaću ili koji na drugi način čine posebnu cjelinu

- k) Dosje predstavlja skup predmeta koji se odnose na istu cjelinu, istu osobu, tijelo ili zadaću
- l) Brojčana oznaka je identifikacija predmeta odnosno pismena, sastoji se od klasifikacijske oznake i urudžbenog broja
- m) Klasifikacijska oznaka je oznaka koja označava predmet prema sadržaju, godini nastanka, obliku i rednom broju predmeta
- n) Urudžbeni broj je oznaka koja određuje stvaratelja pismena, godinu nastanka i redni broj pismena unutar predmeta

Vlada Republike Hrvatske je 1. srpnja 2021. godine donijela novu Uredbu o uredskom poslovanju (NN 75/21), kojom se uredsko poslovanje uvodi u suvremeno elektroničko doba. Uredbom se utvrđuju pravila kojima se uređuje proces uredskog poslovanja i njome se želi unaprijediti sustav uredskog poslovanja. Ona se kao i prethodna Uredba primjenjuje na uredsko poslovanje tijela državne uprave, drugih državnih tijela, jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te drugih pravnih osoba s javnim (Uredba o uredskom poslovanju NN 7/2009 (NN 75/21)). Odredbom članka 3. Uredbe navodi se da "javnoppravna tijela međusobno te s fizičkim i pravnim osobama službeno dopisivanje obavljaju primarno elektroničkim putem". Uredba izričito propisuje da javnoppravna tijela koja nemaju uspostavljen informacijski sustav uredskog poslovanja u skladu s odredbama ove Uredbe dužna su ga uspostaviti najkasnije do 1. siječnja 2023.

Uvođenjem nove Uredbe, predmeti se prvenstveno izrađuju, potpisuju i šalju elektroničkim putem, a shodno tomu, može se reći da papirno vođenje evidencija u pisarnici odlazi u povijest. Vojković (2021) kaže da se Uredbom uvodi elektroničko poslovanje u javni sektor Republike Hrvatske i da je to vjerojatno najveća reforma hrvatske državne i javne uprave u nekoliko desetljeća. Također navodi da uvođenjem elektroničkog poslovanja ne ukida se samo papirno vođenje spisa u pisarnici, već se ukida i cijeli postupak papirnog rada na spisima i vođenja spisa unutar organizacije.

Za pravilnu organizaciju uredskog poslovanja vrlo je važno razlikovati funkcije uredskog poslovanja jer su pokretači svega i omogućuju uspješno upravljanje uredskim poslovanjem. Garača (2008, str. 68) ističe da je uloga ureda u poslovnom sustavu ispunjavanje tri veoma bitne poslovne funkcije, a to su:

1. organizacija i upravljanje radom zaposlenih u uredima,
2. objedinjavanje poslova koji se odvijaju po svim drugim poslovnim funkcijama i razinama upravljanja,
3. predstavljanje poslovnog sustava prema njegovoj okolini.

Poslovne funkcije uredskog poslovanja mogu biti i sljedeće (Varga, 2011):

1. Komunikacijske funkcije – obuhvaćaju prijenos podataka i distribuciju dokumenata, telekonferencije i razne društvene mreže kao što su Skype, Facebook, Instagram i slično.
2. Obrada i arhiviranje dokumenata – sustavi koji služe za pohranjivanje, pretraživanje i upravljanje dokumenata. Jedan od takvih sustava je DMS sustav (*Document Management System*) koji upravlja digitalnim verzijama dokumenata te omogućuje jednostavno pretraživanje i efikasnu distribuciju informacija.
3. Oblikovanje teksta i grafike – obuhvaća oblikovanje teksta, obradu slika, povezivanje teksta i slika, multimedijalne sadržaje i dostupnost sadržaja na različitim tehnologijama. Microsoft Office je jedan od programskih paketa koji sadrži skup povezanih programa i koji omogućuje jednostavno oblikovanje teksta i grafike.
4. Obrada podataka – uključuje ažuriranje baza podataka, pretraživanje podataka i kontrolu izvođenja.
5. Podrška u odlučivanju – obuhvaća aplikacijske programe i poslovnu grafiku. U današnje vrijeme postoje brojna poduzeća koja nude gotove programe za rješavanje raznih korisničkih problema.
6. Planiranje i organizacija rada – obuhvaća kalendare, terminske planere, registar adresa i podsjetnike. Sve navedeno se koristi za lakše organiziranje uredskih poslova.

2.4. Načela uredskog poslovanja

Uredsko poslovanje ima unaprijed definirana načela koja se trebaju primijeniti tijekom obavljanja uredskih poslova. Da bi se uredski rad obavio što bolje i kvalitetnije, zaposlenici su dužni poštivati i pridržavati se propisanih pravila.

Maroja i Ramljak navode ukupno devet načela uredskog poslovanja, a to su (Maroja i Ramljak, 2015, str. 17):

1. Načelo ekonomičnosti
2. Načelo točnosti
3. Načelo zakonitosti
4. Načelo pomoći nekoj stranci
5. Načelo jednolikosti
6. Načelo usmenosti i pismenosti

7. Načelo uporabe jezika i pisma
8. Načelo poslovnog i službenog stila pisanja
9. Načelo čuvanja službene i poslovne tajne

Načelo ekonomičnosti kaže da u određenom vremenu treba obaviti što je više moguće posla uz što manje potrošenih vremena i sredstava. Autori smatraju da je to opće načelo koje je za upravne stvari našlo svoj pravni izražaj u Zakonu o općem upravnom postupku, prema kojemu tijelo mora voditi postupak brzo i sa što manje troškova i gubitka vremena. Također navode da su brzina i štednja važne stavke ovog načela i one se prvenstveno mogu postići eliminiranjem radnji koje su nepotrebne.

Načelo točnosti nalaže da se uredski rad temelji na stvarnim činjenicama i utvrđenim okolnostima. Autori ističu da sva poslovna pisma o jednom predmetu, trebaju biti u omotu osobe koja ih obrađuje jer time se može reći da se evidencije vode na propisan način, na osnovu točno utvrđenih okolnosti i činjenica.

Načelo zakonitosti kaže da se svaki službeni akt mora temeljiti na zakonu. Autori ističu da se za vrijeme vođenja upravnog postupka trebaju poštivati zakoni i propisi državnih tijela.

Prema načelu pomoći neukoj stranci svaka osoba ima pravo na jednaku zaštitu pred tijelom uprave. Autori ističu da tijelo koje vodi postupak treba voditi brigu o tome da neznanje i neukost stranke i drugih osoba koje sudjeluju u postupku ne štete pravima koja im po zakonu pripadaju.

Načelo jednolikosti nalaže da iste uredske poslove treba obavljati jednoliko, odnosno na jednak način. Prema autorima, da bi se uredski poslovi mogli obavljati na isti način, potrebno je pridržavati se pravnih naredbi koje su sadržane u Uredbi o uredskom poslovanju i drugih pravnih pravila koje se odnose na uredske poslove.

Načelo usmenosti i pismenosti nalaže da stranke mogu na različite načine poduzimati radnje u postupku. Autori naglašavaju da stranke mogu svoje podneske predati i neposredno, odnosno usmeno, na zapisnik, telegrafom ili elektroničkim putem.

Načelo uporabe jezika i pisma govori da se upravni postupak treba voditi na jeziku i pismu koji su u službenoj uporabi kod tijela kod kojeg se vodi postupak.

Načelo poslovnog i službenog stila pisanja kaže da se službeni akti i poslovna pisma pišu na različite načine. Autori navode da se misli koje se iznose trebaju biti izražene kratko, jasno i točno. Osim toga, potrebno je eliminirati svaku radnju koja može dovesti do nepotrebnih problema.

Načelo čuvanja poslovne tajne nalaže da se moraju zaštititi tajni podaci sukladno propisima o zaštiti tajnosti podataka.

3. Elektroničko poslovanje

U ovom poglavlju govoriti će se o značajkama elektroničkoga poslovanja. Opisuju se područja primjene te prednosti i nedostaci elektroničkog poslovanja u odnosu na tradicionalne oblike poslovanja.

3.1. Pojam i osnovne značajke elektroničkoga poslovanja

Elektroničko poslovanje se kao pojam javlja u prvoj polovini devedesetih godina prošloga stoljeća. (Panian i Strugar, 2004, str. 120). Od samog razvoja pa sve do danas, elektroničko poslovanje bilježi stalan rast u svojoj primjeni. Današnja poduzeća kao i sve javne i državne institucije posluju u vrlo turbulentnoj okolini, podložnoj naglim promjenama koja zahtjeva brze i kvalitetne odluke.

Postoje različite definicije koje opisuju pojam elektroničko poslovanje. „*Elektroničko poslovanje predstavlja primjenu informacijskih i komunikacijskih tehnologija (ICT) kao podrške poslovnim aktivnostima. Svrha e-poslovanja je poboljšati konkurentnost organizacije, proširiti njeno tržište i povećati broj kupaca. Elektroničko poslovanje se ne odnosi samo na tehnologiju, ono je kombinacija tehnologije, procesa, organizacije i novog načina razmišljanja*” (Projekt: Poboljšanje poslovne konkurentnosti putem elektroničkog poslovanja, faza II, Ministarstvo poduzetništva i obrta, bez dat.).

Pejić Bach i suradnici (2016, str. 175) smatraju da elektroničko poslovanje obuhvaća elektroničku razmjenu informacija unutar organizacije, ali i s ostalim sudionicima povezanim uz organizaciju podržavajući poslovne procese. Također navode da korištenje informacijske i komunikacijske tehnologije u elektroničkom poslovanju dovodi do troškovno jeftinijim i kvalitetnijim proizvodima odnosno uslugama što povećava njihovu vrijednost ali s druge strane i profitabilnost. Troškovi poslovanja neprekidno rastu, tržišta postaju sve složenija i zahtjevnija a konkurencija u svim segmentima sve jača te je stoga važno znati primijeniti mogućnosti koje informatička tehnologija nudi u poslovnom svijetu.

Panian (2000, str. 3) tvrdi da se pod pojmom elektroničkoga poslovanja smatra svaki onaj oblik organizacije poslovanja koji u izrazitoj velikoj mjeri ovisi o primjeni informatičke tehnologije i potpori informacijskih sustava. Također navodi činjenicu da elektroničko poslovanje čini najsuvremeniji oblik organizacije poslovanja kojemu teže svi gospodarski subjekti orijentirani agresivnom osvajanju što boljih tržišnih pozicija i intenzivnom ulaganju u razvojne poslovne aktivnosti.

“Elektroničko poslovanje, kao tehnološki najnapredniji modalitet organizacije poslovanja tvrtki i njihovih asocijacija, ostvaruje količinski (kvantitativno) i vrsnoćom (kvalitativno) intenzivnom primjenom informatičke, a posebice mrežne računalne tehnologije” (Panian i Strugar, 2004, str. 122). Informatička tehnologija, a posebice ona mrežna, unosi brojne novosti u poslovanje što dovodi do brojnih ekonomskih i društvenih promjena. Pojavom računala i razvojem računalnih mreža pojednostavljen je rad korisnika, poboljšana je komunikacija između suradnicima te je omogućen brz pristup informacijama bez obzira na mjesto na kojem se nalaze. Quible (2010, str. 449) navodi da je dostupnost osobnih računala i lakoća kojom ta računala izvršavaju velik broj uredskih poslova dovelo do promjene uloga i funkcija mnogih uredskih zaposlenika, a te promjene se prvenstveno odnose na preuzimanje novih dužnosti, pisanje izvješća, ispravljanje tuđih uradaka i slično. Računala uveliko utječu na aspekte poslovnog života, ona pomažu korisnicima da budu produktivniji pri izvršavanju svojih obaveza a samim time i uspješniji u obavljanju svojih poslova.

Prema Panianu (2000., str. 5) postoje nekoliko motiva koji navode na usvajanje i na praktičnu provedbu koncepta elektroničkoga poslovanja, a to su:

- a) težnja što boljemu iskorištenju svih raspoloživih poslovnih resursa,
- b) nastojanje da se ostvari što bolja tržišna, odnosno konkurentska pozicija tvrtke
- c) želja za ostvarivanjem boljih poslovnih učinaka
- d) veći komfor u radu radnika, izvršnih djelatnika i menadžera
- e) težnja za održavanjem koraka s općim tehnološkim razvitkom

Kao što se može vidjeti iz navedenoga popisa, temeljni razlozi prihvaćanja koncepcije elektroničkoga poslovanja su pretežito ekonomske prirode, dok su u drugom planu one socijalne i druge prirode. Često se e-poslovanje poistovjećuje s pojmom e-trgovanja, međutim, to je pogrešno. Pojam elektroničkog poslovanja je puno širi od pojma elektroničke trgovine pa ta dva pojma nikako ne bi trebalo pomiješati. E-poslovanje obuhvaća i mnoge druge djelatnosti, odnosno poslovne procese, koji su organizacijski i tehnološki prilagođeni poslovanju putem Interneta (Garača, 2008, str. 145).

3.2. Područja primjene elektroničkoga poslovanja

Koncept elektroničkoga poslovanja primjenjuje se gotovo u svakoj gospodarskoj grani, a najviše u (Panian 2000, str 7) :

- a) elektroničkoj trgovini
- b) elektroničkom marketingu
- c) elektroničkom bankarstvu

- d) elektroničkim burzama
- e) računalnim sustavima rezervacija (CRS)

U sklopu cjelokupnoga koncepta elektroničkoga poslovanja, elektronička trgovina je najpopularnija aktivnost jer se najveći broj korisnika interneta javlja upravo u ulozi kupaca proizvoda ili usluga. (Pejić Bach i sur., 2016, str.178).

Panianu (2000, str. 59) smatra da kada se u trgovanju uvodi sve više elemenata informacijske tehnologije i kada se paradigma virtualne stvarnosti nameće kao nezaobilazna empirijska činjenica, šanse za uspostavljanje tržišta i trgovačkih aktivnosti bliskih savršenstvu veće su nego ikada. Panian i Strugar (2013, str. 168) ističu da se u elektroničkoj trgovini može trgovati svime što je netko prethodno izveo ili kani proizvesti, odnosno elektronički trgovci nude na prodaju robu i usluge iz brojnih izvora, nerijetko konkurentskih. Isto tako, trgovačko web mjesto mora pridržavati raznolikije oblike komunikacije i mora biti takva da može brzo reagirati, ne samo na tržištu prodaje, nego i na tržištu nabave. Putem web mjesta elektronički se korisnik povezuje sa svojim dobavljačima i informacije koje dobiva od njih plasira dalje na tržište potencijalnim kupcima.

Kako bi tvrtka bila uspješna u elektroničkom trgovanju, ona mora osmisliti i razviti prikladnu strategiju elektroničkoga marketinga. Panian i Strugar (2004, str. 132) smatraju da je privlačenje pozornosti kupaca jedna od najvažnijih funkcija elektroničkog marketinga. Također navode da se taj cilj može prvenstveno ostvariti pružanjem kvalitetne robe i usluge te pružanjem kvalitetnih informacija o ponudi robe i usluga. Ćerić i suradnici (1998, str. 316) navode da je elektronički marketing pogodan za nuđenje računalne opreme, inovativnih proizvoda i usluga jedinstvenih osobina te da je često korišten od strane korisnika interneta. Korištenjem elektroničkog marketinga stvorene su brojne mogućnosti istraživanja tržišta. Preko elektroničkog marketinga kupcima se stavljaju na raspolaganju informacije o proizvodima i uslugama koje tvrtka nudi, poboljšana je komunikacija s kupcima na način da je kupcima omogućeno postavljanje pitanja, a samim time olakšana je i kupovina proizvoda i usluga.

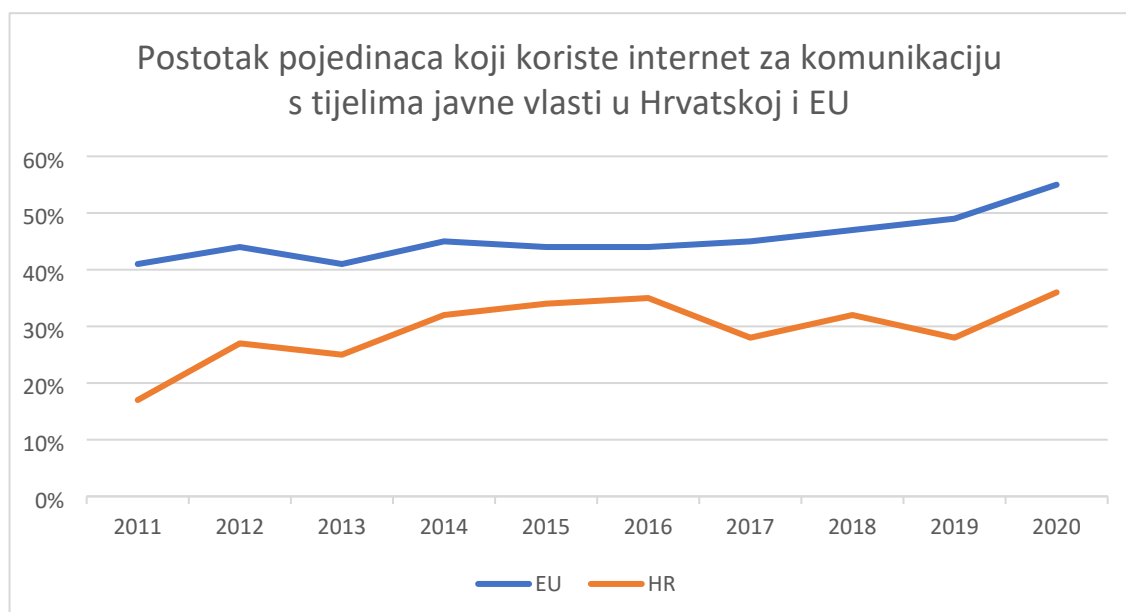
Prema brojnim istraživanjima elektronička trgovina je stalno u porastu, kako u svijetu tako i u Hrvatskoj. Elektronička trgovina dobiva sve veći značaj, a glavni razlog tomu je što ovaj oblik trgovine predstavlja najjednostavniji i najprofitabilniji oblik trgovine proizvoda i usluga. Velika dostupnost informacijsko-komunikacijske tehnologije dovodi do sve bržeg razvoja digitalnih oblika poslovanja. Prelazak na digitalnu tehnologiju ne znači samo povezivanje poduzeća s kupcem i poslovnim partnerima, već i povezivanje svih odjela i poslovnih procesa, od proizvodnje pa sve do prodaje. Prema istraživanju provedenog na području elektroničke trgovine, odnosno e-commerca procjenjuje se da će kupovina preko

interneta porasti preko 50% u naredne četiri godine. O važnosti elektroničke trgovine govori i sljedeći navod: U 2021. godini prihodi putem e-trgovine iznosili su 4,9 bilijuna američkih dolara diljem svijeta, a predviđa se da će ta brojka s godinama porasti pa će tako u 2025. godini doseći 7,4 bilijuna dolara (Ecommerce Guide, bez dat.). Uzimajući u obzir i stanje s pandemijom COVID-19 kada su standardne fizičke kupovine bile ograničene, može se uočiti sve veći značaj e-trgovine.

3.2.1. Elektronička javna uprava

Elektronička javna uprava ili skraćeno e-uprava predstavlja organizacijski oblik države kojemu je glavni cilj pružanje javnih usluga građanima kroz inovativne komunikacijske kanale podržane informacijsko-komunikacijskom tehnologijom. Svrha e-uprave je pružanje usluga krajnjim korisnicima na način koji će osigurati pravodoban i jeftin pristup informacijama, ali i povećanu razinu zadovoljstva u ostvarivanju prava i obveza građana (Pejić Bach i sur., str. 183).

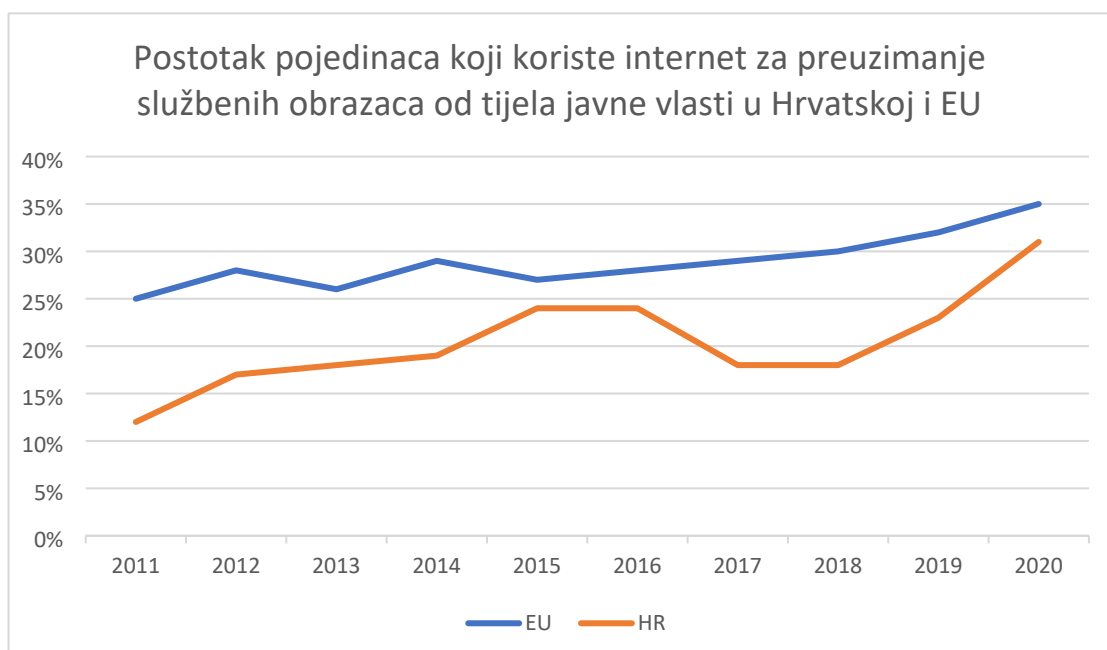
Javna državna uprava već niz godina nastoji iskoristiti prednosti koje pruža informacijsko-komunikacijska tehnologija s ciljem povećala efikasnosti i učinkovitosti svojega djelovanja. Međutim, iako je dostupnost e-usluga koje nudi javna uprava u posljednjih godina sve veća, njihova uporaba je još uvijek slaba. Jedan od najvećih problema koji negativno utječe na razvoj e-uprave je nedovoljno korištenje komunikacijskih kanala dostupnih preko interneta te slaba informiranost građana o mogućnostima koje pruža e-uprava (European commission, 2021).



Graf 1. Postotak pojedinaca koji koriste internet za komunikaciju s tijelima javne vlasti u Hrvatskoj i EU

(Izvor: samostalna izrada prema Digital Public Administration factsheet 2021 Croatia)

Na grafu 1 vidljivo je da u prethodne dvije godine sve veći broj ljudi koriste internet za komunikaciju s tijelima javne uprave. Međutim, Hrvatska je već niz godina ispod prosjeka Europske unije. Kako bi razvoj išao na pozitivnom smjeru, potrebno je provoditi politike za podizanje svijesti o mogućnostima koje nudi e-uprava te i dalje ulagati u digitalne tehnologije koje olakšavaju poslovanje u javnom sektoru.



Graf 2. Postotak pojedinaca koji koriste internet za preuzimanje službenih obrazaca od tijela javne vlasti u Hrvatskoj i EU

(Izvor: samostalna izrada prema Digital Public Administration factsheet 2021 Croatia)

Na grafu 2 može se vidjeti da se od 2018. godine postotak pojedinaca u Hrvatskoj koji koriste internet za preuzimanje službenih obrazaca iz tijela javne vlasti drastično povećao, međutim postotak je još uvijek vrlo malen u usporedbi sa prosjekom Europske unije. Razlog tomu je što nisu svi građani sposobni odnosno voljni izvršiti upravne usluge elektroničkim putem te većina njih još uvijek preferira fizički odlazak u javne ustanove.

Nastavak digitalne transformacije hrvatske uprave planirano je u sklopu Programa za razdoblje 2020. – 2024. koji je razvijen od strane vlade Republike Hrvatske i predstavlja sustavni pregled instrumenata za postizanje političke stabilnosti, pravne sigurnosti, ekonomskog rasta i socijalne solidarnosti (European commission, 2021). Kao dio programa, uloženi su i brojni napor za postizanje funkcionalne i javno dostupne uprave. U svrhu

povećavanja učinkovitosti djelovanja javne uprave, mjere uključuju ukidanje ograničenja i ubrzanje rada uprave digitalizacijom svih poslovnih procesa s ciljem širenja e-usluga na građane i poslovne subjekte. Osim navedenog, želi se omogućiti jednostavna komunikacija građana s javnom upravom.

Uloga e-uprave je dvojaka (Panian, 2000, str 7) :

- 1) e-uprava predstavlja javni servis za građane i poduzetnike kojima se potiče razvitak informacijskoga društva kao i daljnje napredovanje razvoja elektroničkih usluga
- 2) s druge strane uloga e-uprave je ostvarivanje koherentnosti državnoga aparata i javnih institucija kroz transformaciju njihovoga rada koji potiče transparentnost i efikasnost.

Pejić Bach i suradnici (2016, str.184) ističu da između navedenih uloga postoji snažna povezanost te da povezanost državnih i javnih institucija međusobno utječe na povećanje efikasnosti i zadovoljstva krajnjih korisnika elektroničkih usluga. Također navode da se u središtu pružanja elektroničkih usluga nalazi komunikacija između različitih sudionika koji sudjeluju u e-upravi, a sudionici su građani, poduzeća, institucije te druga javna i državna tijela.

Ovisno o vrsti korisnika postoje tri najznačajnija modela e-uprave (Pejić Bach i sur., 2016, str.184) :

1. Odnos tijela državne uprave prema građanima (engl. *Government-to-Citizen – G2C*)
2. Odnos tijela državne uprave prema poduzećima (engl. *Gonverment-to-Bussiness – G2B*)
3. Odnos tijela državne uprave prema drugim tijelima državne uprave (engl. *Government-to-Gonverment – G2G*)

Model G2C podrazumijeva suradnju uprave i građana. Pomoću ovoga modela država stavlja na raspolaganje građanima veliki broj pojedinačnih usluga kojima građani ostvaruju svoja prava i reguliraju svoje obveze, a neke od njih su: bazično pružanje informacija građanima, usluge preuzimanja multimedijskih sadržaja, službenih dokumenata i obrazaca, usluge predaje ispunjenih obrazaca, elektroničkoga glasovanja te usluge za aktivno uključivanje građana u procese od javnoga značaja. Autori navode i nekoliko prednosti koje ove usluge donose, a to su: skraćivanje vremena izvršavanja transakcije od predaje zahtjeva do zaprimanja traženoga dokumenata, smanjenje troška usluge, povećanje kvalitete usluge te praktičnost i udobnost korištenja, povećanje dostupnosti usluga te smanjivanje mogućnosti koruptivnih radnji.

Pomoću G2B modela država omogućuje poduzećima pristup informacijama i transakcijama njima potrebne u poslovanju. Neke od usluga koje se ostvaruju u okviru ovog modela su: izdavanje različitih dozvola, certifikata i službenih dokumenata, reguliranje obveza prema tijelima državne uprave kao što je podnošenje statističkih izvješća ili prijave i plaćanje poreza, plaćanje carina i slično. Autori ističu da prednosti koje ove usluge omogućuju odnose se prvenstveno na povećanje konkurentnosti pojedinih poduzeća te nacionalne ekonomije u međunarodnome okruženju ali i bolje iskorištavanje javnih sadržaja te povećanje transparentnosti uz smanjenja pogodovanja.

G2G model odnosi se na poslovanje uprave i samouprave te omogućuje bolju efikasnost djelovanja svih državnih i javnih tijela. Model ne uključuje samo elektroničke usluge povezivanja različitih tijela državne uprave već i razne projekte informatizacije tijela državne uprave. Autori smatraju da navedene usluge i projekti uvelike ovise o stupnju prihvaćenja od krajnjih korisnika što je ujedno i glavni pokazatelj uspješnosti projekta e-uprave.

Što se tiče implementacije e-uprave, Pejić Bach i suradnici (2016, str.185) kažu da je to složen, dugotrajan i zahtjevna proces te navode četiri faze kroz kojih prolazi svaka implementacija e-uprave:

1. Faza – Web mjesta pojedinih javnih i državnih tijela objavljuju informacije za građane i poduzetnike u kojima ih informiraju o uslugama, pravilima i procedurama. Primjer ove kategorije je Web stranica Vlade Republike Hrvatske koja građanima omogućava pristup raznim programima, strategijama i izvješćima ali i informacijama o aktualnim temama i događajima.
2. Faza – postoje veze između pojedinih odjela državnih i javnih tijela koje omogućuju kontakte putem elektroničke pošte, pristup javno dostupnim bazama podataka kao i preuzimanje obrazaca za ostvarivanje usluga. Kao primjer može se navesti Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje koji omogućuje kontakte s građanima preko elektroničke pošte i preko telefona.
3. Faza – Transakcijska faza, usluge su pojedinačne i podržavaju izdavanje različitih certifikata i dokumenata te obnovu osobnih dokumenata i dozvola. Izdavanje elektroničkog uvjerenja o prebivalištu i boravištu te razna uvjerenja o vlasništvu su samo neki od primjera ovih usluga.
4. Faza – Transformacijska faza, usluge su centralizirane i ujednačene u obliku portala te se uvode novi modela usluga koji uključuju i javno-privatna partnerstva. Primjer ovih usluga su sve one koje su podržane u sustavu e-Građani koji građanima omogućava jednostavan i siguran pristup svih elektroničkih usluga uz korištenje potrebne digitalne tehnologije.

3.3. Prednosti i nedostaci elektroničkoga poslovanja

Elektroničko poslovanje donosi brojne prednosti, a kao najvažnije mogu se izdvojiti (Srića, Klement i Knežević, 2003, str. 109):

- a) ostvarenje konkurentske prednosti poduzeća jer se na zahtjeve poslovnih partnera može reagirati promptno i brzo
- b) ubrzanje poslovnih procesa jer je brža obrada poslovnih komunikacija i dokumentacije
- c) izgradnja pozitivnog imidža poduzeća, jer se osoblje više koncentrira na kreativne poslove
- d) povećanje informiranosti tijekom poslovnog procesa jer su poslovne informacije dostupne uvijek i svuda
- e) ostvarenje ušteda na raznim područjima uredskog poslovanja, počevši od smanjenja količine papira i utroška vremena u obradi poslovnih procesa do smanjenja potrebe za fiksnim radnim mjestima,
- f) povećanje dobiti odnosno profita budući da se poslovni procesi izvršavaju brže i učinkovitije,
- g) povećanje zadovoljstva i produktivnosti zaposlenih jer se racionaliziraju rutinski poslovi i povećava se broj poslova koji zahtijevaju kreativnost; osim toga, omogućen je i rad na daljinu.

Nedostaci elektroničkoga poslovanja su (Projekt: Poboljšanje poslovne konkurentnosti putem elektroničkog poslovanja, faza II, Ministarstvo poduzetništva i obrta, bez dat.):

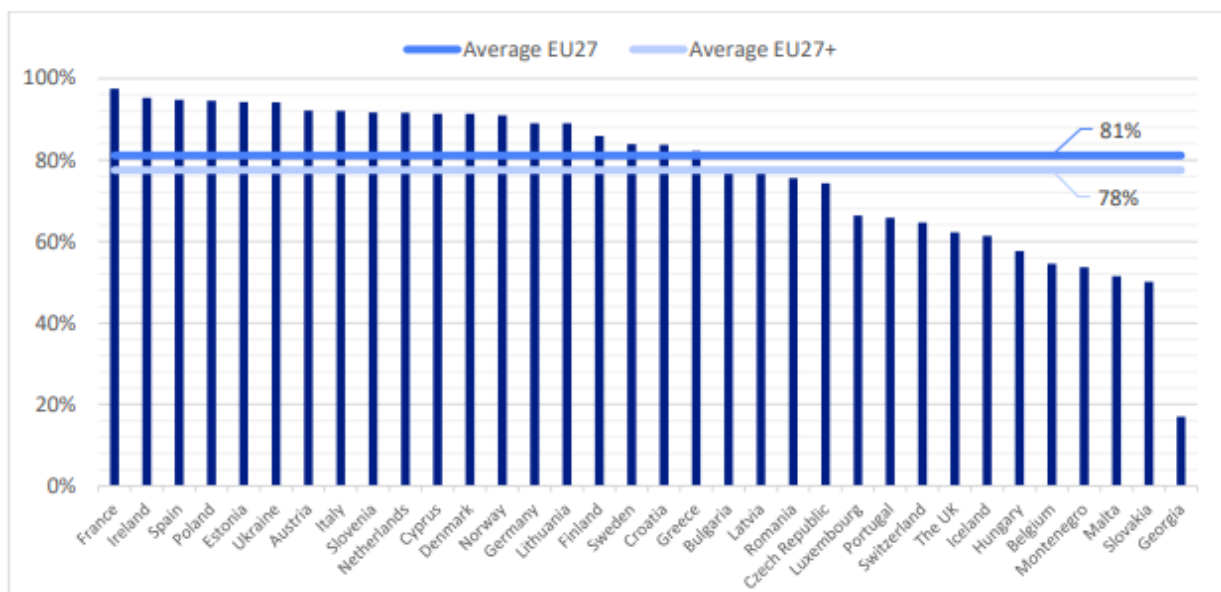
- a) strah od prijevara i nedostatak zaštite,
- b) SPAM odnosno neželjene poruke e-poštom koje zahtijevaju određeno vrijeme za njihovo uklanjanje,
- c) privatnost,
- d) virusi odnosno programi koji štete drugim programima na računalu
- e) nedostatak osobnog kontakta sa kupcem.

Čerić, Varga i Birolla (1998, str. 311) smatraju da je sigurnost jedna od najvećih prepreka bržem razvoju elektroničkog poslovanja. Razlog tomu je što ne postoji potpuna pouzdana metoda za sprečavanje pristupa osobnim i financijskim informacijama koje se prenose Internetom, te su zato moguće različite zloupotrebe poput krađe, uništavanja i promjene podataka.

Osim toga važno je riješiti i problem privatnosti odnosno pitanje zaštite privatnosti pojedinaca, unutar i izvan poslovne organizacije. Postoje dva osnovna aspekta sigurnosti

elektroničkog poslovanja, a to su autorizacija te sigurnost podataka i transakcija. Autorizacija se osigurava korištenjem lozinke, kriptiranjem pametnih kartica, otiscima prstiju i sigurnosnim stijenama te označava osiguranje da samo korisnici i programi koji imaju za to ovlaštenje mogu pristupiti skladištima podataka. Drugi aspekt, sigurnost podataka i transkripcija predstavlja osiguranje privatnosti, integriteta i povjerljivosti poslovnih transakcija, ona se osigurava kriptiranjem poruka pomoću tajnog odnosno javnog i privatnog ključa (Čerić i suradnici, 1998, str. 311).

U današnje vrijeme vrlo važnu ulogu imaju otvoreni podaci. Otvoreni odnosno vladini podaci odnose se na informacije koje su prikupljene ili stvorene od strane javnih tijela i koje su slobodno dostupne za ponovnu uporabu u bilo koju svrhu (European Data Portal, bez dat.). Otvoreni podaci kao i ponovna uporaba informacija su glavni pokretači digitalnog europskog tržišta te je njihova primjena sve veća, kako u svijetu, tako i u Hrvatskoj. Europska komisija svake godine provodi istraživanje o zrelosti otvorenih podataka u zemljama članicama, a cilj istraživanja je praćenje digitalizacije i tehnološkog napretka u području otvorenih podataka.



Slika 3. Zrelost otvorenih podataka u EU (*Open Data Maturity Report, 2021.*)

U slici može se uočiti da većina zemalja Europske unije aktivno razvijaju politike otvorenih podataka. Prema izvještaju iz 2021. godine, predvodnici u području otvorenih podataka su Francuska, Irska, Španjolska, Poljska, Estonija i Ukrajina. Navedene države su tehnološki razvijene i kontinuirano potiču korištenje otvorenih podataka. Prosjek zemalja članice Europske unije bio je 78%, dok je postotak za Hrvatsku iznosio 82%, što je iznad prosjeka Europske unije. Podaci ukazuju da Hrvatska ima dobro razvijeno područje otvorenih podataka, međutim potrebno je i dalje aktivno ulagati u područje otvorenih podataka kako bi nastavila navedeni trend razvoja.

4. Projekti na području elektroničkog poslovanja

U ovom poglavlju će se analizirati dva projekta donesena od strane Vlade Republike Hrvatske koji su pokrenuti radi povećanja kvalitete usluga koje pruža javna uprava, ali i s ciljem modernizacije i pojednostavljenja komunikacije između građana i javne uprave.

4.1. Program e-Ured

Program e-Ured je dokument u kojem je detaljno opisan model elektroničkog uredskog poslovanja u informatiziranoj upravi. U dokumentu su jasno navedeni problemi i prepreke vezane uz primjenu elektroničkog uredskog poslovanja, te su opisane sve mjere koje je potrebno provesti za uspješnu uspostavu elektroničke uprave. Cilj provedbe programa bio je razvoj i uvođenje sustava koji će omogućiti pouzdanu i učinkovitu komunikaciju javnih tijela s građanima i pravnim osobama. Uvođenjem elektroničkog uredskog poslovanja u uredima javne uprave znatno se olakšava pohrana i razmjena elektroničkih dokumenata.

Dokument Program e-Ured donesen je 1. prosinca 2011. godine od strane Središnjeg državnog ureda za e-Hrvatsku, u vlasništvu je Republike Hrvatske i jedan je od ključnih programa kojim se provodila Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj („Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva {SDUeH}“, 2011). Strategijom su se utvrdili ciljevi aktivnosti elektroničke uprave, s naglaskom na zadovoljstvo korisnika, racionalizaciju administrativnih postupka te pripremu i pružanje modernih elektroničkih usluga s ciljem povećanja dostupnosti elektroničkih usluga javne uprave i poboljšanja kvalitete života svih građana Republike Hrvatske.

„Program e-Ured obuhvaća dokumente, specifikacije, preporuke i pilot-projekte koje je potrebno pokrenuti kako bi se na razini pojedinog javnopravnog tijela stvorili uvjeti za prihvata i isporuku elektroničkih isprava, elektroničkih dokumenata, razmjenu informacija i povezivanje procesa između javnopravnih tijela sa svrhom isporuke brzih i kvalitetnih usluga korisnicima uz prihvatljive troškove“ („SDUeH“, 2011).

U programu je opisano i stanje koje se željelo postići ovim dokumentom, a to je da sva javnopravna tijela prilagode svoje poslovanje, odnosno da većina njih uspije do kraja 2013. godine uvesti elektroničku razmjenu informacija i dokumenata i time povećati kvalitetu pružanih usluga svim građanima Republike Hrvatske. Većina javnopravnih tijela uspješno su ostvarili cilj uvođenja elektroničkog uredskog poslovanja, međutim postoji još dosta prostora u smislu povećanja dostupnosti postojećih usluga i stvaranje novih elektroničkih usluga za građane.

U okviru programa e-Ureda navedena su četiri osnovna provedbena cilja te su za svaki cilj određene mjere i aktivnosti koje je potrebni provesti za ostvarenje zadanih ciljeva te učinci koje se trebaju ostvariti pojedinim ciljem. Prvi cilj odnosio se na status i postupanje s elektroničkim ispravama i drugim elektroničkim dokumentima zastupljenih u javnoj upravi. Naime, za vrijeme donošenja programa e-Ureda nije bilo jasno uređenih zahtjeva koji bi bolje poticali razvoj elektroničkog uredskog poslovanja. Cilj je bio uspostaviti poticajan pravni i normativni okvir za brži i učinkovitiji razvoj e-Uprave, a neke od mjera koje su sadržane u programu i koje su se odnosile na prvi postavljeni cilj bili su („SDUeH“, 2011):

- Izmjenama Zakona o elektroničkoj ispravi urediti status elektroničkih dokumenata koji nemaju svojstvo isprave te mogućnost konverzije dokumenata u drugi oblik i na drugi medij
- Donijeti novi propis o uredskom poslovanju
- Pravno urediti način i sustav pouzdane dostave dokumenata građanima i pravnim osobama
- Izmjenama propisa o elektroničkom potpisu urediti višestruko potpisivanje i životni vijek elektroničkog potpisa te korištenje vremenskog žiga
- Pri SDUeH uvesti mehanizam praćenja pravnih i normativnih ograničenja razvoju e-Ureda i pojedinih sustava i usluga

Učinci koji su se željeli postići u okviru ovoga cilja bili su eliminirati sva prepreke i nejasnoće koje su otežavali ili usporavali razvoj elektroničkog uredskog poslovanja te osigurati normativne i organizacijske preduvjete za pokretanje sustavnog programa pomoću kojeg bi se unaprijedilo elektroničko uredsko poslovanje u javnim službama.

Drugi cilj bio je „osigurati visoku razinu interoperabilnosti informacijskih sustava koji se koriste u uredskom poslovanju i upravljanju dokumentacijom javnih službi te sukladnost s relevantnim međunarodnim normama i dobrom praksom“ („SDUeH“, 2011). Problem je bio nedostatak uputa i smjernica koje bi javnim tijelima pomogle u praćenju i analizi uredskog poslovanja. Osim toga, prisutna je bila potreba za uvođenjem sustavnog upravljanja pravima pristupa i dostupnošću elektroničkih dokumenata te potreba za uvođenjem primjerenijeg i prilagodljivijeg sustava organizacije i označavanja spisa, a neke od mjera ovoga cilja bile su sljedeće („SDUeH“, 2011):

- Izraditi cjelovitu funkcionalnu i tehničku specifikaciju e-Ureda, u skladu s unaprijeđenim pravnim i normativnim okruženjem te relevantnim normama i smjericama
- Specificirati i izraditi registar poslovnih funkcija, aktivnosti i procesa javnih službi
- Specificirati zahtjeve za identifikacijom i povezivanjem dokumenata u elektroničkom okruženju.

- Na temelju važećih propisa donijeti upute za upravljanje pravima pristupa i dostupnošću dokumenata.

Treći cilj odnosio se na uvođenje programa stalnog usavršavanja elektroničkih sustava za upravljanje spisima u javnim službama. Za vrijeme donošenja dokumenta e-Ureda, nedostajali su programi osposobljavanja i stručnog usavršavanja, većina javnih tijela nisu imali potrebne ljudske resurse i potrebne kompetencije za uspješno obavljanje posla. Neke od mjera za treći postavljeni cilj bile su sljedeće („SDUeH“, 2011):

- Izraditi smjernice i alate za analizu i planiranje razvoja sustava za upravljanje spisima, analizu rizika i sukladnosti
- Uspostaviti program osposobljavanja i stručnog usavršavanja za upravljanje elektroničkim dokumentima, s odgovarajućim e-learning programom
- Uvesti sustav za provjeru sukladnosti s usvojenim normama i specifikacijama te uspostaviti popis informatičkih proizvoda koji udovoljavaju minimalnim zahtjevima
- Uvesti neovisnu provjeru i ocjenu sustava za upravljanje spisima u javnim službama

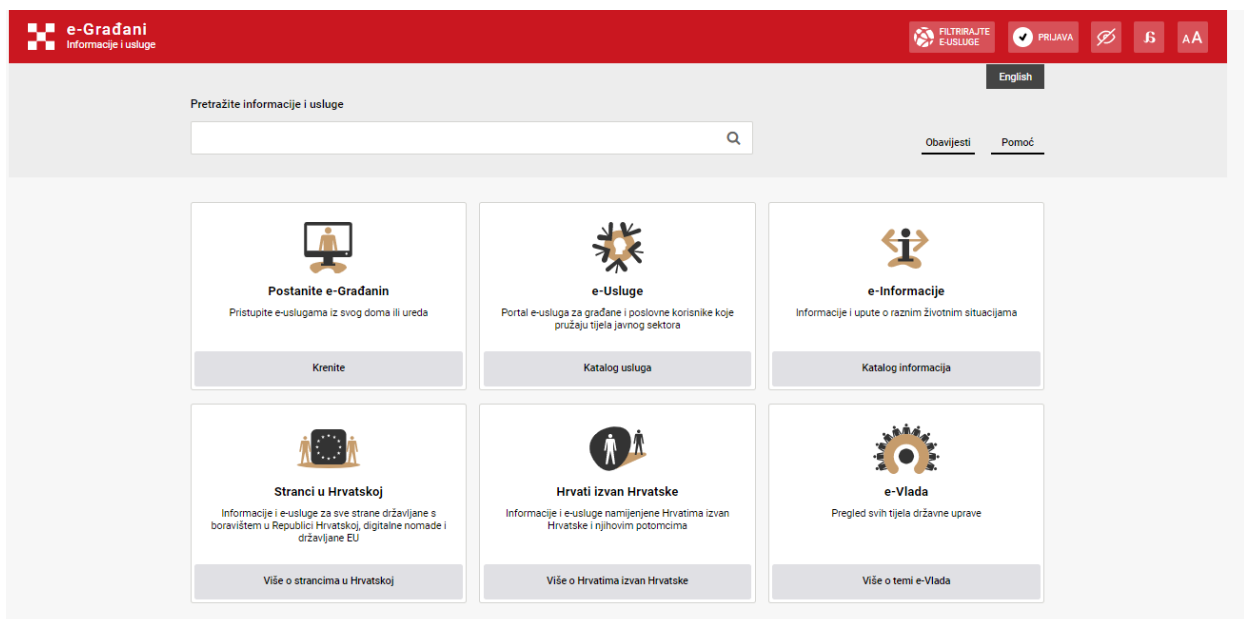
Posljednji cilj bio je razviti infrastrukturne servise koji su potrebni za e-Ured. Ostvarenjem ovog cilja uklonili bi se nedostaci poput nesigurne komunikacije javnih tijela s građanima i pravnim osobama u elektroničkom poslovanju te slaba razina sigurnosti i kontinuiteta poslovanja javnih tijela. Osim toga, osigurao bi se sustav za osiguranje kontinuiteta poslovanja u slučaju nesreća i nepogoda. Za ovaj cilj u projektu su navedene sljedeće mjere („SDUeH“, 2011):

- Osigurati elektronički identitet i napredan elektronički popis za sve javne službe
- Građanima i pravnim osobama koje s javnim službama žele komunicirati elektronički osigurati jednoznačno i pouzdano mjesto dostave elektroničkih dokumenata
- Uvesti sustav za praćenje naplate upravnih pristojbi i drugih davanja koja su vezana uz upravne postupke
- Na razini javne uprave uspostaviti *disaster recovery* sustav visoke razine sigurnosti koji će osigurati kontinuitet djelovanja i u slučaju iznimno velikih katastrofa
- Uspostaviti potpuno funkcionalan digitalni arhiv
- Uspostaviti sustav interoperabilnosti e-Ureda s e-Registrima i e-Uslugama

4.2. e-Građani

Sustav e-Građani je projekt Vlade Republike Hrvatske koji građanima, bez naknade, omogućava modernu, brzu i jednostavnu komunikaciju s javnom upravom („SDUeH“, 2022). Osnovni cilj projekta e-građani je objediniti sve informacije o javnim uslugama te građanima omogućiti jednostavan i siguran pristup svih elektroničkih usluga uz korištenje potrebne digitalne tehnologije. Uvođenjem sustava e-građani olakšana je komunikacija građana s javnim sektorom i omogućeno je brzo rješavanje zahtjeva građana, bez potrebe fizičkog dolaska na mjestu javne uprave.

Korisnici sustava e-Građani su sve fizičke osobe i poslovni subjekti, te svi dobivaju korisnički pretinac koji omogućava primanje elektroničkih poruka i dokumenata s pravnom snagom od tijela javne vlasti („SDUeH“, 2022). Građanima je na raspolaganju portal putem kojeg mogu lakše pretraživati i pronaći informacije o javnim uslugama i pratiti novosti u vezi pružanja elektroničkih javnih usluga.



Slika 4. Izgled početne stranice sustava e-Građani (gov.hr)

Sustav e-Građani uspostavljen je u lipnju 2014. godine i sastojao se od tri glavne komponente: Središnjeg državnog portala, Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava i Osobnog korisničkog pretinca (SDUeH“, 2022). Prva sastavnica zajedničke infrastrukture javnog sektora ima za cilj postavljanje smjernica, propisivanje standarda i jedinstvenog sustava za upravljanje sadržajem internet stranica tijela državne uprave: Vlade Republike Hrvatske, ureda Vlade Republike Hrvatske, ministarstava, državnih ureda te provedbu i modernizaciju sadržaja postojećih portala vlada.hr i mojauprava.hr (SDUeH“, 2022). Središnji državni portal je središnje internetsko mjesto koje objedinjuje informacije o

radu Vlade i ministarstava i preko kojeg građani mogu lako pretražiti i doći do željenih informacija. Na Središnjem državnom portalu sve potrebne informacije i usluge prikazane su na vrlo sistematičan i pregledan način, stoga građani ne trebaju imati posebna informatička znanja za pristup sustava e-građani.

Druga komponenta zajedničke infrastrukture javnog sektora je Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav, skraćeno NIAS sustav i predstavlja središnje mjesto identifikacije i autentifikacije korisnika prilikom prijave na e-uslugu. Temeljna mu je funkcija sigurno i pouzdano pružanje usluge elektroničke identifikacije i autentifikacije korištenjem vjerodajnice (SDUeH“, 2022). Vjerodajnica je pismo ili isprava kojom se komu daje povjerenje, dokaz pravovaljanosti ili dopuštenje pristupa (Anić, 2015). Svaki građanin, koji posjeduje vjerodajnicu, dobiva jedinstveni elektronički identitet kojim se može koristiti za pristup e-uslugama javne uprave. Pomoću NIAS-a građani na siguran i jednostavan način mogu pristupiti elektroničkim uslugama. Drugim riječima, kada se korisnik jednom prijavi na uslugu, može slobodno koristiti sljedeću elektroničku uslugu koja je povezana na NIAS, bez potrebe ponovne prijave.

Korisnički pretinac, jedna je od usluga portala e-Građani, koja omogućava primanje službenih poruka vezanih za javne usluge, postupke (odnosno njihov tijek) i statuse te njihov pregled, upravljanje i pohranu (SDUeH“, 2022). Korisnički pretinac, dakle omogućava primanje obavijesti i informacija vezanih za javne usluge, uključujući njihov pregled, upravljanje i pohranu. Ideja Osobnog korisničkog pretinca je brža, učinkovitija i preglednija komunikacija građana s tijelima državne uprave pri čemu bi se smanjio broj odlazaka na šaltere ali i količina papira koja se koristi.

Korištenjem sustava e-građani, korisnicima su na raspolaganju brojne e-usluge iz različitih područja. Od uspostave sustava pa sve do danas, većina usluga se poboljšalo i dodavane su brojne nove. Preko sustava e-Građani moguće je dobiti e-usluge iz sljedećih područja (SDUeH“, 2022):

- Obitelj i život: prijava novorođenog djeteta i vjenčanja, dohvat elektroničkih dokumenata iz matičnih knjiga i usluge sustava socijalne skrbi
- Pravna država i sigurnost: komunikacija građana s institucijama iz područja unutarnjih poslova, pravosuđa, financija i slično
- Odgoj i obrazovanje: pregled postignutih ocjena u osnovnoj i srednjoj školi putem usluge e-Dnevnik, prijava studijskih programa i online tečajevi
- Promet i vozila: izdavanje dokumenata potrebnih za upravljanje različitim vozilima i prometnim sredstvima

- Aktivno građanstvo: aktivno uključivanje građana u komunikaciji s državom
- Prava potrošača: provjera prava potrošača u odnosu na pružatelje javnih usluga
- Financije i porezi: komunikacija građana s institucijama iz područja financija i poreza
- Zdravlje: pristup važnim osobnim zdravstvenim informacijama kao i informacijama iz područja zdravstvenog osiguranja
- Rad: usluge vezane za radnopravni status pojedinca
- Poslovanje: elektroničko pokretanje poslovanja, prijava turista, usluge strukovnih komora, registar stvarnih vlasnika
- Stanovanje i okoliš: komunalne usluge te usluge katastra i zemljišnih knjiga
- Hrvatski branitelji: usluge namijenjenim hrvatskim braniteljima i članovima njihovih obitelji

U sustavu e-Građani kontinuirano raste broj korisnika, kao i broj dostupnih e-usluga. Od početka pružanja elektroničkih usluga, s početnih 14 usluga, sustav danas ima ukupno 100 dostupnih e-usluga (SDUeH“, 2022). Kompleksnost usluga se također značajno unaprijedila te su danas dostupne e-usluge koje rješavaju razne životne situacije. Prema podacima do lipnja 2021., portal e-Građani je koristilo 1.307.947 građana, te su građani od početka rada sustava pa sve do danas pristupili više od 49.476.761 puta različitim e-uslugama (SDUeH“, 2021). Radi brojnih prednosti koje pruža sustav e-Građani za očekivati je da će broj korisnika sustava u narednim godinama rasti. Brzo i efikasno rješavanje zahtjeva bez potrebe fizičkog odlaska u neku od institucija te mogućnost pristupa velikog broja informacija i usluga su samo neke od prednosti korištenja sustava e-Građani.

5. Primjer – HZZO

U ovom poglavlju će se pobliže opisati primjena elektroničkog uredskog poslovanja u javne službe. Za primjer će se koristiti Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje koji je ujedno i ključna institucija nacionalnog zdravstvenog sustava. Usto, proveden je intervju sa dugogodišnjom djelatnicom ureda HZZO-a kako bi se dobile informacije o percepciji prednosti i nedostataka u navedenom uredu.

Promjene koje se svakodnevno događaju u svijetu bitno utječu na život pojedinca, a posebice na njegovo zdravlje, stoga je važno da se zdravstveni sektor prilagođava promjenama i novim uvjetima koje se događaju u globalnom okruženju. Potreba za suvremenim tehnologijama i novim oblicima komunikacije postaje sve veća. Kvalitetan i dobro organiziran zdravstveni sustav omogućuje veću učinkovitost cjelokupnog zdravstvenog sustava ali i jednostavan i brz pristup zdravstvenoj zaštiti.

S ciljem unaprjeđenja zdravstvenog sustava Republike Hrvatske i povećanja zadovoljstva građana, uloženi su brojni naponi na području zdravstva. Zahvaljujući informatizaciji sustava primarne zdravstvene, građani se sve više osnažuju u smislu upravljanja svojim zdravljem. Neka od e-usluga koje je HZZO omogućio građanima i koja su trenutno dostupna preko sustava e-Građani su (Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje, {HZZO}, 2022):

- Pregled izabranog liječnika – e-usluga koja građanima omogućava uvid u njihove izabrane liječnike primarne zdravstvene zaštite prema tipu djelatnosti (opća/obiteljska medicina, dentalna medicina, ginekologija, pedijatrija)
- Zahtjev za izdavanje Europske kartice zdravstvenog osiguranja – e-usluga kojom se građanima Republike Hrvatske daje mogućnost podnošenja zahtjeva za izdavanje EKZO, kojom osiguranici imaju pravo za vrijeme svog privremenog boravka na području Europske Unije, koristiti neodgodive zdravstvene usluge, kod ugovornih liječnika i na teret HZZO-a, uzimajući u obzir prirodu zdravstvenih usluga i očekivanu dužinu boravka
- Realizirani recepti – e-usluga koja omogućuje pristup informacijama o realiziranim receptima za koje su u Zavodu u proteklih šest mjeseci izdani računi
- Otvorene narudžbe – e-usluga namijenjena fizičkim osobama, osiguranim osobama Zavoda te omogućuje dohvat informacija o otvorenim e-narudžbama osigurane osobe na zdravstvene postupke u zdravstvenim ustanovama te slanje zahtjeva za otkazivanjem narudžbe

Navedene usluge osim što unaprjeđuju zdravstvenu zaštitu pojedinca, one također doprinose poboljšanju rada zdravstvenih djelatnika. Zahvaljujući elektroničkom zdravstvenom zapisu, upravljanje zdravstvenim sustavom postaje lakše i jednostavnije. Dostupnost informacija o zdravlju ali i povezanost podataka omogućuje efikasnije i sigurnije upravljanje sustavom zdravstvene zaštite. Osim toga, elektroničkim slanjem i primanjem recepata smanjila se papirologija ali i potencijalne pogreške koje se mogu pojaviti tijekom ručno pisanja recepata. Uz to, eliminira se mogućnost gubitka recepata jer pacijenti ne dobivaju tiskani oblik recepata već samo e-recept. S ovakvim sustavom, ostvaruje se ekonomska korist u smislu uštede troškova ali i količina vremena koja se troši na rješavanje zdravstvenih problema se uveliko smanjuje.

5.1. Analiza rezultata dubinskog intervjua

Provedbom dubinskog intervjua utvrđeno je da je informatizacija zdravstvenog sustava u Republici Hrvatskoj uspješno provedena i da je kvaliteta pružanih zdravstvenih usluga zadovoljavajuća. Međutim, važno je naglasiti da uvođenje elektroničkog poslovanja u uredima javne i državne uprave donosi i određene prepreke.

Tijekom intervjua postavljena su sljedeća pitanja:

- Navedite neke od prednosti uvođenja elektroničkog poslovanja u svakodnevnom radu?
- Na koji način je e-poslovanje utjecalo na Vaše poslovne procese?
- Smatrate li da je u Hrvatskoj dovoljno uloženo u edukaciju i informatičko obrazovanje djelatnika ureda javne uprave?
- Što bi istaknuli kao nedostatak kod uvođenja e-poslovanja?
- Slažete li se s činjenicom da e-poslovanje smanjuje greške u radu?
- Dolazi li do pada sustava, ako da, koliko često?
- Smatrate li da su građani dovoljno informatički pismeni?
- Smatrate li da su građani dovoljno informirani o mogućnostima i prednostima korištenja e-usluga?
- Smatrate li da su građani spremni odnosno voljni izvršiti upravne usluge isključivo elektroničkim putem?
- Smatrate li da je informatizacija zdravstvenog sustava u Hrvatskoj na zadovoljavajućoj razini?

Razgovorom s djelatnicom ureda HZZO-a utvrđeno je da su ušteda vremena te mogućnost pristupa velikog broja informacija i usluga, najveće prednosti uvođenja elektroničkog poslovanja. Korištenjem e-usluga građani mogu jednostavnije i na ekonomičniji način doći do informacija, jer kako djelatnica kaže, "nije potrebno doći do šaltera da bi dobili potrebne dokumente".

Jedna od prednosti je i poboljšani rad djelatnika te skraćivanje vremena za obavljanje određenih poslova. Korištenjem informacijske tehnologije u svakodnevnom radu, djelatnici nisu primorani ručno obrađivati veliki broj podataka, već su dužni obaviti najnužnije poslove kao što su primjerice, potpisivanje i stavljanje štambilja. Veliki broj mogućnosti koje pruža trenutni zdravstveni sustav, od snažne povezanosti podataka pa sve do filtriranja i usmjeravanja, predstavljaju značajnu prednost za promatrani ured jer smanjuju mogućnost grešaka u radu i povećavaju produktivnost rada.

Unatoč brojnim prednostima, uvođenje elektroničkog poslovanja u uredima javne uprave donosi i određene rizike. Na temelju odgovora ispitanika ustanovljeno je da je zaštita tajnosti podataka jedna od najvećih mana e-poslovanja. Mogućnost pristupa velikog broja informacija, može uzrokovati i određene probleme, kao što su primjerice virusi i hakiranje sustava. Osim toga, može doći do pada sustava jer postojanje mnoštvo informacija na jednom mjestu može imati negativne posljedice sa različitih aspekta.

Jedna od problema je i slaba educiranost zaposlenika. Prema odgovorima ispitanika, djelatnici starije dobi teško se prilagođavaju suvremenim promjenama tehnologije koje se događaju na području zdravstvenog sustava, dok je djelatnicima mlađe dobi, puno lakše prilagoditi se naglim promjenama. Osim navedenih, problem je i nedovoljna informatička pismenost građana te sam pristup internetu. Iako je u današnje vrijeme razvoj informatike na visokoj razini i većina ljudi imaju pristup internetu, postoje nekolicina njih koji nemaju pristup internetu te stoga ne mogu pristupiti e-uslugama kojima se nude. Ispitanik navodi da su građani dovoljno informirani o mogućnostima i prednostima korištenja e-usluga, međutim dio građana još uvijek preferira fizički odlazak u javne ustanove i pribjegavaju korištenje e-usluga.

6. Zaključak

Zahvaljujući suvremenih informacijskih komunikacijskih tehnologija, obavljanje uredskih poslova postalo je puno lakše i jednostavnije. Uporaba papira je svedena na minimum, smanjena je mogućnost pojavljivanja grešaka, ubrzani su poslovni procesi i ono najvažnije, povećana je produktivnost rada zaposlenika. Međutim, trebalo je puno vremena i truda da bi se razvio ured kakav danas poznajemo. U samim počecima, većina uredskih poslova se obavljala ručno, bez korištenja elektroničkog oblika zapisa te je zbog toga uredski rad bio dosta spor i neefikasan.

Umjesto klasičnih ureda, danas većina preferira virtualne i mobilne urede. Uz razvoj novih tehnologija, svaki djelatnik može putem bilo kojeg mjesta obaviti veliku količinu poslova. Drugim riječima, nije bitna lokacija čovjeka, već je važno što je i gdje nastaje poslovna promjena. Da bi se uredski poslovi obavljali na pravilan način, vrlo je važno pridržavati se načela uredskog poslovanja jer one opisuju način na koji se uredski zaposlenici trebaju ponašati prema drugim osobama koje dolaze kod njih. Osim toga, potrebno je pratiti funkcije uredskog poslovanja jer su oni pokretači svega i omogućuju uspješno upravljanje uredskim poslovanjem.

Razvojem Interneta stvoreni su temelji za razvoj novog oblika poslovanja, a to je elektroničko poslovanje. Jednostavna komunikacija, globalna dostupnost i prenošenje velikih količina podataka su samo neke od prednosti e-poslovanja. Da bi se elektroničko poslovanje moglo dalje razvijati potrebno je ostvariti i unaprijediti zakonske pretpostavke koje će omogućiti zakonito poslovanje i omogućiti nesmetan razvoj elektroničkog poslovanja. Osim toga, važno je stvoriti informacijsku strukturu koja će omogućiti sigurno izvođenje poslovnih procesa. Primjena elektroničkog poslovanja je posebice važna u sustavu javne uprave. Zahvaljujući e-poslovanja objedinjene su sve informacije o javnim uslugama te je građanima omogućen jednostavan pristup elektroničkih usluga. Osim brojnih prednosti e-poslovanje, postoje i određeni rizici koje se prvenstveno odnose na sigurnost i privatnost podataka. Još uvijek ne postoji pouzdana metoda za sprječavanje zlouporabe podataka, stoga su moguće prijevare poput krađe i uništenja podataka.

Zaključno, može se reći da elektroničko poslovanje ima značajnu poslovnu ulogu jer osim što smanjuje troškove, ona uveliko doprinosi kvaliteti poslovanja. Vrlo je važno pratiti razvoj tehnologije i biti u korak s vremenom jer jedino na taj način možemo ostvariti zacrtane ciljeve i postići uspjeh.

7. Popis literature

1. Anić, V. (2015): Anićev školski rječnik hrvatskoga jezika, Znanje, Zagreb
2. Quible, Zane K., (2015.): Menadžment uredskog poslovanja, 8. izdanje, Mate: Zagrebačka škola ekonomije i managementa, Zagreb
3. Kasabašić, Š., (2015): Uredsko poslovanje u primjeni i postupanje s podnescima stranaka u upravnom postupku, V. izmijenjeno i dopunjeno izdanje. Novi informator, Zagreb
4. Čerić, V., Varga, M., Biroll H. (1998): Poslovno računarstvo, Znak, Zagreb
5. Garača, Ž. (2008): Poslovni informacioni sustavi, Ekonomski fakultet Split
6. Maroja, M., Ramljak, V. (2015): Osnove uredskog i arhivskog poslovanja, Nakladnik Alka script d.o.o., Zagreb
7. Panian, Ž. (2000): Elektroničko trgovanje, Sinergija, Zagreb
8. Panian, Ž. (1999): Poslovna informatika: koncepti, metode i tehnologija, Informator, Zagreb
9. Panian, Ž., Strugar, I. (listopad 2004): Primjena računala u poslovnoj praksi, Sinergija, Zagreb
10. Panian, Ž. i Strugar I. (2013): Informatizacija poslovanja, Ekonomski fakultet Zagreb, Zagreb
11. Pejić Bach M., Varga M., Srića V, Spremić M, Bosilj Vukšić V., Čurko K., Vlahović N., Milanović Glavan Lj., Strugar I., Zoroja J. i Jaković B. (2016): Informacijski sustavi u poslovanju, Ekonomski fakultet Zagreb, Zagreb
12. Srića, V., Kliment, A., Knežević, B. (2003): Uredsko poslovanje – Strategija i koncepti automatizacije ureda, Sinergija, Zagreb
13. Vojković, G. (2016): Uredsko poslovanje i spisovodstvo, Narodne novine, Zagreb

Uredbe:

1. Uredba o uredskom poslovanju NN 7/2009 (NN 75/21). Preuzeto 09.05.2022. s https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2021_07_75_1415.html

Internet izvori:

1. Carnet (2022). Osnove uredskog poslovanja. Preuzeto 02.05.2022. s <https://loomen.carnet.hr/mod/book/view.php?id=130455&chapterid=31319>
2. Carnet (2022). Osnove uredskog poslovanja. Preuzeto 02.05.2022. s <https://loomen.carnet.hr/mod/book/view.php?id=130455&chapterid=31320>

3. CON-FORMO [Slika], bez dat. Preuzeto 04.6.2022. s <https://www.conformo.hr/5th-element/>
4. Data.europa.eu (bez dat.). Što su otvoreni podaci?. Preuzeto 10.7.2022. s <https://data.europa.eu/hr/trening/what-open-data>
5. Državni zavod za statistiku (2021). Primjena informacijskih i komunikacijskih tehnologija u poduzećima. Preuzeto 25.6.202. s <https://podaci.dzs.hr/2021/hr/10252#>
6. European Data Portal. *Open Dana Maturity Report 2021*. Preuzeto 10.7.2022. s https://data.europa.eu/sites/default/files/landscaping_insight_report_n7_2021.pdf?fbclid=IwAR1foA0hWkxbEcAeDf9jDvhFsSdpgfzoPs4JtlxwY7ScHCqddIDCB9Cc9nw
7. Ecommerce Guide (bez dat.). *Ecommerce Statistics for Retailers and Online Shopping in 2022*. Preuzeto 22.6.2022. s <https://ecommerceguide.com/ecommerce-statistics/>
8. European commission (2021). *Digital Public Administration factsheet 2021 Croatia*. Preuzeto 22.6.2022. s <https://joinup.ec.europa.eu/collection/nifo-national-interoperability-framework-observatory/digital-public-administration-factsheets-2021>
9. Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje. HZZO za e-Građane. Preuzeto 27.6.2022. s <https://hzzo.hr/e-gradani/hzzo-za-e-gradane>
10. Nacionalno vijeće za konkurentnost (2021). IMD – Svjetska ljestvica digitalne konkurentnosti 2021. Preuzeto 8.7.2022. s <http://konkurentnost.hr/imd-svjetska-ljestvica-digitalne-konkurentnosti-2021/>
11. Omega Software (2021). 5 prednosti digitalnog ureda. Preuzeto 25.6.2022. s <https://www.omega-software.hr/prednosti-digitalnog-ureda/>
12. Omno virtualni uredi [Slika], bez dat. Preuzeto 28.6.2022. s <https://omniavirtualniuredi.weebly.com/moj-virtualni-ured.html>
13. Projekt: Poboljšanje poslovne konkurentnosti putem elektroničkog poslovanja, faza II, Ministarstvo poduzetništva i obrta, bez dat. Preuzeto 18.3.2022. s <https://www.bjelovar.hr/wp-content/uploads/2017/10/ePoslovanje-vodic-za-male-i-srednje-poduzetnike.pdf>
14. Spance, M. (2021). Hoće li digitalna revolucija dovesti do rasta društvene nejednakosti?. Preuzeto 30.6.2022. s <https://www.poslovni.hr/kolumne/hoce-li-digitalna-revolucija-dovesti-do-rasta-drustvene-nejednakosti-4275815>
15. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva {SDUeH} (2021). Sedma obljetnica: e-Građani. Preuzeto 26.6.2022. s <https://rdd.gov.hr/vijesti/sedma-obljetnica-e-gradjani/1840>
16. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva {SDUeH}. Preuzeto 15.5.2022. s <https://gov.hr/>
17. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva {SDUeH} (2011). Program e-Ured. Preuzeto 18.5.2022. s <https://rdd.gov.hr/projekti-i-eu-projekti/arhiva-projekata/e-hrvatska-2004-2011/2010-godina/1642>

18. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva {SDUeH}. Portal e-Građani – dostupno više od 100 usluga. Preuzeto 26.6.2022. s <https://gov.hr/hr/portal-e-gradjani-dostupno-vise-od-100-usluga/2404>
19. Varga, M. (2011). Menadžment uredskog poslovanja kroz povijest i sada. Preuzeto 9.7.2022. s <https://bib.irb.hr/datoteka/584665.UredskoPoslovanjeMatijaVargaEUCopyright.pdf>
20. Virtualni ured (2021). Virtualni uredi u Hrvatskoj. Preuzeto 25.6.2022. s <https://www.virtual-office.hr/hr/virtual-offices-in-croatia/>
21. Vojković, G. (2021). Nova Uredba o uredskom poslovanju. Preuzeto 09.5.2022. s <https://informatator.hr/strucni-clanci/nova-uredba-o-uredskom-poslovanju#footnote-94013-1-backlink>

Popis slika i grafikona

Slika 1. Prikaz ureda (conformo.hr, bez dat.)	3
Slika 2. Virtualni ured (Omnia virtualni uredi, bez dat.).....	7
Slika 3. Zrelost otvorenih podataka u EU (<i>Open Dana Maturity Report</i> , 2021.).....	21
Slika 4. Izgled početne stranice sustava e-Građani (gov.hr)	25

Graf 1. Postotak pojedinaca koji koriste internet za komunikaciju s tijelima javne vlasti u Hrvatskoj i EU	16
Graf 2. Postotak pojedinaca koji koriste internet za preuzimanje službenih obrazaca od tijela javne vlasti u Hrvatskoj i EU	17