

# Analiza opravdanosti uvođenja informacijskih sustava u uredsko poslovanje

---

**Antolković, Brankica**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2024**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **The University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić / Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprešić**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:129:449670>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-09-05**

*Repository / Repozitorij:*

[Digital Repository of the University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić - The aim of Digital Repository is to collect and publish diploma works, dissertations, scientific and professional publications](#)



**VELEUČILIŠTE**  
**s pravom javnosti**  
**BALTAZAR ZAPREŠIĆ**  
**Zaprešić**

**Stručni prijediplomski studij**  
**Poslovanje i upravljanje**

**BRANKICA ANTOLKOVIĆ**

**ANALIZA OPRAVDANOSTI UVOĐENJA INFORMACIJSKIH**  
**SUSTAVA U UREDSKO POSLOVANJE**

**ZAVRŠNI RAD**

**Zaprešić, 2023. godine**

**VELEUČILIŠTE**  
**s pravom javnosti**  
**BALTAZAR ZAPREŠIĆ**  
**Zaprešić**

**Stručni prijediplomski studij**  
**Poslovanje i upravljanje**

**Usmjerenje Menadžment uredskog poslovanja**

**ZAVRŠNI RAD**

**ANALIZA OPRAVDANOSTI UVOĐENJA INFORMACIJSKIH**  
**SUSTAVA U UREDSKO POSLOVANJE**

**Mentorica:**

**dr. sc. Alisa Bilal Zorić, v. pred.**

**Naziv kolegija:**

**INFORMACIJSKI SUSTAVI**

**Studentica:**

**Brankica Antolković**

**JMBAG studenta:**

**0067442682**

## SADRŽAJ

<b>SAŽETAK.....</b>	<b>1</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>2</b>
<b>1. UVOD.....</b>	<b>3</b>
<b>2. INFORMACIJSKI SUSTAVI .....</b>	<b>5</b>
2.1 Razvoj informacijskih sustava.....	5
2.2 Digitalizacija poduzeća.....	6
<b>3. ELEKTRONIČKA JAVNA UPRAVA .....</b>	<b>8</b>
3.1 Digitalne javne usluge (e-Uprava).....	9
3.2 Sustav e-Pristojbe .....	10
3.3 Sustav e-Spis.....	11
<b>4. ELEKTRONIČKO POSLOVANJE .....</b>	<b>12</b>
4.1 Elektronički račun.....	12
4.2 Elektroničko uredsko poslovanje.....	14
4.3 Elektronička nabava .....	16
4.4 Centralizirani obračun plaća .....	18
<b>5. UVOĐENJE INFORMACIJSKIH SUSTAVA U UREDSKO POSLOVANJE .....</b>	<b>21</b>
5.1 Troškovi uvođenja informacijskih sustava u uredsko poslovanje .....	21
5.2 Opravdanost uvođenja informacijskih sustava u uredsko poslovanje .....	22
5.3 Informacijska sigurnost .....	22
5.4 Uvođenje informacijskih sustava u poslovanje i društveno odgovorno poslovanje..	23
<b>6. ZAKLJUČAK .....</b>	<b>25</b>
<b>7. IZJAVA.....</b>	<b>26</b>
<b>8. POPIS LITERATURE .....</b>	<b>27</b>
8.1 KNJIGE I ČLANCI .....	27

8.2	INTERNETSKI IZVORI.....	27
<b>9.</b>	<b>POPIS SLIKA, TABLICA I GRAFIKONA.....</b>	<b>29</b>
<b>10.</b>	<b>ŽIVOTOPIS.....</b>	<b>30</b>

## SAŽETAK

Zbog promjena koje je uzrokovala pandemija korona virusa, ubrzano je uvođenje usluga elektroničke javne uprave (e-Uprava). Naime, određeni digitalni procesi elektroničkih usluga zaživjeli su upravo zbog nužnosti opstojanja sustava i njegovih korisnika. Kroz rad se analiziraju postignute projektne aktivnosti digitalizacije javne uprave i uvođenje elektroničkog poslovanja (e-Poslovanje) u poslovne procese. Navode se neki oblici e-Poslovanja. Prikazuje se opravdanost obrađivanja elektroničkih računa (e-Računa), zaprimanje pismena elektroničkim putem (e-Ured), provođenje postupaka javne nabave zaprimanjem ponuda elektroničkim putem (e-Nabava) te obračunavanje plaća zaposlenika kroz Centralizirani obračun plaća (COP). Uvođenjem informacijskih sustava u poslovne procese omogućava se poboljšavanje kvalitete samih procesa i poslovanja općenito. Automatiziraju se procesi poslovanja što omogućava veću brzinu obavljanja poslovnih zadataka uz manju mogućnost pogreške. Dodatne prednosti takvog načina poslovanja su povećanje učinkovitosti rada, smanjenje operativnih troškova, više mogućnosti analize podataka, sigurnije čuvanje podataka. Elektronički način poslovanja znači poslovanje bez papira. Takvim načinom poslovanja omogućeno je da se s jednog mjesta može vršiti obrada i dohvat dokumenata te uvid u iste. Nije potrebno fizički se nalaziti na nekoj određenoj adresi. Uvođenjem elektroničkih računa u poslovanje više se računi ne šalju poštom. Time se smanjuju troškovi papira i poštarine, a povećava brzina isporuke računa koji se šalju kroz informatički sustav.

**Ključne riječi:** COP, e-Nabava, e-Poslovanje, e-Račun, e-Uprava, e-Ured.

## **ANALYSIS OF THE JUSTIFICATION OF INTRODUCING INFORMATION SYSTEMS IN OFFICE OPERATIONS**

### **ABSTRACT**

Due to the changes caused by the corona virus pandemic, the introduction of electronic public administration services (e-Administration) has been accelerated. Namely, certain digital processes of electronic services came to life precisely because of the necessity of the existence of the system and its users. The paper analyzes the achieved project activities of digitalization of public administration and the introduction of electronic business (e-Business) into business processes. Some forms of e-Business are listed. The justification for processing electronic invoices (e-Invoice), receiving letters electronically (e-Office), conducting public procurement procedures by receiving bids electronically (e-Procurement) and calculating employee salaries through Centralized Payroll (CP) is shown. By introducing information systems into business processes, it is possible to improve the quality of the processes themselves and business in general. Business processes are automated, which enables faster performance of business tasks with less possibility of error. Additional advantages of such a way of doing business are an increase in work efficiency, a reduction in operating costs, more options for data analysis, and safer data storage. Electronic way of doing business means doing business without paper. Such a way of doing business makes it possible to process and retrieve documents and view them from one place. It is not necessary to physically be at a specific address. With the introduction of electronic invoices in business, invoices are no longer sent by mail. This reduces paper and postage costs, and increases the speed of delivery of invoices sent through the IT system.

**Key words:** CP, e-Purchase, e-Business, e-Invoice, e-Administration, e-Office

## 1. UVOD

Uvođenje informacijskih sustava u uredsko poslovanje ima mnoge prednosti. Na taj način je povećana brzina i točnost obrade podataka.

Informacijski sustav je skup povezanih dijelova (softver, hardver, ljudi, procedure, informacije te komunikacijske mreže) kojima je cilj pribaviti i prenijeti informacije i podatke za funkcioniranje, planiranje, odlučivanje i/ili upravljanje poslovnom organizacijom.<sup>1</sup> Danas smo neprestano u doticaju s informacijskim sustavima. Susrećemo se s njima na radnom mjestu, u trgovini, na internetu itd.

Važan segment elektroničkog poslovanja jest upravljanje dokumentima i drugim informacijskim sadržajima koji nastaju ili se koriste u poslovanju.<sup>2</sup>

Troškovi novih zapošljavanja bi se značajno smanjili digitalizacijom javne uprave. Prednosti digitalizacije su između ostalih i ušteda vremena te ekološka prihvatljivost. Te prednosti digitalizacije su i glavna motivacija njezina uvođenja.<sup>3</sup>

Državna uprava uglavnom se bavi prikupljanjem i obradom informacija te njihovim prosljeđivanjem. U državnoj upravi se poslovne transakcije dokumentiraju kroz zakonom propisani sustav. Taj sustav nazivamo uredsko poslovanje.<sup>4</sup>

Digitalizaciji javne uprave najveći izazov predstavlja komunikacija između javnog i privatnog sektora.<sup>5</sup>

Ulaganja u informatizaciju stalno rastu. Iz tog razloga poduzeća sve više nabavljaju opremu, izgrađuju informacijske sustave i osposobljavaju se za korištenje tehnologijama. Kao rezultat ulaganja očekuje se povećanje produktivnosti rada, podizanje kvalitete usluga i konkurentnosti. Prikupljanje i obrada informacija u svakom poduzeću troši mnogo resursa, naročito radne snage. Ulaganja u informacijske tehnologije će znatno povećati produktivnost i kvalitetu usluga, posebno u informacijski intenzivnim djelatnostima kao što je državna

---

<sup>1</sup> Mile Pavlić, *Informacijski sustavi*, 2011., str. 14

<sup>2</sup> Jozo Ivanović, *Elektroničko poslovanje i upravljanje spisima*, Hrvatska javna uprava, 2002.

<sup>3</sup> Ana Gavran Lulić, Dorotea Markasović, Željko Sudarić, *Mreža digitalnih utvrda – korelacija utjecaja starosne dobi i digitalizirane javne uprave*, Zbornik radova

<sup>4</sup> Jozo Ivanović, *Elektroničko poslovanje i upravljanje spisima*, Hrvatska javna uprava, 2002.

<sup>5</sup> Lucija Petrovčić, Vlatka Ružić, *Digitalizacija javne uprave uslijed nove digitalne stvarnosti*, Zbornik radova



uprava. U državnoj upravi se za obradu informacija i proces donošenja odluka troši i više od polovine ukupno raspoložive radne snage.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Jozo Ivanović, *Elektroničko poslovanje i upravljanje spisima*, Hrvatska javna uprava, 2002.

## 2. INFORMACIJSKI SUSTAVI

Poslovni informacijski sustav pomaže menadžerima prilikom donošenja poslovnih odluka. Opskrbljuje ih potrebnim informacijama i daje rješenja za probleme. Prava informacija ključna je za uspjeh organizacije. Potrebno je neprestano poboljšavati postojeće i izrađivati nove poslovne informacijske sustave. Razlog je što se samo tako mogu postići ciljevi poduzeća.<sup>7</sup>

Informacija je organizacijski resurs koji je iznimno važan u današnjem svijetu visoke tehnologije. Važno je pravovremeno imati pravu informaciju. Prava informacija se može upotrijebiti više puta. U posljednjih 40-ak godina informacija je postala ravnopravni šesti organizacijski resurs uz ljude, strojeve, novac, materijale i menadžment. Menadžer koji raspolaže s više informacija u prednosti je pred drugima.

Informacijski sustav je vrlo složen društveni sustav. Obrađuje podatke i informacije. Informacijski sustavi pomažu korisnicima u rješavanju poslovnih problema. Računala koja upravljaju poslovnim procesima i daju potrebne informacije menadžerima primarni su zadatak poslovnih informacijskih sustava. Informacijski sustavi poduzeća upravljaju poslovnim procesima. Zadaća informacijskog sustava je osigurati informacije za upravljanje poslovnim sustavima. Svaki poslovni sustav nastoji stvoriti informacijski sustav koji omogućuje brzo i kvalitetno donošenje odluka. Planiranje i izrada strategije informacijskog sustava najvažnija je zadaća glavnog informacijskog menadžera.

### 2.1 Razvoj informacijskih sustava

U današnjem informatiziranom vremenu potrebno je sagledati načine i vrste informacijskih sustava koji nam omogućavaju njihovo korištenje i izbor u praksi. Također je potrebno razmotriti što bi informacijski sustav trebao raditi. Sve veća potreba za korištenjem tehnologije u procesima upravljanja zahtijeva pažljivu analizu potreba procesa. Prilikom odabira informacijskog sustava potrebno je voditi računa o potrebama kupaca i načinu na koji informacijski sustav komunicira s korisnicima. Prije početka izrade informacijskog sustava

---

<sup>7</sup> <http://www.efos.unios.hr/poslovni-informacijski-sustavi/wp-content/uploads/sites/216/2013/04/1.-POSLOVNI-INFORMACIJSKI-SUSTAVI.pdf>

programeri provode analizu. Stoga je važno imati jasnu viziju koja bi trebala poslužiti kao smjernica za razvoj informacijskih sustava. Prave informacije ključne su za konkurentnost, profitabilnost i uspjeh svake organizacije, a tome značajno pridonose odgovarajući poslovni informacijski sustavi. Za postizanje ciljeva poduzeća postoji potreba za kontinuiranim unapređenjem postojećih i stvaranjem novih poslovnih informacijskih sustava.

## **2.2 Digitalizacija poduzeća**

Poduzeće u kojem su sve informacije dostupne u elektroničkom obliku nazivamo digitalno poduzeće. Ulaganja u digitalizaciju poduzeća su u stalnom porastu. Digitalizacija predstavlja proces prelaska iz analognog u digitalni oblik rada u poduzeću. Razlikujemo internu i eksternu digitalizaciju.

Interna digitalizacija sadrži:

- prijenos analognih procesa u digitalne
- pretvaranje papirne dokumentacije u digitalne zapise
- ostvarenu integraciju primijenjenih programskih sustava i ERP

Eksterna digitalizacija sadrži:

- digitalno povezivanje poduzeća sa poduzećem – B2B
- digitalno povezivanje poduzeća sa državnim tijelima – B2G
- digitalno povezivanje poduzeća sa kupcima i dobavljačima – B2C
- digitalno povezivanje poduzeća sa komorama, finansijskim i obrazovnim ustanovama

Proces prelaska iz klasičnog u digitalni oblik nazivano digitalnom transformacijom.



Slika 1. Digitalizacija

Izvor: <https://portal.moj-eracun.hr/digitalizacija-poslovanja/>

### 3. ELEKTRONIČKA JAVNA UPRAVA

Cilj elektroničke javne uprave je brži i efikasniji način pribavljanja potrebne dokumentacije. Digitalizacija je prisutna svuda oko nas te je važan čimbenik za napredak gospodarstva. Korištenjem digitalnih tehnologija dolazi do optimizacije poslovnih procesa, uštede vremena i troškova, razvoja kvalitetnih proizvoda itd.<sup>8</sup>

Tijela državne uprave tijekom godina nastoje korištenjem informacijsko-komunikacijskih tehnologija povećati učinkovitost i djelotvornost svojih aktivnosti. Elektronička javna uprava ima slično polazište kao i e-Trgovina. Svrha e-Uprave je pružanje usluga krajnjim korisnicima (građanima i poslovnim subjektima), pravovremen i pristupačan pristup informacijama te povećanje zadovoljstva građana u ostvarivanju njihovih prava i obveza. Primarna misija e-Uprave je pružanje javnih usluga putem inovativnih komunikacijskih kanala podržanih informacijskom i komunikacijskom tehnologijom. Transparentnost informacija, povjerljivost podataka i privatnost regulirani su zakonima i propisima koji su temeljni za razvoj usluga e-Uprave. Povjerljivost je pozitivna percepcija korisnika o pouzdanosti i diskreciji e-Uprave te njihova sklonost korištenju usluga e-Uprave.<sup>9</sup>

Da bi hrvatsko gospodarstvo nastavilo napredovati, potrebno je povećati ulaganja u digitalne tehnologije. Tim ulaganjem će doći do povećanja produktivnosti i postići će se veća troškovna učinkovitost. Daljnjim ulaganjem u digitalne tehnologije doći će se do lakšeg poslovanja.<sup>10</sup>

Vlada Republike Hrvatske uspostavila je sustav e-Građani. Platforma je uspostavljena s ciljem modernizacije i ubrzanja komunikacije između građana i javnog sektora. Sustav se sastoji od središnjeg nacionalnog portala, korisničkog pretnca i Nacionalnog identifikacijskog i autentifikacijskog sustava (NIAS). Središnji državni portal objedinjuje informacije državnih agencija. Cilj je pristup informacijama učiniti što jednostavnijim za sve građane. Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva objedinjuje sve informacije na Središnjem državnom portalu. Svaki građanin može putem svog poštanskog sandučića

---

<sup>8</sup> Vlada Republike Hrvatske, Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021.-2026.

<sup>9</sup> Mirjana Pejić Bach i sur., *Informacijski sustavi u poslovanju*, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, 2016., str. 183.

<sup>10</sup> Vlada Republike Hrvatske, Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021.-2026., str.548

primati službene vijesti vezane uz javne usluge. Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav (NIAS) omogućuje sigurnu identifikaciju korisnika. Korisnici mogu pristupiti javnim elektroničkim uslugama putem vjerodajnica. Financijska agencija uspostavlja i upravlja nacionalnim identifikacijskim i autentifikacijskim sustavom (NIAS).<sup>11</sup>

Mjere ograničavanja fizičkih kontakata uslijed pojave pandemije korona virusa dodatno su doprinijele važnosti moderne digitalne infrastrukture, kojom se jamči širok pristup internetu i dostupnost digitalnih usluga neophodnih za svakodnevne aktivnosti. Dugotrajna ograničenja kretanja potaknula su na pojačano korištenje javnih e-Usluga i e-Trgovinu, što je trend koji će se zasigurno nastaviti te su potrebni daljnji napor u unaprjeđenju i optimizaciji istih. Zato je upravo digitalna tehnologija ključna u snažnijem oporavku društava, gospodarstava i javnih uprava država članica EU-a nakon pandemije korona virusa.<sup>12</sup>

### **3.1 Digitalne javne usluge (e-Uprava)**

Učinkovite digitalne javne usluge ili e-Uprava nude širok raspon prednosti. To uključuje povećanje učinkovitosti i ekonomičnosti javnog sektora. Državne institucije već uvelike koriste informacijsku i komunikacijsku tehnologiju, ali e-Uprava je više od samog alata. Također se radi o ponovnom promišljanju organizacija i procesa te promjeni ponašanja radi učinkovitijeg pružanja javnih usluga ljudima. Kada se pravilno implementira, e-Uprava omogućuje građanima, tvrtkama i organizacijama lakšu, bržu i ekonomičniju interakciju s javnim sektorom. Potencijalne uštede su ogromne. U Danskoj elektroničko fakturiranje poreznim obveznicima štedi 150 milijuna eura, a poduzećima 50 milijuna eura godišnje. Ako se uvede diljem EU-a, mogao bi uštedjeti više od 50 milijardi eura godišnje. U međuvremenu su u Italiji sustavi e-Nabave uštedjeli više od 3 milijarde eura. Prekogranične digitalne javne usluge omogućit će ljudima slobodno kretanje unutar EU-a. Bilo da se preselite zbog posla ili obiteljskih razloga, možete se jednostavno pridružiti javnoj službi izvan svoje zemlje. Kao dio svoje strategije, Europska komisija poduzima konkretne korake prema razvoju prekograničnih digitalnih javnih usluga.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Financijska agencija, preuzeto s <https://www.fina.hr/e-gradani>, pristup 29.09.2022.

<sup>12</sup> Vlada Republike Hrvatske, Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021.-2026., str. 548

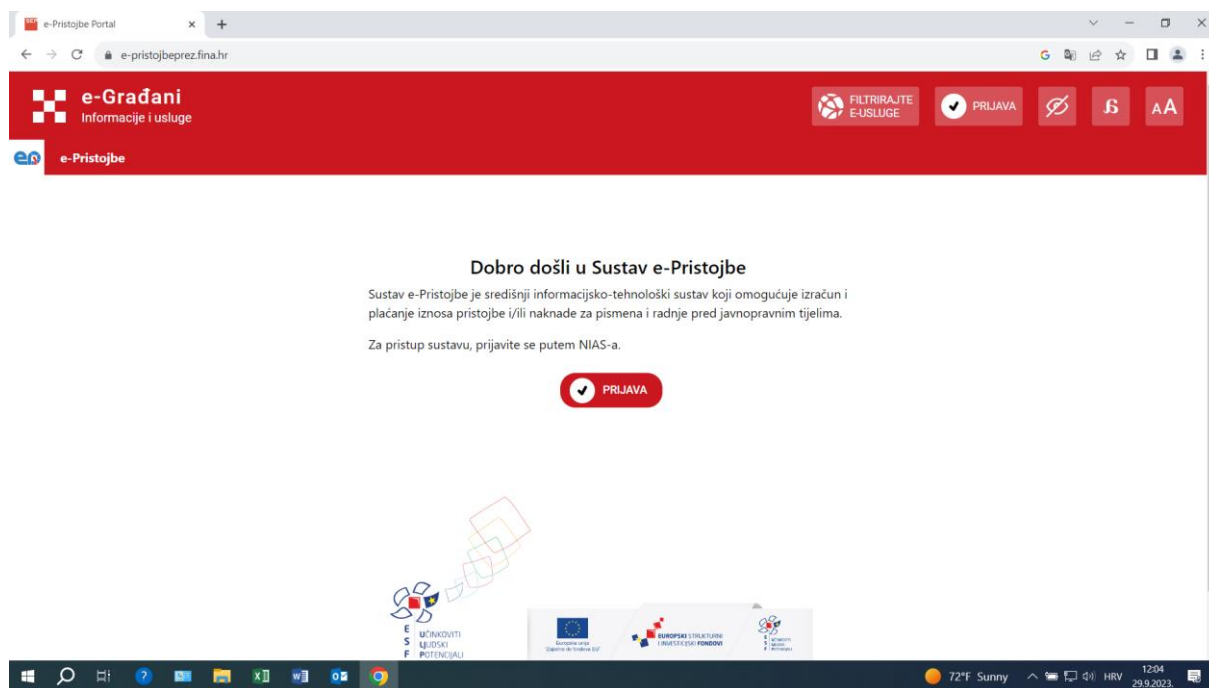
<sup>13</sup> <https://digital-strategy.ec.europa.eu/hr/policies/egovernment>

### 3.2 Sustav e-Pristojbe

„Sustav e-Pristojbe (SeP) omogućava krajnjem korisniku da jednom, zbirnom uplatom plati ukupnu cijenu javne usluge, a da ona putem sustava bude dalje automatski distribuirana kroz sustav državne riznice na one dijelove i subjekte kojima pripada prema važećim propisima. Na taj način pristojbeni obveznici mogu propisane pristojbe i naknade, umjesto državnim biljezima ili uplatnicama, plaćati brže i jednostavnije putem svojih bankovnih kartica (za tekući račun, žiro-račun ili kreditnim karticama) kao što su Visa, Maestro, MasterCard i Diners.

Pomoću sustava e-Pristojbe povećava se dostupnost javnih usluga, omogućuje se bezgotovinska naplata pristojbi i naknada u pružanju javnih usluga te upravljanje istim. Cilj je potpunim informatiziranjem poslovnih procesa poboljšati komunikaciju javne uprave s korisnicima – fizičkim i pravnim osobama.“<sup>14</sup>

Na slici 2. je prikazan početni zaslon aplikacije e-Pristojbe.



Slika 2. Sustav e-Pristojbe

Izvor: <https://e-pristojbeprez.fina.hr/>

<sup>14</sup> <https://rdd.gov.hr/projekti-i-eu-projekti/eu-projekti/e-pristojbe/e-pristojbama-omoguceno-gradjanima-online-placanje-pristojbi-i-naknada-1594/1594>

### **3.3 Sustav e-Spis**

E-Spis je zajednički naziv za IT sustave koji se koriste za upravljanje i obradu sudskih predmeta. Informatički sustav pod nazivom e-Spis prvi je put uveden u hrvatski pravosudni sustav 2009. godine donošenjem tadašnjeg Sudskog poslovnika. Sustav su izvorno koristili samo neki sudovi, prvenstveno za nasumično dodjeljivanje predmeta sucima. Kako se sustav razvijao, prerastao je slučajno dodjeljivanje datoteka i 2015. je izdvojen u poseban pravilnik koji regulira način rada sustava. Razvoj ovog sustava očito je imao određeni pozitivan utjecaj na informatički sustav sudskog registra, koji je danas značajno unaprijeđen temeljem podataka koji se unose u informatički sustav e-Spis. Donošenjem Pravilnika o radu u sustavu e-Spis detaljno se propisuju pravila o načinu rada i korištenju sustava e-Spis. Njegova svrha je osigurati jedinstven i pravilan način postupanja u sustavu e-Spis od strane korisnika.

Sustav e-Spis je uveo veću transparentnost u vođenju različitih sudskih postupaka te je omogućio svakoj osobi, koja za to ima pravni interes, da izvrši uvid u stanje sudskog predmeta i radnje koje se u njemu poduzimaju.



## 4. ELEKTRONIČKO POSLOVANJE

Elektroničkim načinom poslovanja organizacija ostvaruje brži protok dokumenata. Razvojem interneta došlo je do promjena u poslovanju od klasičnog prema e-Poslovanju.<sup>15</sup>

Opće je prihvaćeno da ulaganje u digitalizaciju zahtijeva značajne financijske izdatke. No, u računovodstvu, primjerice, ako se posao službenika svodi na listanje registratora i prepisivanje računa, onda je to trošak. Pregled unesenih podataka i prepisivanje konta moguće je vršiti pomoću računovodstvenog informacijskog sustava. Mikro, mala, srednja i velika poduzeća razlikuju se po svojoj spremnosti da prihvate digitalna rješenja. Velike tvrtke ne dopuštaju da se resursi troše na beskoristan rad i stoga radije ulažu u informacijske sustave. Oni nastoje povećati korisnost svih resursa. Velike tvrtke nastoje imati najbolji softver i informacijske sustave. Mala poduzeća nemaju resurse da angažiraju najbolje IT tvrtke da za njih dizajniraju digitalna rješenja. No, danas za svaki administrativni posao postoje digitalna rješenja koja mogu biti dugoročno isplativa. Uvođenjem elektroničkih računa, elektroničkih otpremnica, elektroničkih narudžbi itd. koji bi zamijenili papirnatu račune, otpremnice, narudžbenice itd., može se smanjiti radno opterećenje. Umjesto u papirnatom obliku, elektronički dokumenti pohranjuju se u elektroničke arhive, čime su poslovni dokumenti dostupni gdje god se trenutno nalazili. Dokumenti ostaju sigurni na poslužitelju gdje su spremljeni.<sup>16</sup>

Dokumentaciju nije potrebno čuvati na policama u papirnatom obliku, jer se čuva u digitalnom obliku na serverima. Tako je lako dostupna zaposlenicima kojima je potrebna. Brže i lakše se pronalazi. Zaposlenici se trebaju prijaviti u sustav i mogu je dohvatiti bez obzira gdje se u tom trenutku nalazili. Na takav način arhiviranja štedi se prostor i povećava sigurnost čuvanja važne dokumentacije.

### 4.1 Elektronički račun

Uvođenjem elektroničkih računa u poslovanje, prestaju se obrađivati računi u papirnatom obliku.

---

<sup>15</sup> Mile Pavlič, *Informacijski sustavi*, Školska knjiga, 2011.

<sup>16</sup> Marko Emer, *Digitalizacija poslovanja puno je manji trošak od beskorisnih procesa*, preuzeto s <https://portal.moj-eracun.hr/digitalizacija-poslovanja/>, pristup 29.09.2022.

Izdavanjem elektroničkih računa primatelji mogu automatizirati proces. Vrlo je važno da tvrtka ima postojeće informacijske sustave. Digitalizacija zahtijeva i znači uvođenje digitalnih radnih procesa u tvrtku, a jedan od njih je i izdavanje elektroničkih računa. U Hrvatskoj je ovakav način rada počeo prije nekoliko godina. Računi su pravno valjane knjigovodstvene isprave koje sadrže standardizirane i strukturirane podatke. Ti su podaci ključni za automatizaciju procesa elektroničke razmjene računa i tvrtke mogu uštedjeti nakon uvođenja takvog procesa. Elektronički račun je elektronički dokument koji se izdaje, prenosi i prima u strukturiranom formatu koji može proći daljnju strojnu obradu. Takvi se računi šalju izravno s računara pošiljatelja i primaju na račun primatelja. Međutim, primatelji često ispisuju elektroničke račune i dalje ih obrađuju u papirnatom obliku. Na kraju račun završava u registratoru.<sup>17</sup>

Zakon o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi predstavljao je i jednu od mjera Nacionalnog programa reformi Vlade Republike Hrvatske 2018. godine, a glavni cilj mjere i Zakona je 100% izdavanje i zaprimanje e-Računa u javnoj nabavi od 2019. godine.<sup>18</sup>

Najveći primatelj e-Računa od 1. srpnja 2019. su tijela državne i javne uprave, jer je tada stupila na snagu zakonska odredba Zakona o elektroničkom izdavanju računa u javnoj nabavi („Narodne novine“, br. 94/18), kojom sva tijela državne i javne uprave zaprimaju isključivo elektroničke račune.

Korištenje e-Računa u uredskom poslovanju je važno iz više razloga. Mišljenje Europske unije je da će potpunim uvođenjem e-Računa uštedjeti 423 milijarde eura. Prednosti izdavanja e-Računa za izdavatelje su smanjeni administrativni troškovi pripreme, ispisa i kuvertiranja računa. Nema troškova poštarine, a račun se isporučuje u puno kraćem vremenu i sprema u elektroničku arhivu. Prednost za primatelje e-Računa je brzina zaprimanja i obrade računa pri čemu je mogućnost ljudske greške svedena na minimum. Osigurano je brže plaćanje računa i automatizacija prilikom razmjene računa. Troškovi obrade e-Računa znatno su manji u odnosu na troškove obrade papirnato računa. Dodatne uštede ostvaruju se digitalizacijom poslovnog procesa, kraćim rokovima obrade računa i ubrzanjem plaćanja. Elektronički račun

---

<sup>17</sup> Poslovni dnevnik, preuzeto s <https://www.poslovni.hr/hrvatska/e-racuni-su-higijena-poslovanja-koja-je-nuzna-za-ozbiljnu-digitalnu-transformaciju-4271015>, pristup 26.09.2022.

<sup>18</sup> <https://mingor.gov.hr/vijesti/odgovori-i-informacije-vezano-uz-obvezu-izdavanja-eracuna-u-javnoj-nabavi/6644>

omogućuje i kvalitetnije upravljanje financijskim poslovanjem te općenito povoljno utječe na povećanje produktivnosti rada.

Uvođenje e-Računa u poslovanje poduzetnika i tijela javne vlasti, jamči najsuvremenije načine poslovanja i omogućava postizanje visoke konkurentnosti, kroz ostvarivanje svih prednosti koje omogućava moderna tehnologija.

Uvođenjem elektroničkog fakturiranja u poslovanje, ubrzavaju se i automatiziraju poslovni procesi, smanjuju troškovi poslovanja, ostvaruju značajne uštede te se potencijalno stvara veća dodana vrijednost u poslovanju, kako u poslovnom sektoru tako i u državnoj upravi.<sup>19</sup>

Najrašireniji internetski servis za elektroničku razmjenu računa je FINA e-Račun. Tim internetskim servisom omogućena je ne samo elektronička razmjena računa, nego i upravljanje cjelokupnim poslovnim procesom izdavanja, zaprimanja i arhiviranja e-Računa. Zaprimljen elektronički račun, istovjetan je papirnatom računu. Internetski servis FINA e-Račun je dobitnik nagrade "Zlatno Teslino jaje" za najbolju inovaciju u visokim tehnologijama.<sup>20</sup>

## 4.2 Elektroničko uredsko poslovanje

Elektroničko uredsko poslovanje podrazumijeva zaprimanje i distribuiranje dokumenata elektroničkim putem.

Središnji proces u načinu rada javne uprave je uredsko poslovanje. Uredsko poslovanje se sastoji od niza pravila kojima je uređen način postupanja i upravljanja s pismenima u svim javnopravnim tijelima. Taj skup pravila je uređen i propisan Uredbom o uredskom poslovanju. Od 1. siječnja 2010. godine na snagu je stupila Uredba o uredskom poslovanju („Narodne novine“, br. 07/09), koja je zamijenila dotadašnju uredbu iz 1987. godine. Novom Uredbom je omogućeno da građani i poduzeća u komunikaciji s javnom upravom uz papirnatu mogu koristiti i elektroničke dokumente. Zato su javnopravna tijela dobila zadatak da što

---

<sup>19</sup> Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja, preuzeto s <https://mingor.gov.hr/djelokrug/uprava-za-trgovinu-i-politiku-javne-nabave/digitalno-gospodarstvo/e-racun-7014/prednosti-uvodjenja-e-racuna/7018>, pristup 26.09.2022.

<sup>20</sup> Financijska agencija, preuzeto s <https://www.fina.hr/e-racun-za-poslovne-subjekte>, pristup 26.09.2022.

žurnije uvedu odgovarajuće informacijske sustave da bi mogli izdavati elektroničke dokumente u uredskom poslovanju. Da bi se javnopravnim tijelima olakšao taj proces, novom je Uredbom propisano i donošenje „Standardnog projekta elektroničkog uredskog poslovanja“ (SPEUP), kojeg je izradio i objavio Središnji državni ured za e-Hrvatsku uz suglasnost Ministarstva uprave. To je dokument u kojem su detaljno opisani svi poslovni procesi iz Uredbe o uredskom poslovanju („Narodne novine“, br. 07/09). U njemu su specificirani zahtjevi programskih rješenja za elektroničko uredsko poslovanje. Ograničen je na unutarnje procese uredskog poslovanja koji se odvijaju unutar pojedinog javnopravnog tijela. On predstavlja smjernice svim javnopravnim tijelima u postupcima za uspostavu vlastitih informacijskih sustava za elektroničko uredsko poslovanje. Smjernice obuhvaćaju jedinstven model i tehničke specifikacije.

Uzimajući u obzir da u trenutku stupanja na snagu Uredbe o uredskom poslovanju (Narodne novine, br. 07/09) nije postojala učinkovita nacionalna infrastruktura koja bi mogla razmjenjivati podatke različitih informatičkih rješenja u različitim javnopravnim tijelima, SPEUP je ograničen na one definirane u posebnim poslovnim procesima koji se provode unutar organizacije. Svi ostali potrebni procesi i funkcije opisani su u zasebnom dokumentu „Program e-Ured“. Elektroničko uredsko poslovanje jedinstven je model upravljanja, razmjene i pohrane elektroničkih dokumenata i dokumenata uz podršku informacijsko-komunikacijske tehnologije. U tom smislu, e-Ured predstavlja uobičajeni IT model za poslovne procese. Postoji obveza poštivanja pravila uredskog poslovanja javnopravnih tijela. Ova se pravila odnose na upravljanje, obradu i sigurnu razmjenu elektroničkih datoteka i dokumenata, uz potpuno korištenje informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Vidljivo je da e-Ured predstavlja jedinstveni koncept uspostave i pune primjene usluga e-Ureda u javnoj upravi. Ovakvim načinom rada uspostavlja se i primjenjuje elektroničko uredsko poslovanje, neovisno o proizvođaču programskih rješenja za elektroničko uredsko poslovanje.

Osim toga, dokument „Program e-Ured“ navodi pitanja vezana uz punu implementaciju elektroničkog uredskog poslovanja te navodi zahtjeve za izmjene. Također opisuje zahtjeve e-uredskog poslovanja za budući Sustav podrške interoperabilnosti nacionalne administracije (SPINA) kao infrastrukturu za upravljanje javnom mrežom s poslovnog i tehničkog aspekta. Svako uredsko poslovno rješenje mora biti u mogućnosti dodatno koristiti sve potrebne funkcije i zajedničke resurse, kao što su autentifikacija i autorizacija službenika, elektronička

komunikacija s korisnicima javnih usluga, sigurna razmjena elektroničke korespondencije, iz oblaka upravljanja mrežom, preko državne infrastrukture za razmjenu podataka. Svrha je elektroničko potpisivanje akata, automatsko dohvaćanje podataka iz raznih elektroničkih registara, elektronička naplata upravnih pristojbi, elektroničko arhiviranje spisa i dokumenata, povezivanje s drugim informacijskim sustavima. Navedene funkcije proširuju osnovne funkcije SPEUP-a i trebale bi omogućiti učinkovito korištenje elektroničkog uredskog poslovanja u umreženim administrativnim uvjetima, kako bi državni službenici mogli u potpunosti obavljati svoje dužnosti elektronički. Važno je istaknuti da se ugradnjom velikog broja zajedničkih funkcija mogu postići značajne uštede jer u tom slučaju svaka javnopravna agencija ne mora svoje programsko rješenje nadograđivati ovako složenim i skupim funkcijama.<sup>21</sup>

Novom Uredbom o uredskom poslovanju („Narodne novine“, br. 75/21) propisano je kako se pismena zaprimaju elektroničkim putem.

Pomoću informacijskog sustava uredskog poslovanja se upravlja dokumentima sukladno pravilima uredskog poslovanja. Sukladno Uredbi, informacijski sustav uredskog poslovanja treba omogućiti cjelokupno uredsko poslovanje u digitalnom obliku i imati mogućnost povezivanja i razmjene podataka s informacijskim sustavima u drugim javnopravnim tijelima. Digitalizacijom uredskog poslovanja se više ne koriste knjige, zaprimljena pismena u elektroničkom obliku se više ne printaju, dolazi do brže preraspodjele i otpreme pismena, akti se potpisuju i pečatiraju e-potpisom i e-pečatom. Sukladno Uredbi, akte potvrđuju prema hijerarhiji svi koji su sudjelovali u njegovoj izradi, a potom akt potpisuje ovlaštena osoba.

### **4.3 Elektronička nabava**

Stupanjem na snagu Zakona o javnoj nabavi („Narodne novine“, br. 110/07), javni i sektorski naručitelji su provodili postupke javne nabave i objave ugovora putem Elektroničkog oglasnika javne nabave Republike Hrvatske Narodnih novina kroz popunjavanje standardiziranih obrazaca. Ponude su i dalje pristizale u papirnatom obliku.

Sukladno Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o javnoj nabavi („Narodne novine“, br. 83/13), od 1. siječnja 2014. u Elektroničkom oglasniku javne nabave Republike Hrvatske

---

<sup>21</sup> Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva, preuzeto s <https://rdd.gov.hr>, pristup 26.09.2022.

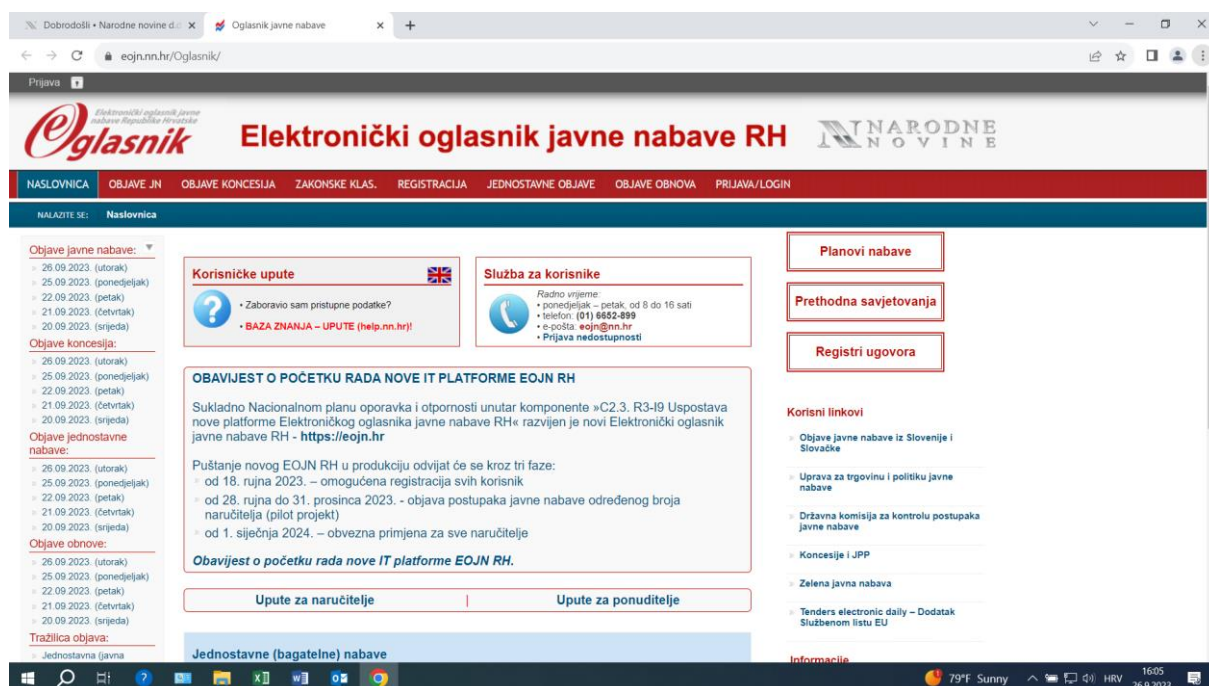
pokrenut je modul elektroničke javne nabave (e-Nabava). Elektronička javna nabava je naziv za sustav javne nabave koji se temelji na primjeni elektroničkih sredstava komunikacije u postupcima javne nabave. Sustav je u potpunosti usklađen sa Zakonom o javnoj nabavi. Elektronička dostava (e-Dostava) ponuda jest modul koji omogućava elektroničku dostavu ponuda, zahtjeva za sudjelovanje i sl. Modul e-Dostave namijenjen je naručiteljima i ponuditeljima u postupcima javne nabave.<sup>22</sup> Naručiteljima je omogućena priprema postupka, a ponuditeljima je omogućena elektronička dostava ponude. Također je omogućeno javno otvaranje ponuda i generiranje Zapisnika o javnom otvaranju ponuda. Ponuditelji moraju ispuniti određene preduvjete za mogućnost elektroničke dostave ponuda, a to su certifikat za digitalni potpis, obzirom da ponude moraju biti digitalno potpisane i PDF čitač koji ima mogućnost digitalnog potpisivanja.

Mnoge su prednosti korištenja e-Nabave. Neke od njih su dostupnost podacima iz postupka javne nabave u svakom trenutku, visoka razina sigurnosti, automatizirani procesi, „on line“ dokumentacija, transparentnost provedbe postupka i manja mogućnost pogrešaka. Registriranje u Elektroničkom oglasniku javne nabave Republike Hrvatske je besplatno. Također je besplatna i dostava elektroničkih ponuda.

Trenutno je na snazi Zakon o javnoj nabavi („Narodne novine“, br. 120/16). Stupanjem na snagu tog zakona, kroz standardizirane obrasce u Elektroničkom oglasniku javne nabave Republike Hrvatske objavljuje se Plan nabave i Registar ugovora.

---

<sup>22</sup> Elektronički oglasnik javne nabave Republike Hrvatske, preuzeto s <https://help.nn.hr/support/solutions/articles/5000017991-%C5%A0to-je-e-nabava->, pristup 29.09.2022.



Slika 3. Elektronički oglasnik javne nabave RH

Izvor: <https://eojn.mn.hr/Oglasnik/>

Od 01. siječnja 2024. godine u primjeni će biti novi Elektronički oglasnik javne nabave Republike Hrvatske.

#### 4.4 Centralizirani obračun plaća

Centraliziranim obračunom plaća omogućen je uvid u broj zaposlenika u određenoj organizaciji kao i u troškove plaća.

Centralizirani obračun plaća (COP) bila je jedna od reformskih mjera tijekom razdoblja 2014.-2016. godine. Vlada Republike Hrvatske odlučila je pokrenuti projekt centraliziranog informacijskog sustava za obračun plaća i upravljanje ljudskim resursima. Time se omogućuje uspostava kvalitetnog upravljanja ljudskim resursima u javnom sektoru. Uspostavljeno je i kvalitetno upravljanje proračunskim sredstvima za plaće zaposlenih u javnom sektoru kojima se plaće isplaćuju iz državnog proračuna. Isplaćene plaće moguće je iskazati u cijelosti, a isplatne liste šalju se zaposlenicima u sandučiće sustava e-Građani. Poželjno je osigurati nadzor nad potrebnim osposobljavanjem i premještanje zaposlenika na poslove koji

zahtijevaju njihove sposobnosti. Dodatno, jedan od razloga je pružanje uvida u planiranje mirovina ili potrebe za zapošljavanjem.<sup>23</sup>



Slika 4. Centralizirani obračun plaća

Izvor: <https://mpu.gov.hr/centralni-obracun-placa/22209>

Centralizirani obračun plaća (COP) je jedinstven, centraliziran, poslovno-informatički sustav za podršku upravljanja rashodima vezanim za troškove ljudskih resursa u javnom sektoru.<sup>24</sup> Kroz sustav e-Građani svaki zaposlenik prima isplatnu listu u svoj korisnički pretinac, čime se smanjuje potrošnja papira, a zaposlenicima u odjelima plaća takav način isporuke isplatnih lista ubrzava proces rada.

Zakonom o registru zaposlenih i centraliziranom obračunu plaća u državnoj službi i javnim službama („Narodne novine“, br. 59/23) uređuje se ustroj i vođenje Registra zaposlenih u državnoj službi i javnim službama te ustroj i korištenje informacijskog sustava Centraliziranog obračuna plaća u državnoj službi i javnim službama.<sup>25</sup>

Registar zaposlenih u državnoj službi i javnim službama je središnja baza podataka o zaposlenicima i vanjskim suradnicima u državnoj službi i javnim službama koja se vodi radi

<sup>23</sup> Ministarstvo pravosuđa i uprave, preuzeto s <https://mpu.gov.hr/centralni-obracun-placa/22209>, pristup 29.09.2022.

<sup>24</sup> Financijska agencija, preuzeto s <https://www.fina.hr/centralizirani-obracun-placa>, pristup 29.09.2022.

<sup>25</sup> Zakon o registru zaposlenih i centraliziranom obračunu plaća u državnoj službi i javnim službama, članak 1.



kvalitetnog i učinkovitog upravljanja ljudskim potencijalima i centraliziranog obračuna plaća u državnoj službi i javnim službama.<sup>26</sup>

Nekoliko je razloga zbog kojih zakonodavci namjeravaju donijeti novi Zakon o popisu državnih službenika i centraliziranom obračunu plaća državnih službenika i javnih službi, među kojima je povećanje kvalitete i učinkovitosti upravljanja ljudskim resursima, centralizirani obračun plaća državnih službenika i namještenika, uvođenje obveze korištenja očevidnika i COP-a za sve proračunske korisnike državnog proračuna, s ciljem poboljšanja učinkovitosti državnih službenika i namještenika. Sustav plaća je standardiziran i svi proračunski korisnici koriste isti informacijski sustav (COP) za obračun i isplatu plaća, u kojima su parametri za obračun plaće postavljeni sukladno važećim propisima koji se odnose na plaće zaposlenih u državnim i javnim službama. Ovaj informacijski sustav sa stalno promjenjivim i kontroliranim parametrima smanjuje mogućnost ljudske pogreške pri obračunu plaća, a time i mogućnost tužbi zbog netočnog obračuna i isplate plaća; pojačava kontrolu namjenskog trošenja sredstava državnog proračuna za troškove zaposlenika; nadzire obračun i isplatu plaća za svakog državnog proračunskog korisnika. Na taj način se obračun i isplata plaća može provjeriti u odnosu na važeće propise i planirano korištenje sredstava.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Zakon o registru zaposlenih i centraliziranom obračunu plaća u državnoj službi i javnim službama, članak 5.

<sup>27</sup> Izvor: <https://www.iusinfo.hr/aktualno/u-sredistu/novi-zakon-o-registru-zaposlenih-i-centraliziranom-obracunu-placa-u-drzavnoj-sluzbi-i-javnim-sluzbama-55341-55445>

## 5. UVOĐENJE INFORMACIJSKIH SUSTAVA U UREDSKO POSLOVANJE

Brojne su prednosti uvođenja informacijskih sustava u uredsko poslovanje. Uvođenjem informacijskih tehnologija, mijenja se način poslovanja. Ona poduzeća koja se ne prilagode promjenama u načinu poslovanja dovode u pitanje svoj opstanak na tržištu. Iz tog razloga, sve više poduzeća investira u uvođenje informacijskih sustava u poslovanje.<sup>28</sup>

### 5.1 Troškovi uvođenja informacijskih sustava u uredsko poslovanje

Za donošenje poslovnih odluka najraširenija je cost-benefit analiza. Kako bi se moglo analizirati ulaganje u informacijske tehnologije, potrebno je razumjeti vrijednost vlasništva koju ulaganje u takve tehnologije predstavlja. Zato, osim poznatih troškova, u analizi treba obuhvatiti i tzv. kvalitativne pogodnosti, pa je cost-benefit metodu potrebno nadopuniti elementima jedinstvenima za IT odluke. Ranije je određivanje troškova investicije u IT bilo prilično jednostavno, a i ako bi cijena na kraju ipak bila veća od planirane, bilo je poznato zbog čega je tako. U današnje vrijeme cijena hardvera i softvera može biti niža, ali oni su tek početak. Teško su predvidivi troškovi podrške i održavanja, troškovi povezani s prijelazom na novi sustav i drugi troškovi.<sup>29</sup>

Današnja tehnologija je sve kompleksnija. Sve je teže predvidjeti dugoročne učinke neke tehnologije.

Informacijske tehnologije moraju postati predmetom zanimanja top menadžmenta. Od sredstava za reduciranje troškova automatizacijom, informacijske tehnologije moraju postati oruđe za optimizaciju poslovnih procesa.<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> Josip Muller, Upravljanje informacijskom tehnologijom u suvremenim tvrtkama te hrvatska poslovna praksa korištenja informacijskih tehnologija, *Ekonomski pregled*, 52 (5-6) 587-612, 2001.

<sup>29</sup> Josip Muller, Upravljanje informacijskom tehnologijom u suvremenim tvrtkama te hrvatska poslovna praksa korištenja informacijskih tehnologija, *Ekonomski pregled*, 52 (5-6) 587-612, 2001.

<sup>30</sup> Josip Muller, Upravljanje informacijskom tehnologijom u suvremenim tvrtkama te hrvatska poslovna praksa korištenja informacijskih tehnologija, *Ekonomski pregled*, 52 (5-6) 587-612, 2001.

## **5.2 Opravdanost uvođenja informacijskih sustava u uredsko poslovanje**

Informacijski sustavi su postali izuzetno važni za opstanak na tržištu. Današnja poduzeća ne mogu uspješno poslovati bez informacijske tehnologije. Buduća poduzeća će biti u potpunosti informatizirana što bitno utječe na povećanje poslovne uspješnosti.

Poduzeća sve više ulažu u informacijske tehnologije i koriste ih. Uspješno upravljanje informacijskom tehnologijom postaje jedna od glavnih prednosti brojnih tvrtki. Zato je potrebno djelotvorno ulagati i upravljati informacijskom tehnologijom u poduzećima. Sve više poduzeća razumije da je potrebno ulaganje u informacijske tehnologije uvrstiti u strateške poslovne procese. Prilikom odlučivanja o ulaganju u informacijske tehnologije, treba uzeti u obzir njihove učinke na poslovanje poduzeća. To je razlog zbog čega je često teško donijeti odluku o pojedinim investicijama u informacijsku tehnologiju.<sup>31</sup>

## **5.3 Informacijska sigurnost**

Uvođenje sigurnosti informacijskih sustava je složen postupak. Iako se informacijska sigurnost često povezuje isključivo s klasificiranim podacima, informacijska sigurnost se bavi informacijama u cjelini.

Hrvatski zavod za norme je usvojio dvije međunarodne norme informacijske sigurnosti. To su: HRN ISO/IEC 27001 i HRN ISO/IEC 17799. Da bi se implementirala norma ISO/IEC 27001 potrebno je uspostaviti i dokumentirati područje upravljanja sigurnošću tvrtke. Implementacija norme ISO/IEC 27001 provodi se kroz 8 koraka koje je potrebno provoditi:

1. Započinjanje projekta
2. Definiranje ISMS-a
3. Procjena rizika
4. Upravljanje rizikom
5. Obuka i osvješćivanje

---

<sup>31</sup> Josip Muller, Upravljanje informacijskom tehnologijom u suvremenim tvrtkama te hrvatska poslovna praksa korištenja informacijskih tehnologija, *Ekonomski pregled*, 52 (5-6) 587-612, 2001.

## 6. Priprema za reviziju

## 7. Revizija

## 8. Neprekidno osvještavanje

Uvođenjem normi informacijske sigurnosti, dobiva se jasno definiran okvir nadležnosti, odgovornosti i ovlasti unutar informacijskog sustava. Svi korisnici informacijskog sustava moraju se identificirati, pa treba definirati plan upravljanja identitetima. Plan sadrži definiranje svih procesa i aktivnosti u kojima se korisnicima sustava dodjeljuju prava i ovlasti pristupa resursima informacijskog sustava i osnove za njihovu dodjelu. Za svaku informaciju se utvrđuju uvjeti za dodjelu prava pristupa, ovlasti i opseg prava. Potom se definira način i slijed postupaka za dodjelu prava pristupa. Izrađuju se precizne procedure koje se moraju poštivati prilikom provedbe. Te procedure su važne da bi upravljanje sigurnošću informacijskog sustava bilo uspješno.<sup>32</sup>

### **5.4 Uvođenje informacijskih sustava u poslovanje i društveno odgovorno poslovanje**

Uvođenjem informacijskih sustava u poslovanje smanjuje se potreba za fotokopirnim papirom, uređajima i tintama za ispis što pridonosi zaštiti okoliša, odnosno društveno odgovornom poslovanju.

Društveno odgovorna poduzeća usredotočena su na utjecaj poduzeća na društvo i okoliš. Neki oblici ove vrste djelatnosti mogu se uočiti već u najranijim danima osnivanja poduzeća. Već tada se očekivalo da menadžer tvrtke treba uskladiti svoje upravljanje sa svojim etičkim načelima te da poslovanje tvrtke ne smije štetiti okolišu i društvu.

Međutim, koncept društveno odgovornog poslovanja svoj današnji oblik počeo je poprimati u drugoj polovici dvadesetog stoljeća. Razlog tome je što su ekološki problemi počeli utjecati na kvalitetu života u nekim industrijski razvijenim područjima svijeta. Države članice Ujedinjenih naroda složile su se o provedbi održivog razvoja. Polazeći od koncepta održivog razvoja, poduzeća su razvila različite metode kojima pokušavaju preuzeti odgovornost za negativne učinke svojih poslovnih aktivnosti. Kako bi odgovorile na potrebe održivog razvoja, tvrtke su usvojile društveno odgovorno poslovanje (DOP). Europska

---

<sup>32</sup> Javor Bogati, *Praktični menadžment*, Vol II, br. 3, str. 112-117

komisija objavila je definiciju DOP-a u svojoj Strategiji društvene odgovornosti poduzeća 2011.-2014.: „odgovornost poduzeća za njihov utjecaj na društvo“. Danas je društveno odgovorno poslovanje (DOP) vrlo široko zastupljen i prihvaćen koncept. Razni dokumenti EU potiču primjenu DOP-a. Cilj je stvoriti novu vrijednost uz minimalnu štetu okolišu i maksimalnu društvenu korist. Društveno odgovorno poslovanje uloga je poduzeća u održivom razvoju.

Standard društvene odgovornosti ISO 26000 znači da je održivi razvoj proces za cijelo društvo. To znači da je društveno odgovorno poslovanje skup akcija koje se provode unutar poduzeća kojima se pridonosi održivom razvoju. Pojam održivosti postao je prihvaćen u poslovnom svijetu, pa tako neke velike multinacionalne kompanije koriste pojam korporativne održivosti. Koncept održivog razvoja odnosi se na trostruko uravnotežen utjecaj poduzeća na ekonomsku, ekološku i društvenu dimenziju. Korporativno upravljanje važan je preduvjet za promicanje društvene odgovornosti poduzeća. To je sustav pravila koji kontrolira procese poduzeća. Za realizaciju ovog integriranog modela društveno odgovornog poslovanja potrebno je vodstvo koje teži stvaranju vrijednosti transformirati u sustav korporativnog upravljanja, predano je učenju, ima hrabrosti za inovacije te stalno mjeri financijske i nefinancijske učinke. "Načela Ekvatora" odnose se na više od 60 dogovorenih pravila ponašanja među velikim međunarodnim bankama koje odobravaju financiranje samo za projekte koji imaju dokazanu ekološku i društvenu korist. To je pokazatelj da kvalitetno praćenje i evaluacija projekata iz perspektive nefinancijskog učinka može potaknuti odgovorno ponašanje tvrtki koje provode projekte. Održivi razvoj pokazuje da su zaštita okoliša i društveni standardi usko povezani s gospodarskim razvojem. Osim toga, financije imaju značajan utjecaj na primjenu načela održivosti i društvene odgovornosti poduzeća. Uvođenje sustava upravljanja kvalitetom, okolišem, društvenom odgovornošću, itd., može pomoći tvrtkama u stvaranju procesa koji poboljšava njihov utjecaj, pridonoseći tako društvenoj odgovornosti organizacije. Osim toga, pomaže u održavanju ugleda. Ključni čimbenik rasta tvrtke je ulaganje u obrazovanje zaposlenika.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> dr. sc. Mirjana Matešić, mr. sc. Damir Pavlović, Dino Bartoluci, mag. oec., Društveno odgovorno poslovanje, 2015

## 6. ZAKLJUČAK

Digitalizacija je kamen temeljac nacionalne konkurentnosti. Povećanjem broja usluga e-Uprave unapređuje se kvaliteta digitalnih kretanja u javnoj upravi. Povećano je korištenje usluga e-Uprave zbog promjena izazvanih pandemijom koronavirusa. Pokretanje novih usluga e-Uprave poboljšalo je kvalitetu digitalnog razvoja u javnoj upravi, a određene usluge postale su popularnije. Danas, uz elektroničku upravu, od kuće možemo zatražiti ogromne količine dokumenata i informacija. Tijekom pandemije dobili smo elektroničku putovnicu putem sustava e-državljanstvo te elektroničku COVID-19 potvrdu nakon cijepljenja. To može smanjiti redove na nekim šalterima u ustanovama. Slična situacija se dogodila i kada je e-trgovina uvedena u poslovne procese, budući da su na taj način zaposlenici mogli obavljati svoj posao s bilo kojeg mjesta, što je danas poznato kao "rad od kuće". Hrvatska i dalje mora puno ulagati u digitalizaciju. Nacionalnim planom oporavka i otpornosti 2021.-2026. misija i vizija su jasno definirane. Misija mu je poticanje digitalne transformacije društva i gospodarstva razvojem strateških okvira, uspostavom i nadogradnjom nacionalne informacijske infrastrukture i središnjih sustava razmjene podataka te uvođenjem novih elektroničkih usluga za građane, poduzetnike i javni sektor. Vizija je da do 2026. godine digitalna javna uprava bude temelj za daljnji razvoj konkurentnog, inovativnog i digitalnog društva i gospodarstva. Sukladno Nacionalnom i EU strateškom aktu, u sklopu Nacionalnog plana oporavka i otpornosti definirani su ciljevi provedbe digitalne transformacije hrvatskog društva i gospodarstva. Ciljevi su: povećati učinkovitost i transparentnost rada agencija javnog sektora, uspostaviti upravljačke i koordinacijske strukture za planiranje i provedbu digitalne transformacije društva i javne uprave te osigurati da agencije javne uprave imaju pristup alatima koji su im potrebni za razvoj ekonomičnije i kvalitetnije tehnologije digitalnih usluga kako bi zadovoljili potrebe korisnika.

## 7. IZJAVA

### Izjava o autorstvu završnog rada i akademskoj čestitosti

**Ime i prezime studenta: Brankica Antolković**

**Matični broj studenta: 0067442682**

**Naslov rada: Analiza opravdanosti uvođenja informacijskih sustava u uredsko poslovanje**

Pod punom odgovornošću potvrđujem da je ovo moj autorski rad čiji niti jedan dio nije nastao kopiranjem ili plagiranjem tuđeg sadržaja. Prilikom izrade rada koristio sam tuđe materijale navedene u popisu literature, ali nisam kopirao niti jedan njihov dio, osim citata za koje sam naveo autora i izvor te ih jasno označio znakovima navodnika. U slučaju da se u bilo kojem trenutku dokaže suprotno, spreman sam snositi sve posljedice uključivo i poništenje javne isprave stečene dijelom i na temelju ovoga rada.

Potvrđujem da je elektronička verzija rada identična onoj tiskanoj te da je to verzija rada koju je odobrio mentor.

Datum

Potpis studenta

---

---

## **8. POPIS LITERATURE**

### **8.1 KNJIGE I ČLANCI**

Mile Pavlić, *Informacijski sustavi*, Školska knjiga, 2011.

dr. sc. Mirjana Matešić, mr. sc. Damir Pavlović, Dino Bartoluci, mag. oec., *Društveno odgovorno poslovanje*, 2015.

Mirjana Pejić Bach, Mladen Varga, Velimir Srića, Mario Spremić, Vesna Bosilj Vukšić, Katarina Curko, Nikola Vlahović, Ljubica Milanović Glavan, Ivan Strugar, Jovana Zorojo, Božidar Jaković, *Informacijski sustavi u poslovanju*, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, 2016.

Lucija Petrovčić, Vlatka Ružić, *Digitalizacija javne uprave uslijed nove digitalne stvarnosti*, Zbornik radova

Jozo Ivanović, *Elektroničko poslovanje i upravljanje spisima*, Hrvatska javna uprava, 2002.

Ana Gavran Lulić, Dorotea Markasović, Željko Sudarić, *Mreža digitalnih utvrda – korelacija utjecaja starosne dobi i digitalne javne uprave*, Zbornik radova

Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021. – 2026.

Javor Bogati, *Praktični menadžment*, Vol II, br. 3, str. 112-117

Josip Muller, *Upravljanje informacijskom tehnologijom u suvremenim tvrtkama te hrvatska poslovna praksa korištenja informacijskih tehnologija*, *Ekonomski pregled*, 52 (5-6) 587-612, 2001.

V. Jurin Bakotić, A. Čvrljak, *Novine u uredskom poslovanju*, Zbornik radova Veleučilišta u Šibeniku, 2022. Vol.16(1-2), p.p. 75-93

### **8.2 INTERNETSKI IZVORI**

Marko Emer, *Digitalizacija poslovanja puno je manji trošak od beskorisnih procesa*, <https://portal.moj-eracun.hr/digitalizacija-poslovanja/>

Financijska agencija, <https://www.fina.hr/e-gradani>



Financijska agencija, <https://www.fina.hr/e-racun-za-poslovne-subjekte>

Poslovni dnevnik, <https://www.poslovni.hr/hrvatska/e-racuni-su-higijena-poslovanja-koja-je-nuzna-za-ozbiljnu-digitalnu-transformaciju-4271015>

Ministarstvo gospodarstva i održivog razvoja, <https://mingor.gov.hr/djelokrug/uprava-za-trgovinu-i-politiku-javne-nabave/digitalno-gospodarstvo/e-racun-7014/prednosti-uvodjenja-e-racuna/7018>

Središnji državni ured za razvoj digitalnog društva, <https://rdd.gov.hr>

Elektronički oglasnik javne nabave Republike Hrvatske, <https://help.nn.hr/support/solutions/articles/5000017991-%C5%A0to-je-e-nabava->

Financijska agencija, <https://www.fina.hr/centralizirani-obracun-placa>

Ministarstvo pravosuđa i uprave, preuzeto s <https://mpu.gov.hr/centralni-obracun-placa/22209>, pristup 29.09.2022.

IUS INFO, preuzeto s <https://www.iusinfo.hr/aktualno/u-sredistu/sustav-espis-26278>

## **9. POPIS SLIKA, TABLICA I GRAFIKONA**

Slika 1. Digitalizacija .....	7
Slika 2. Sustav e-Pristojbe.....	10
Slika 3. Elektronički oglasnik javne nabave RH.....	16
Slika 4. Centralizirani obračun plaća .....	17

## **10. ŽIVOTOPIS**

Ime i prezime: Brankica Antolković

Datum rođenja: 26.12.1979.

Državljanstvo: Hrvatsko

Spol: Žensko

Broj mobitela: 099 682 76 51

e-mail: [b.antolkovic@gmail.com](mailto:b.antolkovic@gmail.com)

Adresa: Adamovec, Antolkovići 3, 10363 Belovar, Hrvatska

### **Školovanje**

2019. - Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zapešić

1994. – 1998. III Ekonomska škola u Zagrebu

1986. – 1994. Osnovna škola Ivana Grandje Soblinec, Područna škola Dragutina Domjanića Adamovec

### **Radno iskustvo**

2007.- Ured za opće poslove Hrvatskoga sabora i Vlade Republike Hrvatske, Zagreb

2007. – 2007. City Express, Zagreb

2005. – 2007. Namještaj Mima d.o.o., Pula

2000. – 2002. Ivan Potočki d.o.o., Zagreb