E-ured u funkciji povećanja učinkovitosti uredskog poslovanja

Slaviček, Ljerka

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

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:129:598693

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

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

LJERKA SLAVIČEK

E-URED U FUNKCIJI POVEĆANJA UČINKOVITOSTI UREDSKOG POSLOVANJA

STRUČNI ZAVRŠNI RAD

Zaprešić, 2019. godine

VELEUČILIŠTE

s pravom javnosti

BALTAZAR ZAPREŠIĆ

Zaprešić

Preddiplomski stručni studij Poslovanje i upravljanje

Usmjerenje: Menadžment uredskog poslovanja

STRUČNI ZAVRŠNI RAD

E-URED U FUNKCIJI POVEĆANJA UČINKOVITOSTI UREDSKOG POSLOVANJA

Mentor:

dr.sc. Dragutin Funda, prof.v.š.

Apsolventica:

Ljerka Slaviček

Naziv kolegija:

Upravljanje kvalitetom u uredskome poslovanju

JMBAG studenta:

0234050647

SADRŽAJ

1. UVOD 1
2. UREDSKI INFORMACIJSKI SUSTAVI 2
   2.1. UREDSKO POSLOVANJE 2
   2.2. AUTOMATIZACIJA UREDSKOG POSLOVANJA 3
   2.3. GROUPWARE 3
   2.4. UPRAVLJANJE DOKUMENTACIJOM 4
   2.5. ELEKTRONIČKA RAZMJENA PODATAKA 5
3. ZAKONSKA REGULATIVA I E-USLUGE U REPUBLICI HRVATSKOJ 7
   3.1. POVIJEST UREDSKOG POSLOVANJA 7
   3.2. ZAKONSKA REGULATIVA 7
   3.3. E-USLUGE U REPUBLICI HRVATSKOJ 9
   3.4. SREDIŠNJI DRŽAVNI PORTAL 10
   3.5. E-GRAĐANI 10
4. POVEĆANJE EFIKASNOSTI UREDSKOGA POSLOVANJA 12
   4.1. D-URED 12
   4.2. M-URED 13
   4.3. V-URED 13
   4.4. ELEKTRONIČKI POTPIS 14
   4.5. ELEKTRONIČKA ISPRAVA 17
5. ZAKLJUČAK 18
6. POPIS LITERATURE 20
   6.1. KNJIGE 20
   6.2. ZAKONI, PRAVILNICI I INTERNI AKTI 20
   6.3. INTERNETSKI IZVORI 20
7. POPIS SLIKA 21

ŽIVOTOPIS 22

1. UVOD

Ideja je elektroničkog ureda u tome da svaki dokument bude pretraživ i dostupan u elektroničkom obliku**.** Informacija i komunikacija sastavni su dio ljudskoga društva. U mnogim kulturama danas se stjecanje informacija i njihova prezentacija, bilježenje znanja i povijesti još uvijek događa uporabom govora, glume, slike, pjesme ili plesa. Otkrićem pisma to se uvelike promijenilo, a izum je stroja za tiskanje putem novina i časopisa omogućio masovnu komunikaciju. Posljednji razvoj tehnologije, u kojoj digitalna tehnologija zauzima najviše mjesto, još je više povećao doseg i brzinu komunikacije.

Posljednjih nekoliko godina, suvremene informacijsko-komunikacijske tehnologije, računalne mreže, osobna računala i na njima utemeljeni informacijski sustavi postaju jednim od glavnih faktora u poslovanju tvrtke o kojima uvelike ovisi cjelokupna uspješnost i dugoročna perspektiva poslovanja. Prednost takvog načina poslovanja jest u sposobnosti povezivanja koja se očituje u pet glavnih odrednica:

- ljudi s ljudima
- strojevi sa strojevima
- proizvodi s uslugama
- mreže s mrežama
- organizacije s organizacijama.

Dok tehnologija, posebno elektroničko-informatička, ubrzano podiže produktivnost svih drugih vrsta poslova automatizacijom poslovnih procesa, uredski rad još uvijek je poprilično kompliciran i zamoran zbog velikog administriranja, sporosti u njezinu rješavanju u kojoj i dalje postoji prevelik broj stepenica. Prvotnim uvođenjem računala u poslovanje mnogi su pomislili da je došao kraj klasičnim uredima zatrpanim velikim gomilama papira, no stvari se ipak baš i nisu odvijale kako se mislilo, a količina papira u uredima, umjesto da se smanji, čak se povećala.

Stručni završni rad sastoji se od uvoda, drugoga poglavlja u kojem su prikazani uredski informacijski sustavi, slijedi zakonska regulativa i e-usluge u Republici Hrvatskoj, te povećanje efikasnosti uredskog poslovanja. Na kraju stručni završni rad završava zaključkom.

2. UREDSKI INFORMACIJSKI SUSTAVI

2.1. UREDSKO POSLOVANJE

Rad s informacijama uglavnom se odvija u uredima. Za razliku od ureda od prije dvadesetak godina, koji su bili sinonim za birokraciju i mjesto „tipkanja“ dokumenata, suvremeni ured je mjesto rada onih koji se profesionalno bave informacijama i znanjem u smislu njihova kreiranja i primjene. Oni djeluju na svim poslovnim područjima, od činovničkih, stručnih do upravljačkih poslova i rade zajedno na zajedničkim problemima, dijeleći zajedničke ciljeve. Stoga viđenje uredskih poslova mora pomiriti s jedne strane i nadalje jako izraženu individualnost, a s druge strane nužnu kooperativnost, kako bi ured djelovao kao harmonična cjelina sastavljena od dobro obučenih pojedinaca.

Uloga ureda u poslovnom sustavu sastoji se od ispunjavanja triju veoma bitnih poslovnih funkcija:

1. Organizacija i upravljanje radom zaposlenih u uredima.
2. Objedinjavanje poslova koji se odvijaju po svim drugim poslovnim funkcijama i razinama upravljanja.
3. Predstavljanje poslovnog sustava u odnosu na njegovu okolinu.

Ove funkcije ispunjavaju se izvršavanjem aktivnosti koje se mogu svrstati u nekoliko tipičnih skupina kako slijedi:

- **Upravljanje dokumentacijom,** što uključuje kreiranje, pohranjivanje, pretraživanje i razmjenjivanje raznih vrsta dokumenata, različitih po formi, sadržaju, mediju i slično.
- **Raspoređivanje skupina i pojedinaca,** što uključuje planiranje i usklađivanje kalendara i satnica njihovih obveza, te njihovo informiranje.
- **Poslovno komuniciranje** s različitim skupinama i pojedincima bilo da se radi o pismenom, glasovnom ili digitalnom komuniciranju, što uključuje iniciranje i primanje takvih poslovnih poruka.
- **Obrada podataka** u okviru uredskog poslovanja odnosi se na izradu različitih proračuna i obračuna, te na korištenje stolnih baza podataka za one podatke koji nisu obuhvaćeni javnim informacijskim sustavom ili su dio privatnih informacijskih sustava.
- **Upravljanje projektima,** što uključuje njihovo planiranje, praćenje te alokaciju resursa. Postoji više metoda i tehnika upravljanja projektima čija je primjena moguća i bez primjene računala, odnosno odgovarajućih softverskih alata, pravu vrijednost iskazuju tek primjenom računala i specijaliziranih računalnih programa za upravljanje projektima. Suvremeni uvjeti poslovanja i složeni projekti nameću uporabu ovih alata kako bi upravljanje bilo uspješnije, ali i da bi se osigurao uspjeh samih projekata.

2.2. AUTOMATIZACIJA UREDSKOG POSLOVANJA

Automatizacija uredskog poslovanja (*Office Automation System – OAS*)prvi je koncept uvođenja informatičke tehnologije za podršku uredskim aktivnostima. Ovaj način podrške može se definirati kao bilo koja primjena informatičke tehnologije koja ima za cilj povećanje produktivnosti zaposlenika u uredima.

Prvi oblici automatizacije uredskog poslovanja bili su orijentirani obradi pisanih dokumenata i njihovoj razmjeni. Tehnološki poticaj uvođenju informatičke tehnologije u urede bila je pojava osobnih računala te drugih proizvoda mikroelektronike. Uz to se javljaju novi oblici elektroničke komunikacije koji su podržavali individualnu razmjenu pisanih i glasovnih poruka.

Osnovni načini automatizacije uredskog poslovanja primjenom informatičke tehnologije jesu:

- **Obrada teksta**, što označava uporabu računala za automatizirano obavljanje mnogih aktivnosti potrebnih za pripremu tipkanog ili tiskanog dokumenta.
- **Faks**, ili u punom nazivu prijenos faksimila, označava korištenje posebnoga uređaja koji na jednom kraju komunikacijskoga kanala skenira pisani dokument, a na drugom kraju ispisuje njegovu kopiju.
- **Elektronička pošta**, ili *e-mail* jest sustav koji omogućava korisnicima da elektronskim putem uz korištenje računala, šalju, primaju i pregledavaju pisane poruke u digitalnom obliku.
- **Glasovna pošta**, slična je elektroničkoj pošti, samo što su poruke glasovne, a telefon je sredstvo za slanje i preslušavanje glasovnih poruka, koje se u digitalnom obliku pohranjuju na računalu.
- **Videotekst**, najmanje poznata aplikacija, omogućavala je elektroničko publiciranje tekstualnih dokumenata, a na toj je ideji nastao današnji web.
- **Audio konferencije**, koriste telefon, a označavaju/odnose se natelekomunikacijsku uslugu koja omogućava da više osoba istovremeno sudjeluje u telefonskom razgovoru.

S vremenom i razvojem tehnologije postupno se širi podrška i ostalim aktivnostima uredskoga poslovanja, tako da je danas praktično informatizacija obuhvatila sve aktivnosti uredskog poslovanja, te otvorila nova područja i vidove rada koji ranije nisu niti postojali. Uz to dolazi do integracije pojedinih aktivnosti kroz standardne oblike informatičke podrške, te do integracije u smislu timskog obavljanja poslova. U početcima svojega razvoja automatizacija uredskoga poslovanja je bila okrenuta pojedincu, dok je danas situacija bitno drugačija, pa se umjesto pojma automatizacija radije koristi pojam informatizacija, odnosno umjesto *Office Automation System* više se koristi izraz *Office Information System,* odnosno informacijski sustav uredskog poslovanja.

2.3. GROUPWARE

Novi pristup, označen kao informatizacija uredskoga poslovanja, posebno u odnosu na podršku timskom radu, zahtijevao je odgovarajuće softversko rješenje kao ključnu pretpostavku za uspješno ostvarivanje iste. Ta vrsta softvera naziva se *groupware*. Iako je njegova primjena postala vrlo popularna u velikim poslovnim sustavima, ne postoji jedinstveno stajalište što sve

groupware sadrži. Ipak se može reći koja su to osnovna područja koja *groupware* mora podržati:

- timski rad
- razvoj aplikacija
- upravljane dokumentacijom.

Timski rad, odnosno njegova podrška, ključna je funkcija *groupwarea*. Timski rad podrazumijeva sastanke i sve druge oblike komunikacije među članovima tima, koji su u funkciji rješavanja zajedničkoga problema. Podrška takvom načinu rada treba osigurati veću efektivnost i efikasnost odvijanja pojedinih aktivnosti i posla u cjelini. Osnovni način za ostvarivanje toga cilja jest podrška informacijskim tokovima između članova tima, što se postiže na više načina. Osim elektroničke pošte i elektroničkih oglasnih ploča, koje služe za razmjenu poruka, zanimljiva je podrška virtualnim sastancima tima. Različiti oblici te podrške jesu:

- Elektronička konferencija, koja omogućava razmjenu pisanih poruka između svih članova tima, na način da se pisana poruka automatski šalje svima i da svaki član tima na nju može pisano odgovoriti.
- Video konferencija, koja je najviši oblik podrške virtualnim sastancima, omogućava vrlo realne virtualne sastanke na kojima se sudionici jasno vide i čuju.
- Elektronska ploča, ili bijela ploča, je vrlo zanimljiva aplikacija koja omogućava većem broju sudionika da mijenja i dopunjava isti dokument, a rezultat je odmah svima vidljiv.

Internet i njegove tehnologije znatno su unaprijedile i standardizirale ovaj oblik podrške.

Razvoj aplikacija, misli se na razvoj programskih rješenja, označava/odnosi se na proširenje podrške timskom radu na područje izrade aplikacija uz pomoć softverskih alata i niza unaprijed pripremljenih programskih modula od kojih se vrlo brzo mogu slagati standardne poslovne aplikacije. Ti programski moduli pokrivaju većinu standardnih poslovnih funkcija koje se susreću u većini poslovnih sustava, a razvojni alati omogućavaju jednostavno prilagođavanje univerzalnih modula specifičnim potrebama određenog korisnika. Jedna specifična, ali sve popularnija aplikacija priređena na takav način, odnosi se na upravljanje dokumentacijom.

2.4. UPRAVLJANJE DOKUMENTACIJOM

Dio *groupwarea* za upravljanje dokumentacijom vjerojatno je najsloženija i najvažnija njegova sastavnica. Osnova je ove specifične aplikacije grupna baza dokumenata (*Group Document Database*).

Grupna baza dokumenata je neformatirana, objektno orijentirana, multimedijska baza podataka, s odgovarajućim sustavom za upravljanje bazom podataka. Moguće je pohranjivanje svih vrsta dokumenata u digitalnom obliku, od klasičnih tekstualnih dokumenata, preko tabličnih, grafičkih i video zapisa uz mogućnost uspostavljanja različitih veza između pojedinih dokumenata i razgraničavanja dokumenta po pripadnosti pojedinim radnim timovima.

Sustav za upravljanje bazom podataka osigurava više razina zaštite pohranjenih dokumenata od neovlaštene ili pogrešne uporabe. U tu se svrhu provjerava identitet svakoga korisnika koji pristupa bazi dokumenata, bilo da samo koristi ili kreira i mijenja dokumente, te se dopuštaju

samo postupci koji su u skladu s definiranim ovlastima korisnika. Uz to se evidentira svaka aktivnost s bazom podataka u smislu registriranja vremena pristupa, kreiranja ili izmjene dokumenta s oznakom korisnika koji je to činio.

Unos dokumenata u bazu dokumenata moguć je neposredno iz drugih programa za podršku uredskom poslovanju, kao što su programi za obradu teksta i proračunske tablice, ali i faksovi, poruke elektroničke pošte ili dokumenti i izvješća kreirana u drugim dijelovima informacijskoga sustava. Sustavom internih poruka osigurava se jednostavna distribucija pojedinih dokumenata svima kojima oni mogu biti potrebni, pri čemu je dokument pohranjen samo na jednom mjestu.

Moguće je pretraživanje dokumenata na dvije razine, kako na razini identifikacije dokumenta, tako i na razini pretraživanja samoga sadržaja dokumenata. Ovisno o tome da li je sadržaj tekstualan ili u nekom drugom obliku informacija, primjenjuju se specifične metode pretraživanja. Ako se radi o tekstualnim dokumentima moguće je pretraživanje po riječima, frazama, brojevima ili datumima.

Sustav omogućava i praćenje starijih verzija izmijenjenih dokumenata, s oznakama vremena nastanka i izmjene, te identifikacije autora samih izmjena.

Poseban je oblik upravljanja dokumentacijom automatizacija tijeka posla (*Work Flow Automation*). Automatizirani tok dokumenata usklađen je s tokom aktivnosti konkretnog poslovnog procesa. Osim što je moguće programirati put dokumenta kroz organizaciju, moguće je programirati i vremena provedba te pripadajuće procedure koje treba izvršiti na pojedinim dokumentima.

Automatizacija toka posla jedan je od češćih načina primjene informacijskih tehnologija za reinženjering poslovnih procesa, jer se njime postiže drastično poboljšanje performansi poslovnog procesa i zadovoljstvo klijenata.

2.5. ELEKTRONIČKA RAZMJENA PODATAKA

Iako elektronička razmjena podataka (*Electronic Data Interchange – EDI*) tematski se ne odnosi samo na telekomunikacije već je više stvar aplikacije, uvrštena je među ove teme zbog intenzivne uporabe računalnih mreža, mreža za prijenos podataka i danas posebno Interneta.

EDI je direktna razmjena transakcijskih podataka između dva računala, često bez interakcije ljudi. Podatci se razmjenjuju u obliku standardiziranih elektroničkih dokumenata, koji odgovaraju standardnim poslovnim dokumentima, ali su u digitalnom zapisu, često kreirani i korišteni od samih računala na temelju programiranih procedura. Kako postoji više različitih procedura razmjene podataka elektroničkim putem, postoje tri pravila koja definiraju koji od tih načina jest EDI:

1. Razmjena podataka od računala do računala putem telekomunikacijskog sustava, pri čemu nije bitno kakav je to telekomunikacijski sustav. To može biti privatna mreža, WAN ili Internet.

2. Razmjenjuju se standardni poslovni dokumenti kao što su narudžbe, otpremnice, računi i slično. Razmjena poslovnih dopisa ne spada u ovu kategoriju.

3. Dokumenti u elektroničkom obliku moraju imati standardizirani oblik. To znači da se partneri u elektroničkoj razmjeni dokumenata moraju precizno dogovoriti o formatu elektroničkih dokumenata, tako da ih računala mogu automatizirano koristiti za pokretanje drugih poslovnih aktivnosti bez upletanja ljudi.

Iako se radi o veoma jednostavnoj ideji, mnoga velika poduzeća koja imaju velik broj poslovnih partnera ne bi mogla funkcionirati bez EDI-ja. Radi se o poduzećima koja imaju na stotine poslovnih partnera s kojima skoro svakodnevno komuniciraju. Istina je da manja poduzeća koriste EDI samo zbog zahtjeva onih velikih s kojima posluju, jer bi u protivnom vjerojatno izgubili taj status. Osnovne prednosti koje donosi EDI su:

- ušteda na vremenu u odnosu na razmjenu papirnih dokumenata
- ušteda u ljudskom radu zbog automatiziranoga slanja i primanja dokumenata od strane računala
- uštede na manjem broju pogrešaka, odnosno mnogo veća pouzdanost poslovne komunikacije.

EDI je prilično zastario koncept i zahtijeva znatna sredstva i vrijeme za implementaciju pa manja poduzeća od njega imaju malo koristi, ali su prisiljeni na to od velikih partnera. Smjer razvoja ove vrste razmjene poslovnih dokumenata je prije svega u pravcu olakšanja implementacije i to putem korištenja web tehnologije.

3. ZAKONSKA REGULATIVA I E-USLUGE U REPUBLICI HRVATSKOJ

3.1. POVIJEST UREDSKOG POSLOVANJA

Poznato je kako pojam ureda odnosno njegovi počeci kreću još u samim začecima trgovine. Kako navode izvori, ured se javlja u doba trgovačke epohe koja je trajala od 12. do 18. stoljeća, naime ona traje još uvijek ali se tih nekoliko stoljeća navode kao prva epoha trgovine. Uredsko poslovanje svoj razvoj dobilo je tek u 19. stoljeću, ono što je bilo specifično i posebno za to razdoblje jest da se trgovina razvila u industrijskoj epohi. To se razdoblje smatra jednim od najposebnijih, jer se u njemu dogodio ubrzani rast gospodarstva. Došlo je do masovne proizvodnje, a paralelno s masovnom proizvodnjom i razvojem tržišta dogodio se i razvoj tržišnoga poduzetništva.

U industrijskoj revoluciji došlo je do standardizacije, sinkronizacije, centralizacije, konkurencije i drugih obilježja koja su kreirala jedinstvo radnoga mjesta i vremena. U 20. stoljeću nastavio se razvoj gospodarstva i pojavila su se neka nova područja u kojima su se mogli izvoditi uredski poslovi. Samu materiju uredskoga poslovanja prvi put je na području Republike Hrvatske donio, odnosno opisao Benedikt Kotruljević u djelu pod naslovom „O trgovini i savršenu trgovcu“. Knjiga je izdana 1458. godine, a u njoj Kotruljević iznosi eksplicitne postavke o uredu i uredskom poslovanju. (Srića, Kliment, Knežević 2003:1-15).

Prva informatizacija ureda pojavila se sa prvim popisima stanovništva davne 1953. i 1961. godine, kada su se podatci koji su obrađeni na klasičan način prenesli u zbirne preglede, ali se više nisu sačuvale kartice (sačuvane su samo one u fragmentima). Prva obrada izvršena na elektronskim medijima bila je objavljena na temelju podataka iz popisa stanovništva koji je bio proveden 1971. godine, a što se ponovilo u idućih deset godina. Naime potrebno je spomenuti kako su se na sasvim isti način počeli obrađivati podatci koji su sačinjavali popis iz industrije (Eržišnik 2000:70-71).

3.2. ZAKONSKA REGULATIVA

Zakonom o elektroničkoj trgovini (Narodne novine 173/03, 67/08, 36/09, 130/11, 30/14, 32/19) i Zakonom o zaštiti potrošača (Narodne novine 41/14, 110/15, 14/19) regulirano je e-poslovanje u cjelini te njegovi dijelovi: e-transakcije i e-trgovanje. Zakonom o elektroničkoj trgovini uređuje se pružanje usluga informacijskoga društva, odgovornost davatelja usluga informacijskoga društva, te pravila u vezi sa sklapanjem ugovora u elektroničkom obliku.

Zakonom o zaštiti potrošača uređuje se zaštita osnovnih prava potrošača pri kupnji proizvoda i usluga, kao i pri drugim oblicima stjecanja proizvoda i usluga na tržištu, i to: pravo na zaštitu gospodarskih interesa potrošača, pravo na zaštitu od opasnosti za život, zdravlje i imovinu,

pravo na pravnu zaštitu potrošača, pravo na informiranje i izobrazbu potrošača, te pravo na udruživanje potrošača sa svrhom zaštite njihovih interesa, pravo na predstavljanje potrošača i sudjelovanje predstavnika potrošača u radu tijela koja rješavaju pitanja od interesa za potrošače.

Za e-privatnost i zaštitu podataka skrbe Zakon o zaštiti osobnih podataka (Narodne novine 103/03, 118/06, 41/08, 130/11, 106/12) i Zakon o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, 72/17) u dijelu koji se odnosi na prikupljanje i zadržavanje ili na distribuciju osobnih podataka. Zakonom o zaštiti osobnih podataka uređuje se zaštita osobnih podataka o fizičkim osobama te nadzor nad prikupljanjem, obradom i korištenjem osobnih podataka u Republici Hrvatskoj. Svrha je zaštite osobnih podataka zaštita privatnog života i ostalih ljudskih prava i temeljnih sloboda u prikupljanju, obradi i korištenju osobnih podataka.

Zaštita osobnih podataka u Republici Hrvatskoj osigurana je svakoj fizičkoj osobi bez obzira na državljanstvo i prebivalište te neovisno o rasi, boji kože, spolu, jeziku, vjeri, političkom ili drugom uvjerenju, nacionalnom ili socijalnom podrijetlu, imovini, rođenju, naobrazbi, društvenom položaju ili drugim osobinama. Zakon o autorskom pravu i srodnim pravima (Narodne novine 167/03, 79/07, 80/11, 125/11, 141/13, 127/14, 62/17, 96/18) i Zakon o elektroničkim medijima (Narodne novine br. 153/09, 84/11, 94/13, 136/13) reguliraju e-intelektualno vlasništvo i e-autorsko pravo.

Zakonom o elektroničkim medijima uređuju se pretpostavke za ostvarivanje načela slobode medija, prava novinara i drugih sudionika u javnom informiranju na slobodu izvješćivanja i dostupnost javnim informacijama, prava i obveze nakladnika, javnost vlasništva, ostvarivanje prava na ispravak i odgovor, način obavljanja distribucije tiska, način zaštite tržišnog natjecanja, te prava i obveze drugih pravnih i fizičkih osoba koje djeluju na području javnog informiranja.

Zakon o informacijskoj sigurnosti (Narodne novine 79/07) te skup posebnih mjera i pravilnika reguliraju e-sigurnost poslovanja u e-okruženju.

Zakonom o informacijskoj sigurnosti utvrđuje se pojam informacijske sigurnosti, mjere i standardi informacijske sigurnosti, područja informacijske sigurnosti te nadležna tijela za donošenje, provođenje i nadzor mjera i standarda informacijske sigurnosti. Ovaj se Zakon primjenjuje na državna tijela, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te na pravne osobe s javnim ovlastima, koje u svom djelokrugu koriste klasificirane i neklasificirane podatke.

Definiranjem zakonodavnoga i regulatornoga okvira koji podržava e-poslovanje državne uprave mogu mnogo učiniti za razvoj kompanija prema poslovnoj izvrsnosti. U ovom kontekstu dva su zakona bitna:
1. Zakon o elektroničkom potpisu
2. Zakon o elektroničkoj ispravi.

Zakon o elektroničkom potpisu (Narodne novine 10/02, 80/08, 30/14) donesen je još 2002. godine te je uredio pravo fizičkih i pravnih osoba na uporabu elektroničkoga potpisa, prava, obveze i odgovornosti davatelja usluga certificiranja elektroničkoga potpisa i pravnu valjanost naprednoga elektroničkog potpisa.

Zakon o elektroničkoj ispravi (Narodne novine 150/05) uređuje pravo fizičkih i pravnih osoba na uporabu elektroničke isprave, pravnu valjanost elektroničke isprave te uporabu i promet elektroničkih isprava.

3.3. E-USLUGE U REPUBLICI HRVATSKOJ

Središnji državni ured za razvoj digitalnoga društva prikuplja podatke o elektroničkim uslugama koje svojim korisnicima pruža središnji segment tijela javne vlasti. Digitalizacija ima za cilj olakšati komunikaciju između građana, tvrtki i države, smanjiti nepotrebnu interakciju s administracijom, osigurati bolju digitalnu dostupnost javnih usluga i informacija, poduzeti korake kako bi se omogućila automatska elektronička povezanost tijela javne vlasti u svim sektorima i suradnja u javnosti te povećati digitalno pružanje usluga spajajući sustav javne uprave s privatnim sektorom, civilnim društvom i institucijama EU.

U svrhu postizanja ovih ciljeva, a sukladno svojim nadležnostima u ostvarivanju ciljeva akcijskih planova nacionalne i europske politike razvoja digitalnog društva te u duhu nedavno usvojene deklaracije o e-Upravi (*Tallinn Declaration on e-Government* od 6. listopada 2017. godine), Središnji državni ured za razvoj digitalnoga društva prikupio je podatke o elektroničkim uslugama koje svojim korisnicima pruža središnji segment tijela javne vlasti (TJV).

U Republici Hrvatskoj postoji više od 5.800 tijela javne vlasti. U naše istraživanje uključena su tijela javne vlasti po sljedećim kategorijama: tijela zakonodavne vlasti (uz iznimku odbora, povjerenstava i drugih radnih tijela Hrvatskoga sabora te stalnih izaslanstava), tijela izvršne vlasti (uz iznimku savjeta i vijeća Predsjednika Republike te komisija i povjerenstava pri Uredu Predsjednika Republike, povremenih te stručnih i savjetodavnih tijela Vlade), Ustavni sud i vršna tijela sudbene vlasti, ustanove javnoga sektora i poduzeća od javnog interesa. Od 460 analiziranih tijela javne vlasti, njih 152 posjeduju barem jednu od traženih elektroničkih usluga, dok je ukupno evidentirano 685 usluga. Od toga je 404 e-aplikacija, 219 e-obrazaca i 62 usluge koje se odnose na *webshop*, interaktivne karte i slično. Sustav e-Građani broji 48 elektroničkih usluga te oko 527.000 korisnika, s više od 14 milijuna uspješnih spajanja.

3.4. SREDIŠNJI DRŽAVNI PORTAL

Središnji državni portal objedinjuje na jednom mjestu i u lako dostupnim formatima informacije o javnim uslugama kao i informacije i dokumente vezane za provođenje politika. Cilj je pokretanja Portala transparentno i jasno prenošenje informacija građanima kroz jedinstveno web mjesto na kojem se mogu pronaći sve informacije vezane za rad državne i javne uprave te omogućiti građanima jednostavnije korištenje informacija i usluga koje nudi državna i javna uprava. Time su građani dobili središnje internetsko mjesto za jednostavan pristup svim informacijama iz javne uprave te sada mogu pretraživati informacije o javnim uslugama i/ili pratiti političke aktivnosti na jednom mjestu.

Jedna od sastavnica Središnjega državnog portala jest platforma *Moja uprava* koja obuhvaća sve informacije i usluge koje tijela državne uprave pružaju građanima. *Moja uprava* sastoji se od 12 tema tj. životnih situacija podijeljenih u niz podtema unutar kojih je raspoređeno više od 500 članaka, a ta brojka kontinuirano raste. Građani sada mogu mnogo jednostavnije pronaći, primjerice, podatke o promjeni osobnih dokumenata ili upisima u srednju školu. Informacije se mogu tražiti pomoću ključnih riječi, po tipu ili temi.

3.5. E-GRAĐANI

Sustav e-Građani, uz Središnji državni portal koji predstavlja javni dio sustava, čine i Osobni korisnički pretinac i Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav. Te sastavnice omogućavaju sigurnu i naprednu elektroničku komunikaciju s javnim sektorom. Osobni korisnički pretinac omogućava primanje osobnih elektroničkih poruka javne uprave i izravan pristup elektroničkim uslugama javne uprave, a dostupan je i kao aplikacija za pametne telefone. Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav omogućava korištenje elektroničkih vjerodajnica za jedinstvenu prijavu na elektroničke usluge uključene u sustav e-Građani. Za korištenje elektroničkih usluga u sustavu e-Građani potrebno je posjedovati jednu od vjerodajnica (sredstvo prijave u sustav).



Slika 1. Popis svih elektroničkih usluga

Izvor: https://pretinac.gov.hr/KorisnickiPretinac/eGradani.html

4. POVEĆANJE EFIKASNOSTI UREDSKOGA POSLOVANJA

Uredski zaposlenici korisnici su uredske automatizacije i informacijske tehnologije koji aktivno prate i sudjeluju u cjelokupnom poslovnom procesu na svim razinama, a njihovi su zadatci praćenje poslovnih procesa, evidencija poslovnih događaja i njihovo dokumentiranje, obrada podataka i informacija te distribucija podataka i informacija na sve potrebne lokacije u količini, sadržaju i obliku u kojem je ta informacija potrebna.

Projektiranje i razvoj UIS trebalo bi uključiti uredske zaposlenike kao pokretače, nositelje i izvršitelje procesa informatizacije uredskog poslovanja. Prihvaćanje nove tehnologije ovisi o dobroj obučenosti i visokoj motiviranosti, a implementiranje novoga informacijskoga sustava (IS-a) o znanju i iskustvu o poslovanju. Pronalaženje, razvijanje i održavanje kvalitetnog kadra ovisi u velikoj mjeri od interpersonalne komunikacije.

Alternative dobroj interpersonalnoj komunikaciji jesu loša, nestručna, nepotpuna, nenamjerna, nesvjesna i neplanirana komunikacija. Uloga nadređenog je ključna: animiranje krajnjega korisnika za prihvat nove tehnologije i procesa informatizacije.

Na uredske zaposlenike na koje neposredno utječe proces informatizacije uredskoga poslovanja djeluju raznoliki sociološki, psihološki, organizacijski i ergonomski faktori te se stoga proces mora sagledati sa svih tih aspekata (Birolla, 1996).

Koncept e-ureda u sebi sadrži tri bitne komponente:

1. digitalni ili d-ured
2. mobilni ili m-ured
3. virtualni ili v-ured.

4.1. D-URED

Kroz pojam digitalnoga uredskog poslovanja ili D-ureda obuhvaćeni su koncepti automatizacije, standardizacije te digitalne obrade poslovnih komunikacija i dokumentacije tijekom poslovnih procesa. Digitalno uredsko poslovanje ubrzava izradu i odvijanje poslovnoga komuniciranja što ima za posljedicu ubrzanje poslovnih procesa te postizanje potpune informiranosti tijekom poslovnog procesa, a time se ostvaruje i povećan protok roba i novca kako unutar tvrtke tako i između tvrtke i okoline. Uporabom digitalne tehnologije, odnosno digitalizacijom poslovnih dokumenata kao i uporabom obrazaca, ubrzava se izrada i odvijanje poslovne komunikacije.

Uza sve navedeno, digitalizacijom se povećava i kvaliteta poslovnih komunikacija dodavanjem neverbalnih elemenata u pisane poslovne komunikacije, a s digitalnom izradom poslovnih pisama poboljšana je i kvaliteta konvencionalnoga komuniciranja. Digitalni ured time postaje temelj za ostvarenje mobilnoga i virtualnog ureda (Komar, 2000 str. 68) .

4.2. M-URED

M-ured približava poslovanje ureda poslovnom procesu jer omogućava obradu poslovnih promjena na mjestu i u vrijeme nastanka što pri konvencionalnoj obradi nije bilo moguće. Mobilna tehnologija omogućuje dodatno poboljšanje informiranosti u poslovnom procesu jer su poslovne informacije dostupne s bilo koje vrste mobilnih uređaja, a omogućena je i obrada podataka u stvarnom vremenu. Mobilan način rada utječe na smanjenje broja fiksnih uredskih radnih mjesta te uredsko poslovanje približava mjestu prodaje.

Drugim riječima, u mobilnom poslovanju fizička lokacija čovjeka nije više bitna. O mobilnom uredu govorimo onda kada svaki zaposlenik može, ovisno o dodijeljenim pravima, putem bilo kojega uređaja pristupiti poslužitelju tvrtke. Uređaji koji omogućuju pristup u baze podataka uz mogućnost njihova pregleda ili izmjene jesu:

- mobilni telefoni (korištenjem GPRS tehnologije, noviji aparati i HDSPA),
- u novije vrijeme Blackberry uređaji (mail klijent, web browser, mobitel 3u1)
- PDA uređaji (ured na dlanu)
- *notebook* računala (sada UMTS tehnologijom praktički mogu biti ured na plaži),
- osobna računala,

Nedostatci uporabe mobilnih tehnologija jesu:

- još uvijek prilično visoka cijena pristupa mobilnim mrežama
- visoka cijena podatkovnoga prijenosa
- dosta loša pokrivenost signalom kvalitetnijih tehnologija prijenosa (HDSPA, 3G) (Komar, 2000:68)

4.3. V-URED

Uspostavljanjem virtualnoga ureda također je omogućeno ukidanje fiksnih radnih mjesta te poboljšanje produktivnosti uredskoga osoblja jer je moguć rad na daljinu. Opipljive uštede u smislu nestanka troškova poslovanja i nabave uredske opreme, zapravo i nema jer se pojavljuju novi troškovi u vidu opreme i naknade za mogućnost poslovanja e-ureda. Međutim, prednost se očituje u većoj efikasnosti i manjem gubitku vremena jer ovakav način poslovanja donosi dva nova elementa: *Just-in-time* i *Allways-on*, što u prevedenom smislu znači „U pravo vrijeme na pravom mjestu“ i „Uvijek dostupan“.

Virtualni ured nije određen fizičkim prostorom, a temelji se na umreženosti zaposlenika, timova i grupa koji razmjenjuju znanje uporabom Internet/Intranet/Extranet tehnologija. Koncept virtualnoga ureda razvio se na ideji: *Osoba ne treba biti u uredu, nego obaviti posao!* Temeljna je jedinica virtualnoga ureda virtualni zaposlenik koji se koristi računalnim sustavom i programima za obradu poslovnih procesa, a komunikacijskom mrežom povezan je s drugim virtualnim zaposlenicima u različite virtualne timove.

S gledišta zaposlenih postižu se sljedeće prednosti:

- izbjegava se putovanje u vrijeme najvećih gužvi
- ostvaruje se više slobodnoga vremena
- poboljšava se prilagodba radnoga prostora vlastitim potrebama u vlastitoj kući
- radno vrijeme se slobodno formira
- na tržište radne snage mogu se lako uključiti i osobe s invaliditetom i osobe s malom djecom

Nasuprot brojnim prednostima koje virtualni način poslovanja donosi, pojavljuju se i neki bitni nedostatci, a to su: strah od tehnologije u nekih zaposlenika, povjerenje i privatnost u komuniciranju, stres u radu u velikim timovima i na opsežnim projektima (Komar, 2000:68).

4.4. ELEKTRONIČKI POTPIS

Komunikacijski kanali suvremenoga svijeta sve više poprimaju elektronički oblik. Tradicionalno potpisivanje dokumenata, ugovora i slanje pošte, zamijenilo se bržim i sigurnijim načinom – elektroničkim potpisom.

Elektronički potpis predstavlja generički pojam koji podrazumijeva čitav niz različitih vrsta digitalno prikazanih podataka s pomoću kojih se provodi identifikacija korisnika i provjera vjerodostojnost potpisanoga elektroničkog dokumenta. Njegovim korištenjem se osigurava:

AUTENTIČNOST *(Authentication)* – sadržaj dokumenata možete elektronički potpisati čime se garantira primatelju poruke da ste je stvarno vi poslali, a ne netko tko bi se lažno predstavio u vaše ime.

INTEGRITET*(Integrity)* – elektronički potpisan dokument mora stići do primatelja nepromijenjen u izvornom obliku, a upravo elektroničkim potpisom zaštićujete cjelovitost vašeg dokumenta.

NEPOVRATNOST*(Non-repudiation)* – onemogućavanje naknadnoga povlačenja ili poricanja potpisa.

Od elektroničkoga se potpisa često traži i udovoljavanje dodatnim zahtjevima:
(1) mora biti jedinstven za osobu koja ga koristi – tehnologija izrade ne smije dopustiti pojavljivanje više istih potpisa za različite osobe;
(2) mora biti pod isključivom kontrolom osobe koja ga koristi – treba
spriječiti mogućnost zloporabe krađom sredstva i/ili podataka za izradu potpisa;
(3) treba omogućiti provjeru identiteta korisnika – s obzirom na to da elektronički potpisi ne moraju jasno upućivati na neko ime i prezime, neophodno je osigurati drugu mogućnost provjere identiteta (npr. pomoću certifikata);

(4) treba postojati veza između potpisa i potpisane isprave – ručni je potpis fizički smješten na dokumentu, dok je kod elektroničkih potpisa tu vezu potrebno posebno uspostaviti (npr. *hash* funkcijom u slučaju digitalnih potpisa).

S obzirom na tehnologiju izrade razlikujemo tri osnovne vrste elektroničkih potpisa:

1) skenirani ručni potpis
2) digitalni potpis
3) biometrijski potpis.

Skenirani ručni potpis slika je ručnoga potpisa i predstavlja najjednostavniji oblik elektroničkoga potpisivanja. Takav potpis ne zadovoljava niti osnovne funkcije da bi mogao imati pravnu snagu jednaku vlastoručnom potpisu i zato nema važnije mjesto u suvremenom elektroničkom poslovanju.

Digitalni je potpis niz znakova u digitalnoj formi (obično dužine 1024 bita) dobiven primjenom asimetrične kriptografije. *Digital signature* je tehnologija provjere vjerodostojnosti poruka primljenih u komunikaciji koja se odvija između udaljenih računala. Takav potpis nalazi se u digitalnom obliku i sastavni je dio šifrirane poruke koja se šalje, a sadrži izračunati zbroj same poruke. Gotovo je nemoguće promijeniti sadržaj poruke a da zbroj ostane isti. Budući da digitalni potpis potvrđuje vjerodostojnost teksta koji se šalje ili prima, a ne i identitet osobe koja ga šalje pa se često koristi u kombinaciji s *digitalnim certifikatom* koji izdaje za to ovlaštena agencija.

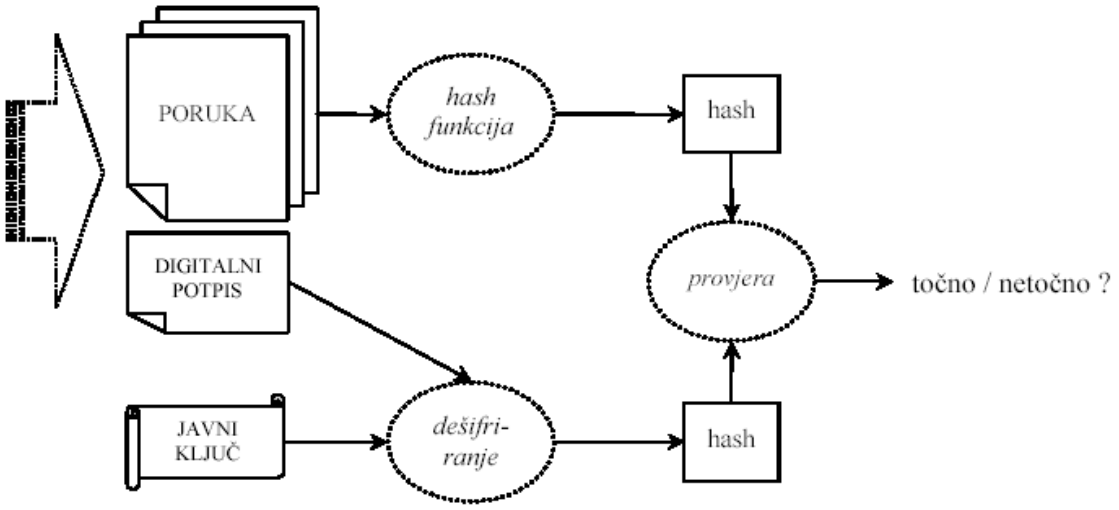
Primjena biometrije podrazumijeva pohranjivanje karakteristika tijela pojedinca u elektroničkom obliku i njihovo korištenje za identifikaciju (npr. otisci prstiju, mrežnica oka, prepoznavanje glasa, DNK provjera). S obzirom na izrazito visok stupanj sigurnosti i zaštite, te na efikasnost, brzinu i praktičnost tih tehnologija, u budućnosti se očekuje raširenо korištenje biometrijskih elektroničkih potpisa (Johnson, 2001:28) .

Uporaba digitalnog potpisa podrazumijeva provođenje:

(1) postupka izrade potpisa i
(2) postupka provjere (verifikacije) potpisa.

Nakon što smo označili tekst koji želimo potpisati, posebnim računalnim programom iz njega je potrebno proizvesti *hash* odnosno sažetak poruke. Ne radi se o logičkom, već matematičkom sažetku koji će, neovisno o duljini izvorne poruke, uvijek biti iste veličine. Algoritam *hash* spada u jednosmjerne funkcije što znači da iz njega nije moguće rekonstruirati izvornu poruku. Digitalni potpis nastaje kada privatnim ključem potpisnika (pošiljatelja) šifriramo *hash* te se on pridodaje izvornoj poruci i šalje primatelju.

Primatelj koji raspolaže porukom i pridruženim digitalnim potpisom treba još pribaviti javni ključ potpisnika poruke. Funkcija *hash* primijenjena na određeni tekst uvijek proizvodi identičan krajnji rezultat i provjera digitalnoga potpisa temelji se na toj karakteristici.



Slika 2. Provjera digitalnog potpisa
Izvor: https://pcchip.hr/ostalo/tech/digitalni-potpis/

Javnim ključem potpisnika primatelj će dešifrirati digitalni potpis i tako dobiti *hash* koji će usporediti s *hashom* dobivenim neposredno iz primljene poruke. Ako su ta dva *hasha* jednaka znači da je poruku potpisao vlasnik privatnoga ključa i da poruka u komunikacijskom procesu nije mijenjana. Bez elektroničkoga potpisivanja dokumenata, narudžbi, porezne prijave i još mnogo toga – jednostavno nema mogućnosti da se ti postupci u potpunosti provode elektronički, bez posredovanja papira i njegova fizičkoga kolanja. Ako želimo uvesti npr. automatizaciju slanja poreznih prijava, moramo imati način da takvu prijavu jednoznačno potpišemo kako bi primatelj znao da smo je poslali upravo mi, a ne netko treći.

Način koji se sada koristi za autorizaciju korisnika od strane banaka (razni oblici tokena), zahtijeva prethodno ugovaranje korištenja usluge klasičnim potpisivanjem ugovora na papiru i, naravno, vrijedi samo prema banci s kojom je ugovor sklopljen. Ako koristimo tri banke, to znači tri tokena i usput veliku mogućnost da zaboravimo šifru. Pravi elektronički potpis je puno više od toga, on zamjenjuje pravi potpis u elektroničkom poslovanju te omogućava da – spajanjem elektroničkoga potpisa s nekim dokumentom na način propisan Zakonom o elektroničkoj ispravi – imamo valjano potpisan dokument bilo kakve vrste (od naloga za plaćanje do ugovora) bez potrebe za ispisom i fizičkim potpisivanjem.

Elektronički potpis bitno ubrzava i olakšava poslovanje uz uštedu vremena potrebnoga za obilazak šaltera, poslovnica, dostave, odlaske kod poslovnih partnera. On je pravni ekvivalent vlastoručnoga potpisa, ali je poslovno potencijalni katalizator ubrzavanja i pojednostavljenja mnogih poslovnih, upravnih i drugih postupaka. Jednostavno više ne treba čekati da se papirni ugovori razmijene poštom, potpišu i pošalju natrag.

4.5. ELEKTRONIČKA ISPRAVA

Zakonom o elektroničkoj ispravi (Narodne novine 150/05) uređuje se pravo fizičkih i pravnih osoba na uporabu elektroničke isprave u svim poslovnim radnjama i djelatnostima te u postupcima koji se vode pred tijelima javne vlasti u kojima se elektronička oprema i programi mogu primjenjivati u izradi, prijenosu, pohrani i čuvanju informacija u elektroničkom obliku, pravna valjanost elektroničke isprave te uporaba i promet elektroničkih isprava.

Kao točno vrijeme prijama elektroničke poruke smatra se vrijeme kada je poslana elektronička isprava ušla u informacijski sustav primatelja ili informacijski sustav osobe koja radi po ovlaštenju primatelja. Kod prometa elektroničkim ispravama bitno je također i njihovo čuvanje i pohrana. Budući da se one moraju čuvati u izvornom elektroničkom obliku, tako da je u svakom trenutku moguće vjerodostojno utvrditi njihov sadržaj, pošiljatelja, primatelja, vrijeme, način i oblik nastajanja i primanja, potrebno je osigurati tehničku podlogu kako bi se udovoljilo tim uvjetima.

Tako Zakon detaljno propisuje uspostavu i uvjete koje takva elektronička arhiva mora osigurati. Vođenje i održavanje takve arhive često zahtijeva specijalizirana znanja iz područja informacijsko-komunikacijskih tehnologija pa je logično zaključiti da će se mnoge ustanove koristiti uslugama onih pravnih i fizičkih osoba koje raspolažu takvim znanjima. Ta mogućnost predviđena je i Zakonom, a pravne i fizičke osobe koje pružaju tu vrstu usluge u Zakonu se nazivaju informacijskim posrednicima. Kako je često riječ o pohrani informacija u elektroničkom obliku koje sadržavaju vrlo osjetljive informacije, poput osobnih podataka, podataka o financijskom poslovanju ili pak isprava koje služe kao dokaz u sudskom postupku, razumljiva je namjera zakonodavca da striktno propiše način ponašanja, obveze i djelokrug informacijskih posrednika.

5. ZAKLJUČAK

Ured je organizacijska jedinica koja ima opću funkciju, raspolaže i upravlja informacijama o kojima ovisi funkcioniranje čitave organizacije te pruža podršku funkcioniranju organizacije. Promjene kojima su okruženi i izloženi moderni poslovni sustavi u cjelini, a posebno njihovo uredsko poslovanje, postaju utjecajan čimbenik o kojemu ovisi poslovna strategija, uspjeh na tržištu i dugoročni razvoj.

Prosječna obrada papirnatoga dokumenta, koji zahtijeva odobrenje većega broja sudionika, traje desetak radnih dana. Kada tvrtka upravlja većom količinom dokumenata javljaju se problemi u poslovanju koji su najčešće uzrokovani sporom administracijom, lošom komunikacijom između sektora zaduženih za obradu te dokumentacije, gubljenjem dokumenata koji „putuju“ kroz tvrtku. Takva tvrtka postaje trom aparat koji gubi bitku s konkurencijom koja je na vrijeme naučila da se najvažniji poslovni procesi u poduzeću zasnivaju na tokovima poslovnih dokumenata.

Dokument unesen u sustav za upravljanje poslovnim eDokumentima dostupan je svim za to ovlaštenim osobama (gdje god se nalazile i u bilo koje vrijeme) i one imaju mogućnost istovremeno obrađivati primljeni dokument te jedni drugima ostavljati važne napomene. U svakom je trenutku poznato tko je i kada dokument zaprimio, u kojoj je fazi obrada dokumenta te tko je sljedeći u nizu za upravljanje dokumentom.

U tradicionalnom uredu, svi dokumenti čuvaju se u raznim oblicima, dok su većinom sortirani u označenim registratorima. Ovaj oblik čuvanja zahtijeva održavanje, odgovarajuću opremu i prostor (također zakonom propisane). Početak stvaranja ureda bez papira jest digitalizacija svih dokumenata, odnosno, pretvaranje svih dokumenata u digitalni format. Primjer toga je skeniranje ulazne pošte koja se onda u digitalnom formatu šalje osobi koja treba primiti tu poštu.

U „uredu bez papira“ sve što je potrebno je računalo i mjesto za pohranu podataka (na računalu ili serveru, dijeljenoj pohrani za sve zaposlenike) a dokumenti su digitalizirani i pretraživi. Koristi su brojne, od uštede novca i prostora, poboljšanja produktivnosti, ubrzanoga dijeljenja informacija, povećane sigurnosti, pa i osjetljivosti prema okolišu (manje papira).

Izjava o akademskoj čestitosti

Ime i prezime studenta: **LJERKA SLAVIČEK**

Matični broj studenta: **0234050647**

Naslov rada: **E-URED U FUNKCIJI POVEĆANJA UČINKOVITOSTI UREDSKOG POSLOVANJA**

Svojim potpisom jamčim:

- Da sam jedini/a autor/ica ovog rada.
- Da su svi korišteni izvori, kako objavljeni, tako i neobjavljeni, adekvatno citirani i parafrazirani te popisani u bibliografiji na kraju rada.
- Da ovaj rad ne sadrži dijelove radova predanih na Veleučilište Baltazar Zaprešić ili drugim obrazovnim ustanovama.
- Da je elektronička verzija rada identična onoj tiskanoj te da je to verzija rada koju je odobrio nastavnik.

Potpis studenta

_____

6. POPIS LITERATURE

6.1. KNJIGE

1. Birolla, H. et. al. (1996) „Poslovna informatika“, Carski Husar, Zagreb
2. Birolla, H. et.al. (1991) „Primjena osobnih kompjutora u poduzećima“, 3. izmijenjeno izdanje, Informator, Zagreb,
3. Eržišnik D.(2000) „Informatizacija i uredsko poslovanje – povijesni pregled i perspektive“, Hrvatski državni arhiv, Zagreb,
4. Hamidović, H. (2006) „Problemi u primjeni“, Mreža br. 5, BUG d.o.o.,
5. Johnson, P., Heimann, V., O ' Neill, K.(2001) The «wonderland» of virtual teams, Journal of Workplace Learning, 13/1
6. Komar, M., Konvergencija mobilnih komunikacija i Interneta, Kliment, A. (ur.) (2000) Elektroničko poslovanje u turizmu, Ekonomski fakultet Zagreb i Mikrorad, Zagreb,
7. Siladi, D.(2006) „Definicije elektroničkog potpisa“, Mreža br. 5, BUG d.o.o.,
8. Siladi, D. (2006) „Penkala odlazi u mirovinu“, Mreža br. 5, BUG d.o.o.,
9. Srića, V.; Kliment, A.; Knežević, B. (2003)„Uredsko poslovanje, ured i e-poslovanje“, Sinergija, Zagreb,
10. Vojković, G. (2006) „Digitalizacija na djelu“, Mreža br. 3, BUG d.o.o.

6.2. ZAKONI, PRAVILNICI I INTERNI AKTI

1. Zakon o elektroničkoj trgovini (Narodne novine 173/03, 67/08, 36/09, 130/11, 30/14, 32/19),
2. Zakon o zaštiti potrošača (Narodne novine 41/14, 110/15, 14/19),
3. Zakon o zaštiti osobnih podataka (Narodne novine 103/03, 118/06, 41/08, 130/11, 106/12),
4. Zakon o elektroničkim komunikacijama (Narodne novine br. 73/08, 90/11, 133/12, 80/13, 71/14, 72/17),
5. Zakon o autorskom pravu i srodnim pravima (Narodne novine 167/03, 79/07, 80/11, 125/11, 141/13, 127/14, 62/17, 96/18),
6. Zakon o elektroničkim medijima (Narodne novine br. 153/09, 84/11, 94/13, 136/13),
7. Zakon o informacijskoj sigurnosti (Narodne novine 79/07),
8. Zakon o elektroničkom potpisu (Narodne novine 10/02, 80/08, 30/14),
9. Zakon o elektroničkoj ispravi (Narodne novine 150/05).

6.3. INTERNETSKI IZVORI

1. https://www.poslovniforum.hr Pristupljeno 15. rujna 2019.
2. https://pretinac.gov.hr Pristupljeno 15. rujna 2019.

7. POPIS SLIKA

Slika 1. Popis svih elektroničkih usluga……11

Slika 2. Provjera digitalnog potpisa……..….16

ŽIVOTOPIS

OSOBNE INFORMACIJE Ljerka Slaviček

Mačuhica 58, Sesvete, Zagreb, 10360, Hrvatska

+385 01205 9205 +385 91 505 2612

ljslavice@gmail.com

Spol Ženski | Datum rođenja 11.02.1976. | Državljanstvo Hrvatsko

RADNO ISKUSTVO

15.06.2007 -

Administrativni tajnik, Ministarstvo znanosti i obrazovanja, Zagreb

- od 11.06.1996. do 10.09.2009.
  PP Maksimir d.d., Zagreb, Prodavač
- od 20.11.1995. do 10.06.1996.
  Luna Import-Exsport p.o., Zagreb, Prodavač

OBRAZOVANJE I OSPOSOBLJAVANJE

Upišite datumima (od - do)

- od 01.09.1992. do 07.06.1995.
  Srednja Trgovačka škola, Zagreb
  SSS, Prodavač
- od 01.09.1995. do 07.06.1997.
  Treća ekonomska škola, Zagreb
  SSS, Ekonomist Upišite dodijeljenom kvalifikacijom

OSOBNE VJEŠTINE

Odgovorna, povjerljiva, ambiciozna, komunikativna, odlučna i samostalna osoba. Iskustvo timskog rada, uvažavanja različitih mišljenja, u radu spremna primiti pozitivna iskustva drugih osoba.

Materinski jezik: Hrvatski

Ostali jezici

	RAZUMIJEVANJE		GOVOR		PISANJE
	Slušanje	Čitanje	Govorna interakcija	Govorna produkcija	
Engleski	B1	B1	B1	B1	B1

Komunikacijske vještine
- dobre komunikacijske vještine

Vozačka dozvola: B kategorija

Digitalne vještine

SAMOPROCJENA

- dobro upravljanje uredskim protokolom (procesorom teksta, tablica, prezentacija)