

# Glavni razlozi i zahtjevi uvođenja norme za upravljanje zapisima

---

Jelčić, Krešimir

Undergraduate thesis / Završni rad

2021

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:129:189882>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-08-21**

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**

**Preddiplomski stručni studij**

**Poslovanje i upravljanje**

**KREŠIMIR JELČIĆ**

**GLAVNI RAZLOZI I ZAHTJEVI UVOĐENJA NORME ZA**  
**UPRAVLJANJE ZAPISIMA**  
**STRUČNI ZAVRŠNI RAD**

**Zaprešić, 2021. godine**

**VELEUČILIŠTE  
s pravom javnosti  
BALTAZAR ZAPREŠIĆ**

**Zaprešić**

**Preddiplomski stručni studij  
Poslovanje i upravljanje**

**STRUČNI ZAVRŠNI RAD**

**GLAVNI RAZLOZI I ZAHTJEVI UVOĐENJA NORME ZA  
UPRAVLJANJE ZAPISIMA**

**Mentor:  
dr. sc. Dragutin Funda**

**Naziv kolegija:  
Upravljanje kvalitetom u uredskom poslovanju**

**Student:  
Krešimir Jelčić**

**Apsolvent  
JMBG: 0661056588**

## SADRŽAJ

<b>SAŽETAK</b> .....	<b>1</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>2</b>
<b>1. UVOD</b> .....	<b>3</b>
<b>2. OPĆENITO O NORMAMA I HRVATSKOM ZAVODU ZA NORME</b> .....	<b>4</b>
2.1 NORME I NORMIZACIJA .....	4
2.2 NAČELA NORMIZACIJE .....	5
2.3 RAZINE NORMIZACIJE.....	6
2.4 HRVATSKI ZAVOD ZA NORME .....	7
2.5 MEĐUNARODNA ORGANIZACIJA ZA NORMIZACIJU.....	9
<b>3. ISO 15489-1 NORMA</b> .....	<b>10</b>
<b>4. OSNOVNI POJMOVI I DEFINICIJE</b> .....	<b>13</b>
<b>5. GLAVNI RAZLOZI I ZAHTJEVI UVOĐENJA ISO 15489-1 NORME</b> .....	<b>16</b>
<b>6. OBLIKOVANJE I UVOĐENJE SPISOVODSTVENIH SUSTAVA</b> .....	<b>19</b>
6.1 KARAKTERISTIKE SPISOVODSTVENIH SUSTAVA.....	20
6.2 KORACI U OBLIKOVANJU I UVOĐENJU SPISOVODSTVENIH SUSTAVA .	21
<b>7. UPRAVLJANJE SPISIMA</b> .....	<b>22</b>
7.1 ODGOVORNOSTI KOD UPRAVLJANJA SPISIMA .....	23
7.2 KARAKTERISTIKE SPISA .....	24
<b>8. ZAKLJUČAK</b> .....	<b>25</b>
<b>9. IZJAVA</b> .....	<b>26</b>
<b>10. POPIS LITERATURE</b> .....	<b>27</b>
10.1 KNJIGE I ČLANCI.....	27
10.2 INTERNETSKI IZVORI.....	27
<b>11. POPIS SLIKA, TABLICA, GRAFIKONA</b> .....	<b>29</b>
<b>ŽIVOTOPIS</b> .....	<b>30</b>



## SAŽETAK

Kvaliteta proizvoda ili usluge vrlo je bitna, jer svatko od nas želi prilikom kupovine dobiti najbolju kvalitetu za plaćeni proizvod ili uslugu. Svaka organizacija ima svoje ciljeve koje mora ispuniti, a sami rezultat ocjenjuje samo tržište, odnosno krajnji potrošači prilikom kupnje.

Dakle, ukoliko organizacija namjerava biti uspješna, biti bolja od konkurencije, mora voditi računa gotovo o svemu što je vezano uz poslovanje, pogotovo o metodama upravljanja kvalitetom.

ISO standardi su standardi kvalitete koji podrazumijevaju sve zahtjeve koje je potrebno ispuniti kako bi se postiglo uspješno poslovanje. Za ISO standarde se može reći kako su prepoznati kao značajni faktor povećanja konkurentnosti i to na međunarodnom tržištu.

Tema ovog rada je ISO 15489-1 norma. Norma ISO 15489 pojavila se kao odgovor na sporazum između zemalja članica ISO-a, koji karakterizira sudjelovanje u standardizaciji međunarodnih postupaka u upravljanju spisima, koristeći australski standard AS 4390 Records management kao polaznu točku.

**KLJUČNE RIJEČI: kvaliteta, organizacija, konkurencija, ISO standard, ISO 15489-1**

**Title in English: THE MAIN REASONS AND REQUIREMENTS FOR THE  
INTRODUCTION OF A RECORD MANAGEMENT STANDARD**

**ABSTRACT**

The quality of a product or service is very important, because each of us wants to get the best quality for a paid product or service when shopping. Each organization has its own goals that must be met, and the result itself is evaluated only by the market, ie end consumers when buying.

So, if an organization intends to be successful, to be better than the competition it must take into account almost everything related to business, especially quality management methods.

ISO standards are quality standards that include all the requirements that must be met in order to achieve a successful business. ISO standards can be said to be recognized as a significant factor in increasing competitiveness in the international market.

The ISO 15489-1 standard is given in this paper. The ISO 15489 standard emerged in response to the agreement between ISO member countries, which is characterized by participation in standardizing international procedures in file management, using the Australian standard AS 4390 Records management as a starting point.

**KEY WORDS:** quality, organization, competition, ISO standard, ISO 15489-1

## 1. UVOD

Svjesni smo činjenice kako je danas kvaliteta veoma bitna. Stoga organizacije trebaju brinuti o upravljanju kvalitetom kako bi povećali svoju konkurentnost na tržištu. Dakle, upravljanje kvalitetom je nužno, bilo da se radi o proizvodnji automobila, perilice za rublje ili pak o uredskom poslovanju.

Što se tiče uredskog poslovanja, bitno je da kvaliteta bude na najvišoj razini, jer u suvremenom svijetu postoje brojne prepreke i izazovi, ali i to je lako prevladati uz pomoć tehnologije. Kako bi organizacija imala optimalno poslovanje potrebno je na ispravan i najbolji način upravljati zapisima. Stoga je potrebno u poslovanje uvesti ISO 15489-1 normu. Prethodno navedena norma podrazumijeva pozitivne promjene u načinu poslovanja.

Rad je podijeljen na šest poglavlja, u prvom poglavlju je navedeno par riječi općenito o normama i hrvatskom zavodu za norme. Zatim, u drugom poglavlju je navedena ISO 15489-1 norma, te je definirana njena namjena.

U trećem dijelu rada navedeni su i definirani osnovni pojmovi i definicije koji se koriste u ISO 15489-1 normi, potom četvrti dio rada navodi glavne razloge i zahtjeve uvođenja ISO 15489-1 norme. U petom poglavlju opisuje se oblikovanje i uvođenje spisovodstvenih sustava, a u šestom dijelu rada upravljanje spisima.



## 2. OPĆENITO O NORMAMA I HRVATSKOM ZAVODU ZA NORME

### 2.1 NORME I NORMIZACIJA

Prije svega, potrebno je definirati pojam norme. Prema podacima Hrvatskog zavoda za norme, norma je, „dokument donesen konsenzusom i odobren od priznatoga tijela, koji za opću i višekratnu uporabu daje pravila, upute ili značajke za djelatnosti ili njihove rezultate s ciljem postizanja najboljeg stupnja uređenosti u danome kontekstu (...) Norme bi se trebale temeljiti na provjerenim znanstvenim, tehničkim i iskustvenim rezultatima, i biti usmjerene promicanju najboljih prednosti za društvo.“ (Hrvatski zavod za norme, n.d.)

Podaci Hrvatskog zavoda za norme ističu kako je normizacija, „djelatnost uspostavljanja odredaba za opću i opetovanu uporabu koje se odnose na postojeće ili moguće probleme radi postizanja najboljeg stupnja uređenosti u danome kontekstu. (...) Ta se djelatnost u prvome redu sastoji od oblikovanja, izdavanja i primjene norme. (...) Važne su koristi od normizacije poboljšavanje prikladnosti proizvoda, procesa i usluga za njihove predviđene svrhe, otklanjanje zapreka u trgovini te olakšavanje tehničke suradnje.“ (Hrvatski zavod za norme, n.d.)

Prema Zakonu o normizaciji, „Ciljevi normizacije jesu:

- povećanje razine sigurnosti proizvoda i procesa, čuvanje zdravlja i života ljudi te zaštita okoliša,
- promicanje kakvoće proizvoda, procesa i usluga,
- osiguranje svrsishodne uporabe rada, materijala i energije,
- poboljšanje proizvodne učinkovitosti, ograničenje raznolikosti, osiguranje spojivosti i zamjenjivosti,
- otklanjanje tehničkih zapreka u međunarodnoj trgovini.“ (Zakon o normizaciji, Narodne novine, 80/13)

## 2.2 NAČELA NORMIZACIJE

Hrvatski zavod za norme ističe kako, „Opći ciljevi normizacije proizlaze iz definicije normizacije.“ (Hrvatski zavod za norme, n.d.) U nastavku su navedena i ukratko objašnjena temeljna načela normizacije.

Prema podacima Hrvatskog zavoda za norme,

### „1. Konsenzus

Osnovno načelo normizacije je konsenzus. Konsenzus - opće slaganje koje se odlikuje odsutnošću čvrstoga protivljenja bitnim sadržajima od strane znatnoga dijela interesnih skupina i procesom u kojem se nastoje uzeti u obzir gledišta svih zainteresiranih strana te uskladiti oprečna stajališta. (...)

### 2. Uključivanje svih zainteresiranih strana

Demokratski postupak pripreme norma pretpostavlja uključivanje svih zainteresiranih strana koje imaju pravo sudjelovati i dati svoj doprinos izradbi norme kako bi je dragovoljno primijenili.

### 3. Javnost rada

Postupak pripreme norma mora biti dostupan javnosti od svojega početka i u svim fazama. O početku pripreme koje norme, o tijelu koje je priprema, o dokumentu koji služi kao osnova za njezinu pripremu i o fazama pripreme (rasprava o nacrtu norme, izdavanje norme) javnost mora biti obaviještena na odgovarajući način.

### 4. Stupanj razvoja tehnike

Norma definira *stanje tehnike* – stupanj razvoja tehnike u danome vremenu utemeljen na provjerenim znanstvenim, tehničkim i iskustvenim spoznajama.

### 5. Koherentnost zbirke norma

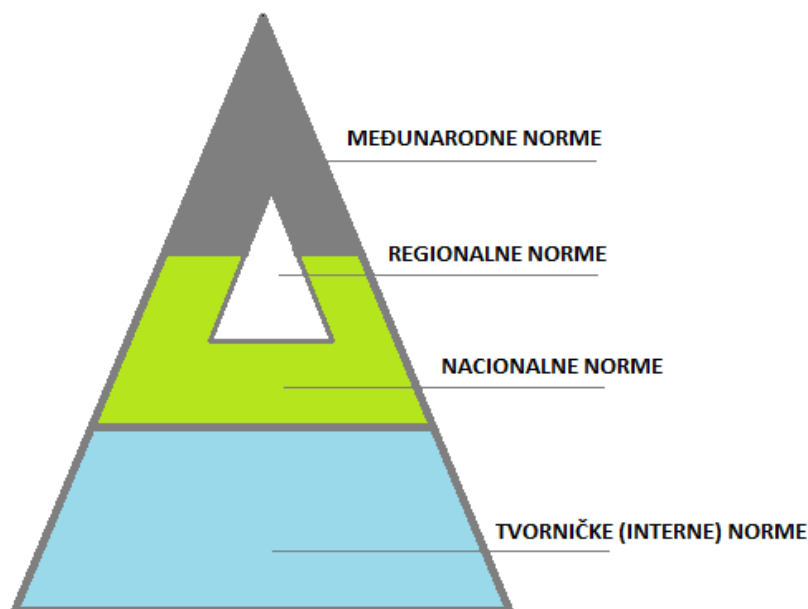
Zbirka norma mora biti koherentna, norme ne mogu biti proturječne (donošenjem nove norme za koji predmet stara se norma povlači).“ (Hrvatski zavod za norme, n.d.)

### 2.3 RAZINE NORMIZACIJE

Prema podacima Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, „norme prema hijerarhiji normizacije mogu biti:

- međunarodne norme (u kojoj mogu sudjelovati odgovarajuća tijela svih zemalja)
- regionalne norme (u kojoj mogu sudjelovati odgovarajuća tijela zemalja samo jednoga zemljopisnog, političkog ili gospodarskog područja svijeta, npr. europska normizacija)
- nacionalne norme (normizacija koja se odvija na razini jedne određene zemlje-npr. hrvatska norma, HRN)
- interne norme (tvorničke)-vrijede, nastaju i primjenjuju se samo u pojedinoj multinacionalnoj kompaniji ili korporaciji, te u pojedinim poduzećima ili unutar jedne ili više industrijskih grana u nekoj zemlji i ograničene su samo na pripadajuća industrijska područja.“ (Hrvatski zavod za javno zdravstvo, 2016:2-3)

U nastavku je slika koja prikazuje razine normizacije.



Slika 1: Razine normizacije

Izvor: Hrvatski zavod za javno zdravstvo, 2016:3.

“Svjetski sustav normizacije uključuje normizacijsku djelatnost na tri razine:

- međunarodna razina
  - ✓ Međunarodna organizacija za normizaciju (ISO)
  - ✓ Međunarodno elektrotehničko povjerenstvo (IEC)
  - ✓ Međunarodna telekomunikacijska unija (ITU)
- regionalna (europska) razina
  - ✓ Europski odbor za normizaciju (CEN)
  - ✓ Europski odbor za elektrotehničku normizaciju (CENELEC)
  - ✓ Europski institut za telekomunikacijske norme (ETSI)
- nacionalna (hrvatska) razina
  - ✓ Hrvatski zavod za norme (HZN).“ (Hrvatski zavod za norme, 2014)

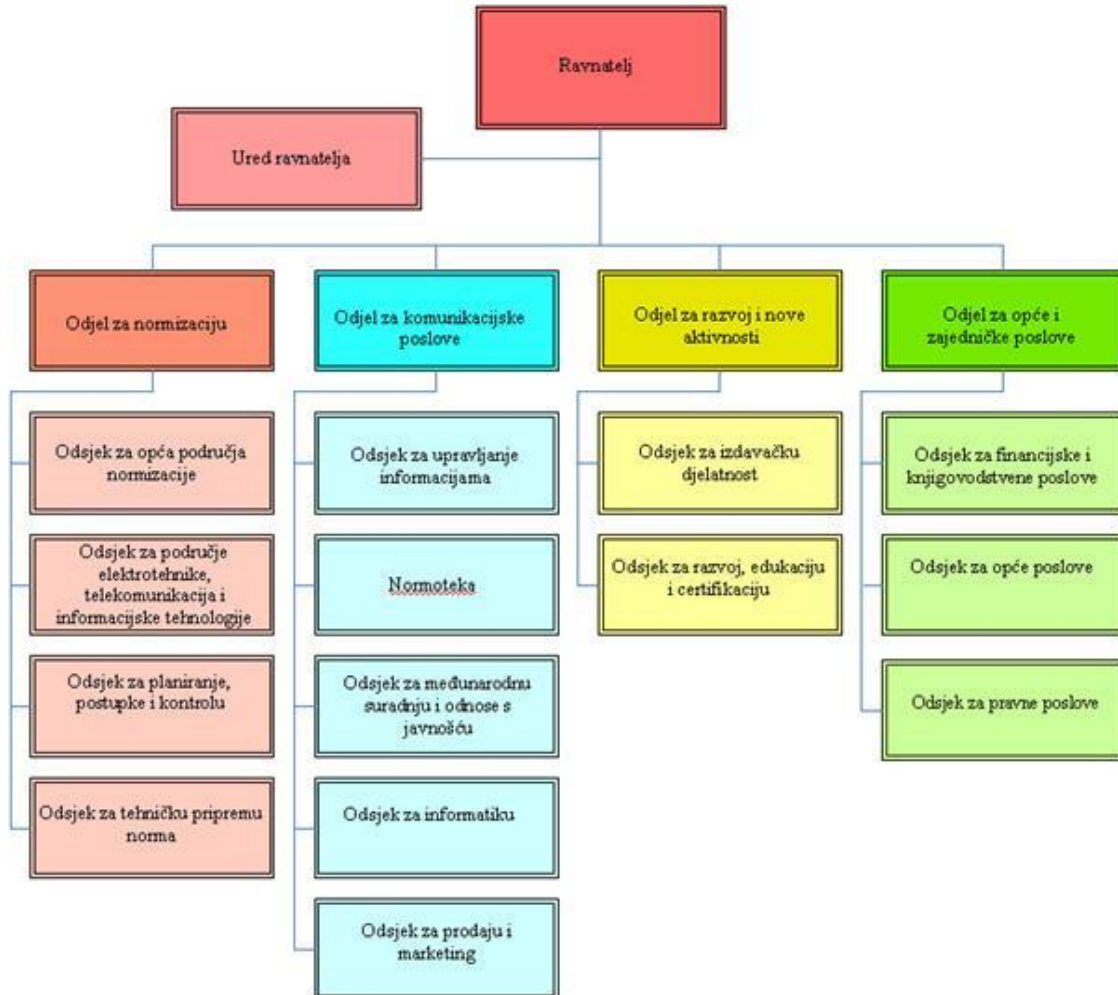
## 2.4 HRVATSKI ZAVOD ZA NORME

Prema podacima Hrvatskog zavoda za norme, „Hrvatski zavod za norme je neovisna i neprofitna javna ustanova osnovana kao nacionalno normirno tijelo Republike Hrvatske radi ostvarivanja ciljeva normizacije (...).“ (Hrvatski zavod za norme, n.d.)

Zatim je bitno istaknuti, također prema podacima samog zavoda za norme, „Hrvatski zavod za norme je član:

- ✓ Međunarodne organizacije za normizaciju (ISO)
- ✓ Međunarodnog elektrotehničkog povjerenstva (IEC)
- ✓ Europskog odbora za normizaciju (CEN)
- ✓ Europskog odbora za elektrotehničku normizaciju (CENELEC)
- ✓ Europskog instituta za telekomunikacijske norme (ETSI) (status: NSO member).“ (Hrvatski zavod za norme, n.d.)

Što se tiče ustrojstva zavoda, tu ubrajamo ured ravnatelja, odjele i odsjeke, te je to prikazano na slici u nastavku.



Slika 2: Ustrojstvo Hrvatskog zavoda za norme

Izvor: Hrvatski zavod za norme ([www.hzn.hr](http://www.hzn.hr), pregledano 5.12. 2020.)

## 2.5 MEĐUNARODNA ORGANIZACIJA ZA NORMIZACIJU

Prema podacima Hrvatskog zavoda za norme, „Svjetski sustav normizacije povezan je sporazumima o suradnji između ISO-a, IEC-a i ITU-a na međunarodnoj razini, sličnim sporazumima o suradnji između organizacija za normizaciju na regionalnoj razini i rastućim brojem sporazuma o suradnji između nacionalnih članica tih krovnih organizacija.“ (Hrvatski zavod za normizaciju, 2014:14)

Također prema podacima zavoda, „Na međunarodnoj se razini proces normizacije provodi i usklađuje u okviru Međunarodne organizacije za normizaciju (International Organisation for Standardization – ISO), Međunarodnoga elektrotehničkog povjerenstva (International Electrotechnical Commission – IEC) i Međunarodne telekomunikacijske unije (International Telecommunication Union – ITU).“ (Ibidem)

Prema podacima državnog zavoda za normizaciju i mjeriteljstvo, „Međunarodna organizacija za normizaciju utemeljena je u veljači 1947. godine slijedom sastanka održanog u Londonu (Velika Britanija) u listopadu 1946. godine na kojem su bili nazočni predstavnici 25 nacionalnih normiranih ustanova. Prva izdanja Statuta i Poslovnika te organizacije priređena su na londonskom sastanku, a službeno su prihvaćena nakon odobrenja 15 nacionalnih normiranih ustanova nazočnih na sastanku. Nakon toga objavljujane su prerađene verzije.“ (Državni zavod za normizaciju i mjeriteljstvo, 2000)

Prema podacima Međunarodne organizacije za normizaciju, „ISO norme podupiru razvoj i trgovinu proizvodima i uslugama koji u većoj mjeri ispunjavaju očekivanja potrošača s obzirom na sigurnost i zdravlje, prikladnost za namjenu, zaštitu okoliša i druga svojstva.

ISO nastoji osigurati da njegove norme budu u skladu sa zahtjevima tržišta i da ispunjavaju potrebe krajnjih korisnika, najčešće potrošače koji su izloženi u sve većoj mjeri globalnoj ponudi proizvoda i usluga.“ (Međunarodna organizacija za normizaciju, n.d.)

### 3. ISO 15489-1 NORMA

Autor Nikolić ističe, „Porastom svijesti o potrebi upravljanja kvalitetom, a radi unaprjeđenja proizvoda, što je svakako izuzetno važan uvjet poslovnog uspjeha na tržištu, došlo je do burnog razvoja normizacije u tom području. Taj se razvoj u području normizacije upravljanja kvalitetom i dalje odvija dosta intenzivno.“ (Nikolić, 2011:1)

Prema autoru Joziću, „ISO (International Organization for Standardization) organizacija je koja je 1987. godine subjektivni pojam kvalitetnog proizvoda standardizirala. I tako počinje priča o ISO normama, koje su skup propisa, smjernica i zahtjeva koji definiraju kvalitetu potrebnu za dobivanje ISO certifikata.“ (Jozić, 2009)

Prema riječima autora Jozića (2009), „Standardi su podijeljeni u tri skupine. Primarni standardi najvažnija su grupa standarda, vezani su uz internu kvalitetu (sustavi kvalitete u proizvodnji) i zadovoljstvo krajnjega korisnika proizvoda. Sekundarni standardi obično podrazumijevaju softver koji je potreban za ispunjavanje primarnih standarda kvalitete. Standardi potpore treća su skupina ISO standarda i odnose se na standarde koji osiguravaju preduvjete za uspješan razvoj.“ (Ibidem, 2009)

Prema podacima mrežne stranice Apicure, „Uvođenje ISO standarda u poslovanje odavno je prepoznato kao značajni faktor povećanja konkurentnosti na međunarodnom tržištu. Uvjetovanje ISO certifikata na javnim natjecajima koje raspisuje europska javna uprava i privatni sektor doprinosi u znatnoj mjeri dizanju transparentnosti poslovanja pa se tvrtke koje su orijentirane izvozu sve češće odlučuju na standardiziranje sustava poslovanja prema odredbama međunarodnih standarda sustava upravljanja kvalitetom (...).“ (Apicura, n.d.)

Zatim, također ističu, „Standardizacija i certifikacija poslovanja doprinosi jačanju konkurentnosti izvoznika na europskom tržištu, jačanju imidža tvrtke u smislu pouzdanog i organiziranog partnera, dobar je marketinški moment te predstavlja jamstvo za sigurno postupanje s informacijama i osjetljivim podacima s točno definiranim odgovornostima i ovlastima unutar organizacije tvrtke.“ (Ibidem)

Iz svega dosad navedenog u ovom poglavlju može se zaključiti kako se pojavila potreba za normiranjem i standardiziranjem postupaka u upravljanju spisima s ciljem povećanja kvalitete poslovanja organizacija.

Prema podacima Državnog arhiva u Dubrovniku, „(...) ISO 15489 je razvijen kao odgovor na suglasnost među zemljama članicama ISO koje su sudjelovale da normiraju najbolje međunarodne postupke u upravljanju spisima, koristeći Australijski standard AS 4390 Records management kao polaznu točku.“

„U Australiji je 1996. godine prihvaćen nacionalni standard za upravljanje dokumentima pod oznakom AS 4390. Iste godine Australija je taj tekst predložila kao temelj za izradu novoga međunarodnog standarda. Prijedlog je 1997. godine i prihvaćen te je započet rad na izradi novoga standarda. Kasnije se oblikuje i tekst koji će činiti popratno tehničko izvješće, koje je objavljeno kao drugi dio standarda. Oba teksta pripremio je Pododbor II Tehničkog odbora 46, Međunarodne organizacije za standardizaciju. (...) Puni nazivi donesenih standarda u izvorniku su:

- ISO 15489 - 1:2001 - Information and Documentation-Records Management - Part 1: General (za opći dio standarda) i
- ISO/IEC 15489 - 2:2001 - Information and Documentation-Records Management - Part 2: Guidelines (za smjernice, u ranijim fazama izradbe standarda poznatije kao tehničko izvješće).“ (Ćepulić, 2001:77-78)

„U prvom, uvodnom poglavlju standarda opisuje se područje njegove primjene. Ovdje treba napomenuti da se standard ne odnosi na arhivsko gradivo, već samo na gradivo u pismohranama. Također se ističe usklađenost sa standardima ISO 9001 i 9002 za kontrolu i osiguranje kvalitete proizvoda i (u ovom slučaju) usluga, te sa standardom ISO 14001.“ (Ibidem, 2001:78)

Također prema autoru Ćepuliću, „Drugo poglavlje općeg dijela standarda, Normativne reference, navodi međunarodne standarde povezane s ovim standardom, dok treće poglavlje donosi definicije dvadesetak ključnih pojmova. U četvrtom poglavlju opisana je korist od upravljanja dokumentima, dok je peto posvećeno pravnom kontekstu. Termin *pravni kontekst* možda i nije najbolji izbor za prijevod pojma *regulatory environment*, jer, kako se u tekstu navodi, ovaj pojam ne uključuje samo zakone i propise, već etičke kodekse, prihvaćenu praksu i očekivanja zajednice. Dobar spisovodstveni sustav sve će ove elemente uzeti u obzir. (Ibidem, 2001:79)

Prema riječima autora Ćepulića, „Šesto poglavlje ističe nužnost postojanja dokumentirane politike upravljanja dokumentima, čiji je cilj stvaranje i upravljanje autentičnim, pouzdanim i



upotrebljivim dokumentima, koji su u stanju podržavati poslovne funkcije i aktivnosti stvaratelja sve dok su mu potrebni. Politika mora biti donesena na najvišoj razini upravljanja organizacijom i svi djelatnici moraju s njom biti upoznati.“ (Ibidem)

„Sedmo poglavlje standarda navodi osnovne zahtjeve koje spisovodstveni sustav mora ispunjavati. Podijeljeno je u dva dijela: prvi govori o načelima spisovodstvenog sustava, a drugi o svojstvima dokumenta. (...) Osmo poglavlje, Oblikovanje i primjena spisovodstvenog sustava, podijeljeno je u pet dijelova. Nakon prvog, općeg dijela, navedena su osnovna svojstva spisovodstvenog sustava (...). Treći dio osmog poglavlja govori o oblikovanju i primjeni spisovodstvenih sustava. (...) Četvrti dio osmog poglavlja općeg dijela standarda, Metodologija oblikovanja i primjene, detaljno je razrađen u smjernicama. (...) Peti dio osmog poglavlja standarda daje kratke upute o prekidanju primjene spisovodstvenog sustava.“ (Ćepulić, 2001:79-81)

„Deveto, najopsežnije poglavlje standarda opisuje procese koje spisovodstveni sustav uključuje. (...) Deseto poglavlje općeg dijela standarda ističe potrebu za stalnim nadzorom nad sustavom, dok posljednje, jedanaesto, daje preporuke za obuku djelatnika u organizacijama koje žele biti usklađene s ovim standardom.“ (Ibidem, 2001:81-83)

Kao što se iz navedenih citata vidi, ISO 15489 - 1:2001 norma detaljno je razrađena na sve faze upravljanja spisima te time jamči pouzdanost i kvalitetu u upravljanju spisima poduzećima i institucijama koje je primjenjuju. U nastavku su navedeni i pojašnjeni neki od osnovnih pojmova i definicija koje se upotrebljavaju u samoj ISO 15489 - 1:2001 normi.

#### 4. OSNOVNI POJMOVI I DEFINICIJE

Prema podacima Državnog arhiva u Zagrebu, osnovni pojmovi i definicije ISO 15489 - 1:2001 norme su:

- „pristup (pravo, mogućnost, sredstvo za pronalaženje, korištenje ili dohvat informacija)
- odgovornost (načelo da su pojedinci, organizacije i zajednica odgovorni za svoje postupke i da se od njih može tražiti da ih obrazlože drugima)
- praćenje aktivnosti (proces u kojem se nadziru vremenska ograničenja aktivnosti i u kojem su ta ograničenja nametnuta onima koji obavljaju posao)
- nadležno arhivsko tijelo
- arhivski ured
- arhivska ustanova
- arhivski program (ured ili program odgovoran za odabir, prikupljanje i čuvanje arhivskog gradiva, osiguranje njegove dostupnosti te za izdavanje suglasnosti za uništenje ostalih spisa)“ (Državni arhiv u Zagrebu, n.d.:5-7)
- „klasifikacija (sustavno identificiranje i razvrstavanje poslovnih aktivnosti i/ili spisa u kategorije prema logički strukturiranim konvencijama, postupcima i proceduralnim pravilima koji su predstavljeni u klasifikacijskom sustavu)
- klasifikacijski sustav
- konverzija (postupak kojim se zapis mijenja prenošenjem s jednog medija na drugi ili iz jednog formata u drugi)
- uništenje (postupak uklanjanja ili uništenja spisa na način da nikakva rekonstrukcija nije moguća)
- stavljanje na raspolaganje (skup postupaka koji su povezani s primjenom odluka o čuvanju, uništenju ili predaji spisa, a dokumentirani su ispravama o stavljanju na raspolaganje ili drugim dokumentima)“ (Ibidem, n.d.:5-7)

- „dokument (zapisana informacija ili objekt s kojim se može postupati kao s jedinicom)
- indeksiranje (postupak izrade pristupnica radi olakšavanja pronalaženja spisa i/ili informacija)
- metapodaci (podaci koji opisuju kontekst, sadržaj i strukturu zapisa i upravljanje njima tijekom vremena)
- migracija (čin kojim se spisi premještaju iz jednog sustava u drugi, uz očuvanje autentičnosti, integriteta, pouzdanosti i iskoristivosti spisa)
- zaštita (postupci i radnje uključeni u osiguranje tehničkog i intelektualnog opstanka autentičnih spisa tijekom vremena)
- spisi (informacije koje, kao dokazno sredstvo i informaciju, stvara, zaprima i čuva neka organizacija ili osoba u izvršenju svojih pravnih zadaća ili u obavljanju posla)“ (Državni arhiv u Zagrebu, n.d.:5-7)
- „upravljanje spisima (područje upravljanja odgovorno za učinkovit i sustavan nadzor nad stvaranjem, zaprimanjem, čuvanjem, korištenjem i stavljanjem na raspolaganje spisa, uključujući postupke za bilježenje i čuvanje dokaznog sredstva i informacija o poslovnim aktivnostima i transakcijama, u obliku spisa)
- sustav za upravljanje spisima (informacijski sustav koji prihvaća, upravlja i omogućuje pristup spisima tijekom vremena)
- registracija (čin kojim se spisu pri njegovu ulasku u sustav daje jedinstveni identifikator)
- praćenje (stvaranje, prihvaćanje i čuvanje informacija o kretanju i korištenju spisa)
- predaja (<skrbništvo> promjena skrbništva, vlasništva i/ili odgovornosti za spise)
- predaja (<premještaj> premiještanje spisa s jedne lokacije na drugu)“ (Ibidem, n.d.:5-7)

Izdvojio bih par pojmova za koje smatram da su posebno bitni. Osnovno za organizaciju je imati dobru klasifikaciju i klasifikacijski sustav te sustav za upravljanje spisima. Svaka organizacija ili skup organizacija određuje kojim će se klasifikacijskim sustavom koristiti

koji su u nekim slučajevima uređeni posebnim propisima (npr. u državnoj upravi u Republici Hrvatskoj klasifikacijski sustav je uređen Uredbom o uredskom poslovanju). U pravilu, klasifikacijom se svakom novom spisu dodjeljuje jedinstvena oznaka kojom se spis svrstava u određenu skupinu vezano uz tematiku, dodjeljuje se brojana oznaka godine, po potrebi ustrojstvena jedinica, redni broj spisa i sl. Takva oznaka je bitna zato što označava spis kroz cijelo njegovo postojanje, od zaprimanja, sve do arhiviranja odnosno izlučivanja.

Također, u današnje vrijeme elektroničke obrade podataka, od velike važnosti je i sustav za upravljanje spisima kroz koji se pristupa spisu te rješava po predmetu spisa. Takvi moderni informacijski sustavi omogućuju postojanje spisa u digitalnom obliku unutar sustava, a time jednostavniji pristup i korištenje, te mogućnost kontroliranja pristupa spisu (davanje ovlasti pristupa spisu samo osobama koje rješavaju u predmetu spisa). Ujedno, čuvanje i arhiviranje spisa u digitalnom obliku kroz ovakve sustave može biti zamjena za glomazne arhive u kojima se čuvaju spisi u papirnatom (materijalnom) obliku.

## 5. GLAVNI RAZLOZI I ZAHTJEVI UVOĐENJA ISO 15489-1 NORME

Tema ovog poglavlja, a ujedno i ovog stručnog završnog rada su glavni razlozi i zahtjevi uvođenja ISO 15489-1 norme, koji se ovisno od autora do autora, te sadržaja same ISO 15489-1 norme moraju raščlaniti proučavajući sadržaj ISO 15489-1 norme.

Što se tiče razloga za uvođenje ISO 15489-1 norme, prema podacima Državnog arhiva u Dubrovniku, „Normizacija postupaka i politike upravljanja spisima osigurava da se svim spisima posvete primjerena pozornost i zaštita te da dokazna vrijednost i informacije koje oni sadrže mogu uspješno i učinkovito dohvatiti, koristeći standardne postupke i procedure.

Ovaj dio ISO 15489 razvijen kao odgovor na suglasnost među članicama ISO da normiraju najbolje međunarodne postupke u upravljanju spisima, a donosi smjernice za upravljanje spisima organizacija javnih i privatnih stvaratelja spisa, kao potporu okviru za kakvoću procesa radi usklađenosti s ISO 9001 i ISO 14001.“ (Državni arhiv u Dubrovniku, 2016)

Zatim, također prema podacima Državnog arhiva u Dubrovniku, „(...) ISO 15489:

- odnosi se na upravljanje spisima, u svim formatima i medijima, koji su nastali ili zaprimljeni od strane javne ili privatne organizacije u obavljanju njezine djelatnosti, odnosno bilo kojeg pojedinca koji je dužan stvarati i čuvati spise,
- daje smjernice o tome kako odrediti odgovornosti organizacija za spise i politiku, postupke, sustave i procese koji se odnose na spise,
- daje smjernice za upravljanje spisima kao potporu okviru za kakvoću procesa radi usklađenosti s ISO 9001 i ISO 14001, daje smjernice za oblikovanje i izgradnju sustava za upravljanje spisima, ali
- ne obuhvaća upravljanje arhivskim spisima u arhivskim ustanovama.“ (Ibidem, 2016:4)

Prema podacima Državnog arhiva u Pazinu, „Organizacija koja želi postići usklađenost s ovim dijelom ISO 15489, treba utvrditi, dokumentirati, održavati i objaviti politiku, procedure i postupke u upravljanju spisima kako bi osigurala da je udovoljeno njezinim poslovnim potrebama za dokaznim sredstvom, odgovornošću i informacijama o njezinim aktivnostima. (...) Organizacije trebaju utvrditi i dokumentirati politiku za upravljanje spisima. Svrha ove

politike treba biti stvaranje i upravljanje autentičnim, pouzdanim i iskoristivim spisima koji mogu podržavati poslovne funkcije i aktivnosti tako dugo dok je to potrebno. Organizacije trebaju osigurati da ta politika bude priopćena i primijenjena na svim razinama u organizaciji.“ (Državni arhiv u Pazinu, 2016:8)

Smatram da se glavni razlozi i zahtjevi uvođenja ISO 15489-1 norme mogu najbolje shvatiti kroz načela programa upravljanja spisima navedena u ISO 15489-1 normi, pa tako, prema podacima Državnog arhiva u Zagrebu, „Da bi poduprijele trajno obavljanje djelatnosti, postigle usklađenost s normativnim okruženjem i pokazale odgovornost koja je nužna, organizacije trebaju stvarati i čuvati autentične, pouzdane i iskoristive spise i zaštititi njihov integritet onoliko dugo koliko je potrebno. Da bi to postigle, trebaju uspostaviti i provoditi obuhvatan program upravljanja spisima koji uključuje:

- a) utvrditi koji spisi trebaju nastati u pojedinom poslovnom procesu i koje informacije trebaju sadržavati,
- b) odlučiti u kojem obliku i strukturi spise treba stvarati i prihvaćati i koje tehnologije koristiti,
- c) utvrditi koji metapodaci trebaju nastati sa spisom i tijekom spisovodstvenih postupaka te kako ih treba trajno povezati i upravljati njima,
- d) utvrditi zahtjeve za pronalaženje, korištenje i prosljeđivanje spisa među poslovnim procesima i drugim korisnicima i kako ih dugo treba čuvati da bi se udovoljilo tim zahtjevima“, (Državni arhiv u Zagrebu, n.d.:9-10)
- e) „odlučiti kako spise organizirati da bi se udovoljilo zahtjevima za korištenjem,
- f) procijeniti opasnosti koje bi nastale kada ne bi bilo spisa koji su mjerodavni za aktivnosti,
- g) čuvati spise i učiniti ih dostupnima tijekom vremena radi udovoljenja poslovnim zahtjevima i očekivanjima zajednice,
- h) postići sukladnost s pravnim i normativnim zahtjevima, primjenljivim normama i politikom organizacije,
- i) osigurati da se spisi čuvaju u neškodljivom i sigurnom okruženju,

j) osigurati da se spisi čuvaju samo tako dugo koliko se traži i zahtijeva, i

k) identificirati i procijeniti mogućnosti da se poboljša djelotvornost, učinkovitost ili kvaliteta procesa, odluka i aktivnosti u upravljanju spisima koji mogu unaprijediti stvaranje i upravljanje spisima.“ (Državni arhiv u Zagrebu, n.d.:9-10)

## 6. OBLIKOVANJE I UVOĐENJE SPISOVODSTVENIH SUSTAVA

Prema podacima Arhivskog informacijskog sustava, „Spisovodstveni sustav jest svaki konkretni sustav pravila, postupaka i alata koji neka organizacija primjenjuje u upravljanju svojom dokumentacijom. Nekoliko je ključnih osobina koje bi svaki ovakav sustav trebao imati: pouzdanost, integritet, sukladnost, cjelovitost i sustavnost. Sustav upravljanja spisima u cjelini treba obuhvatiti sljedeće spisovodstvene funkcije, odnosno vrste poslova koji se obavljaju u upravljanju spisima:

- Utvrđivanje politike i programa upravljanja spisima,
- Oblikovanje, uvođenje i održavanje spisovodstvenog sustava,
- Određivanje koji spisi i dokumentacija trebaju nastati u poslovanju,
- Određivanje rokova čuvanja,
- Utvrđivanje evidencijskog sustava, odnosno metapodataka o spisima i spisovodstvenim funkcijama,
- Zaprimanje spisa u sustav za upravljanje spisima, .“ (Arhivski informacijski sustav, n.d.)
- „Evidentiranje i opis,
- Organizaciju i klasifikaciju spisa,
- Upravljanje dokumentacijskim ciklusom,
- Pohranu i čuvanje spisa,
- Pristup i korištenje spisa,
- Odluku i postupak sa spisima po isteku roka čuvanja,
- Dokumentiranje postupaka u upravljanju spisima,
- Nadzor i praćenje sustava za upravljanje spisima.“ (Ibidem, n.d.)

Prema podacima Državnog arhiva u Dubrovniku, „Strategija koju je neka organizacija usvojila za dokumentiranje svojih poslovnih aktivnosti treba utvrditi koji su spisi potrebni i



kada, kako i gdje ih treba prihvatiti u spisovodstveni sustav.“ (Državni arhiv u Dubrovniku, 2016:12)

Također prema podacima Državnog arhiva, „Strategija uvođenja usklađenog spisovodstvenog sustava može obuhvaćati:

- a) oblikovanje spisovodstvenog sustava,
- b) dokumentiranje spisovodstvenog sustava,
- c) osposobljavanje djelatnika koji rade sa spisima i ostalog osoblja,
- d) konverziju spisa u nove spisovodstvene sustave, formate i kontrolno okruženje,
- e) donošenje normi i mjerenje usklađenosti i učinkovitosti prema tim normama, i
- f) određivanje rokova čuvanja i donošenje odluke o spisima koji imaju trajnu vrijednost, zadržavajući usklađenost s normativnim okruženjem.“ (Ibidem, 2016:12)

## **6.1 KARAKTERISTIKE SPISOVODSTVENIH SUSTAVA**

Temeljne karakteristike spisovodstvenih sustava su sljedeće: pouzdanost, integritet, sukladnost, cjelovitost, sustavnost.

Što se tiče pouzdanosti, prema podacima Državnog arhiva u Dubrovniku, „Spisovodstveni sustav treba:

- a) rutinski prihvaćati sve spise u području poslovnih aktivnosti koje pokriva,
- b) spise rasporediti na način koji odražava poslovne procese stvaratelja spisa,
- c) spise zaštititi od neovlaštena mijenjanja ili stavljanja na raspolaganje,
- d) rutinski djelovati kao primarni izvor informacija o aktivnostima koje su dokumentirane u spisima, i
- e) osigurati pristup svim relevantnim spisima i metapodacima koji se na njih odnose.“ (Državni arhiv u Dubrovniku, 2016:12)

Prema podacima Državnog arhiva u Dubrovniku, kada se govori o integritetu spisovodstvenog sustava, potrebno je provesti nadzorne mjere koje mogu biti unutar ili izvan pojedinog sustava, kako bi se spriječila eventualna šteta na spisima.

Što se tiče sukladnosti, spisima je potrebno upravljati na način koji je sukladan zahtjevima bilo iz tekućeg poslovanja ili pak normativnog okruženja, te očekivanja zajednice u kojoj organizacija djeluje.

Cjelovitost sustava podrazumijeva upravljanje spisima koji su nastali u nizu, i to cjelovitom nizu poslovnih aktivnosti organizacije ili pak dijela organizacije u kojem djeluju.

Sustavnost podrazumijeva stvaranje, čuvanje i upravljanje spisima na sustavan način. (Državni arhiv u Dubrovniku, 2016:12-13)

## **6.2 KORACI U OBLIKOVANJU I UVOĐENJU SPISOVODSTVENIH SUSTAVA**

Podaci Državnog arhiva u Dubrovniku nam govore kako oblikovanje i uvođenje spisovodstvenih sustava se sastoji od sljedećih koraka:

- ✓ Prethodno istraživanje:
- ✓ Analiza poslovnih aktivnosti
- ✓ Identifikacija zahtjeva za spisima
- ✓ Analiza postojećih sustava
- ✓ Identifikacija strategija za udovoljenje zahtjevima za spisima
- ✓ Oblikovanje spisovodstvenog sustava.
- ✓ Uvođenje spisovodstvenog sustava
- ✓ Provjera nakon uvođenja

## 7. UPRAVLJANJE SPISIMA

Autorica Kuzle ističe, „Društveni, povijesni, politički i tehnološki procesi već dulje vrijeme nameću potrebu novog, cjelovitog, iscrpnog i preciznog pravnog reguliranja načina upravljanja zapisima u uredskom poslovanju državne i cjelokupne javne uprave.“ (Kuzle, 2007:39-540)

Prema podacima autora Zgombića, sustav upravljanja možemo definirati kao dokumentiranu i testiranu metodu kojoj je cilj usmjerenost na funkcioniranje organizacije kroz standarde prakse. (Zgombić, 2002:98)

Prema podacima Državnog arhiva u Zagrebu, „Upravljanje spisima rukovodi postupcima i spisovoditelja i svake osobe koja tijekom svojih poslovnih aktivnosti stvara ili koristi spise. Upravljanje spisima u nekoj organizaciji uključuje:

- a) donošenje politike i normi,
- b) raspodjelu odgovornosti i nadležnosti,
- c) uspostavu i objavljivanje postupaka i smjernica,
- d) pružanje niza usluga koje se odnose na upravljanje i korištenje spisa,
- e) oblikovanje, primjenu i upravljanje specijaliziranim sustavima za upravljanje spisima, i
- f) integriranje upravljanja spisima u poslovne sustave i procese.“ (Državni arhiv u Zagrebu, n.d.:7)

Što se tiče sustava upravljanja spisima, prema podacima državnog arhiva u Zagrebu, možemo reći kako je to izvor informacija o svim poslovnim aktivnostima, koje mogu biti potpora narednim aktivnostima i poslovnim odlukama, ali i osigurati odgovornost prema zainteresiranim stranama, kako sadašnjim, tako i budućim. (Ibidem)

Podaci Državnog arhiva u Zagrebu nam govore, „Organizacijama spisi omogućuju da:

- obavljaju posao na uredan, učinkovit i odgovoran način,
- pružaju usluge na dosljedan i ujednačen način,

- podrže i dokumentiraju oblikovanje politike i donošenje odluka u upravljanju,
- ostvare dosljednost, kontinuitet i produktivnost u rukovođenju i upravljanju,
- olakšaju učinkovito obavljanje aktivnosti unutar organizacije,
- ostvare kontinuitet u slučaju nesreće,
- udovolje pravnim i normativnim zahtjevima, uključujući i aktivnosti koje se odnose na arhivsko gradivo, provjeru i nadzor,“ (Državni arhiv u Zagrebu, n.d.:7-8)
- „ostvare zaštitu i podršku u sporovima, uključujući i upravljanje rizicima koji su vezani uz postojanje ili nedostatak dokaza o aktivnostima u organizaciji,
- zaštite interese organizacije i prava zaposlenika, stranaka i sadašnjih i budućih zainteresiranih strana,
- podupru i dokumentiraju sadašnje i buduće aktivnosti na istraživanju i razvoju, napredak i postignuća, isto tako i povijesno istraživanje,
- ostave dokaz o poslovnim, osobnim i kulturnim aktivnostima,
- uspostave poslovni, osobni i kulturni identitet, i
- očuvaju korporativno, osobno i kolektivno pamćenje.“ (Ibidem, n.d.:7-8)

## **7.1 ODGOVORNOSTI KOD UPRAVLJANJA SPISIMA**

Upravljanje spisima zahtijeva razinu odgovornosti na najvišem nivou. Prema podacima Državnog arhiva u Zagrebu, u nastavku su navedene odgovornosti koje uključuju odredbe:

„a) Stručnjaci za upravljanje spisima odgovorni su za sve aspekte upravljanja spisima, uključujući oblikovanje, uvođenje i održavanje spisovodstvenih sustava, njihovo funkcioniranje i osposobljavanje korisnika za upravljanje spisima i funkcioniranje spisovodstvenih sustava, s obzirom na njihov utjecaj na individualne postupke.

b) Odgovornost izvršne uprave je u tome da pruži podršku primjeni politike za upravljanje spisima unutar organizacije.

c) Odgovornost sistemskih administratora je u tome da osiguraju da sva dokumentacija bude valjana, dostupna i čitljiva osoblju, kad gode je to potrebno.

d) Svi zaposlenici su dužni i odgovorni za to da čuvaju valjane i cjelovite spise o svojim aktivnostima.“ (Državni arhiv u Zagrebu, n.d.:9)

## 7.2 KARAKTERISTIKE SPISA

Najbitnije karakteristike spisa su autentičnost, pouzdanost, integritet, iskoristivost. U nastavku je navedena tablica u kojoj su karakteristike navedene i ukratko definirane.

Tablica 1: Karakteristike spisa

Izvor: Izradio autor prema podacima Državnog arhiva u Zagrebu:11.

AUTENTIČNOST	Spis se može definirati kao autentičan jedino ukoliko je moguće dokazati da je ono što se tvrdi da jest, ako ga je izradila ili odaslala osoba za koju se tvrdi da ga je izradila ili odaslala, te u slučaju da je izrađen ili odaslan i to u vrijeme za koje se tvrdi.
POUZDANOST	Pouzdan spis je spis kojem se može vjerovati da sadržaj u potpunosti, točno predstavlja transakcije, aktivnosti ili činjenice koje potvrđuje, te o kojima može biti ovisan tijekom sljedećih transakcija i aktivnosti.
INTEGRITET	Integritet spisa podrazumijeva potpun, te neizmijenjen spis.
ISKORISTIVOST	Iskoristiv spis je onaj spis kojemu je moguće utvrditi smještaj, dohvatiti ga, predočiti i interpretirati.

## 8. ZAKLJUČAK

Svaka organizacija teži što većem uspjehu na tržištu, da bude bolja od konkurencije. Kako bi bili bolji od konkurencije potrebno je brinuti o kvaliteti, dakle upravljanje kvalitetom je ključno.

Što se tiče uredskog poslovanja, i tu je bitno uočiti važnost upravljanja kvalitetom, dakle da se uspostavi informacijski sustav pomoću kojeg će se spisi evidentirati i razvrstavati na najlakši i najbolji način.

Jedan od koraka pri postizanju povećane konkurentnosti na međunarodnom tržištu je svakako primjena ISO norma. Međunarodna organizacija za normizaciju, dakle ISO, je osnovana 1947. godine u Ženevi, te za cilj ima pripremu, potom prihvaćanje, te objavljivanje međunarodnih norma. ISO norme pridonose razvoju međunarodne trgovine jer se uklanjaju raznorazne prepreke.

U radu je obrađena ISO 15489-1 norma koja je razvijena kao odgovor na suglasnost između zemlji članica ISO koje su sudjelovale da normiraju najbolje međunarodne postupke u upravljanju spisima. Pojašnjeni su osnovni pojmovi i definicije, glavni razlozi i zahtjevi uvođenja ISO 15489-1 norme, oblikovanje i uvođenje spisovodstvenih sustava te proces upravljanja spisima.

ISO 15489-1 norma je koristan alat koji organizacijama omogućuje brži, jednostavniji i organiziraniji pristup, korištenje i raspolaganje spisima čime se povećava učinkovitost i kvaliteta rada, a time i konkurentnost organizacije.

## 9. IZJAVA

### Izjava o autorstvu završnog rada i akademskoj čestitosti

**Ime i prezime studenta: Krešimir Jelčić**

**Matični broj studenta: 1-173/17**

**Naslov rada: Glavni razlozi i zahtjevi uvođenja norme za upravljanje zapisima**

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

---

---

## 10. POPIS LITERATURE

### 10.1 KNJIGE I ČLANCI

1. Čepulić, T. (2001). Međunarodni standard ISO 15489 „Information and documentation - Records management“. Hrvatski državni arhiv. Zagreb.
2. Kuzle, K. (2007). Upravljanje zapisima u javnoj upravi: pravna regulacija Republike Hrvatske, Republike Slovenije i međunarodne norme. Hrvatska i komparativna javna uprava. Zagreb.
3. Nikolić, N. (2011). Pregled osnovnih norma iz područja upravljanja kvalitetom i osiguranja kvalitete. Hrvatski zavod za norme. Zagreb.
4. Zgombić, H. (2002). Business Dictionary 2.0. Zgombić & Zgombić. Zagreb.

### 10.2 INTERNETSKI IZVORI

1. Arhivski informacijski sustav (n.d.). Spisovodstvo. Preuzeto sa [http://arhinet.arhiv.hr/\\_Pages/DokumentacijaSpisovodstvo.aspx](http://arhinet.arhiv.hr/_Pages/DokumentacijaSpisovodstvo.aspx) (08.12.2020.).
2. Apicura. hr. (n.d.). Što su ISO standardi i prednosti uvođenja. Preuzeto sa <https://apicura.hr/sto-su-iso-standardi-i-prednosti-uvodenja/> (09.12.2020.).
3. Državni arhiv u Zagrebu (n.d.). ISO 15489-1: Informacije i dokumentacija - Upravljanje spisima - 1. dio: Općenito. Preuzeto sa <http://daz.hr/arhivske-norme-i-standardi/> (05.12.2020.).
4. Hrvatski zavod za javno zdravstvo (2016). Norme (standardi). Preuzeto sa <http://www.hzzzsr.hr/wp-content/uploads/2016/11/Norme.pdf> (08.12.2020.).
5. Hrvatski zavod za norme (n.d.). Ciljevi i načela normizacije. Preuzeto sa <https://www.hzn.hr/default.aspx?id=66> (02.12.2020.).
6. Hrvatski zavod za norme (n.d.). Osnovni pojmovi. Preuzeto sa <https://www.hzn.hr/default.aspx?id=89> (05.12.2020.).



7. Hrvatski zavod za norme (n.d.). Faze izrade hrvatskih norma. Preuzeto sa <https://www.hzn.hr/default.aspx?id=69> (08.12.2020.).
8. Hrvatski zavod za norme (n.d.). Unutrašnja pravila za normizaciju. Preuzeto sa <https://www.hzn.hr/default.aspx?id=70> (04.12.2020.).
9. Hrvatski zavod za norme (n.d.). O nama. Preuzeto sa <https://www.hzn.hr/default.aspx?id=6> (28.12.2020.).
10. Jozić, I. (2009). ISO standardi, norme kvalitete i konkurentnosti. Preuzeto sa <https://profitiraj.hr/iso-standardi-norme-kvalitete-i-konkurentnosti/> (02.12.2020.).
11. Međunarodna organizacija za normizaciju (n.d.). ISO i potrošači. Preuzeto sa <https://www.hzn.hr/default.aspx?ID=246> (02.12.2020.).
12. Zakon o normizaciji (Narodne novine 80/13). Preuzeto sa <https://www.zakon.hr/z/518/Zakon-o-normizaciji> (20.12.2020.)

## **11. POPIS SLIKA, TABLICA, GRAFIKONA**

Slika 1: Razine normizacije.....	6
Slika 2: Ustrojstvo Hrvatskog zavoda za norme.....	8
Tablica 1: Karakteristike spisa.....	24

## ŽIVOTOPIS



### Europass Životopis

#### Osobni podaci

Prezime/ Ime	<b>Jelčić Krešimir</b>
Adresa(e)	Vladimira Varićaka 4, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska
Telefonski broj(evi)	+385915530035
Broj(evi) faksa	
E-mail	<a href="mailto:sojelcic@gmail.com">sojelcic@gmail.com</a>
Državljanstvo	Hrvatsko
Datum rođenja	5.3.1975.
Spol	Muški

#### Radno iskustvo

4/2014-danas	Stručni referent Ministarstvo regionalnoga razvoja i fondova Europske unije Glavno tajništvo, Odjel za uredsko poslovanje poslovi zaprimanja, urudžbiranja, raspoređivanja, upisivanja u odgovarajuće knjige, združivanja i otpreme akata i druge pošte vođenje urudžbenog zapisnika, upisnika i registra spisa te druge pomoćne evidencije iz uredskog poslovanja poslovi izrade i poništenja pečata i štambilja Ministarstva
3/2013-4/2014	Stručni referent Agencija za poljoprivredno zemljište poslovi zaprimanja, urudžbiranja, raspoređivanja, upisivanja u odgovarajuće knjige, združivanja i otpreme akata i druge pošte vođenje urudžbenog zapisnika, upisnika i registra spisa te druge pomoćne evidencije iz uredskog poslovanja poslovi izrade i poništenja pečata i štambilja Ministarstva
5/2011-7/2012	Koordinator na skladištu Seraphilus d.o.o.
11/2006-5/2011	Administrator/kontrolor Profil international d.o.o., Odjel skladišta

**Obrazovanje i  
osposobljavanje**

- 2017-danas stručni prvostupnik ekonomije, bacc. oec. (u tijeku)  
Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprešić  
Prediplomski stručni studij Poslovanje i upravljanje, smjer Menadžment uredskog poslovanja
- 1989-1993 Maturant jezične gimnazije  
XVI. Gimnazija u Zagrebu

Materinski jezik(ci) **Hrvatski jezik**

Drugi jezik(ci)

Samoprocjena

*Europska razina (\*)*

**engleski**

**njemački**

Razumijevanje		Govor		Pisanje
Slušanje	Čitanje	Govorna interakcija	Govorna produkcija	
B2	B2	B1	B1	B2
A1	A1	A1	A1	A1

(\*) [Zajednički europski referentni okvir za jezike](#)

Računalne vještine i kompetencije

Program obrazovanja „Računalni operator-uredsko poslovanje“, Algebra Zagreb – 160 sati

Vozačka dozvola

B