

## UREDSKO POSLOVANJE

u tijelima državne uprave i drugim državnim tijelima, tijelima i službama lokalne i regionalne samouprave i pravnim osobama s javnim ovlastima



## I. OP I DIO

### 1. Mjesto i uloga uredskih poslova u odnosu na glavne poslove i zadatke tijela državne uprave i drugih javnopravnih tijela

*Uredsko poslovanje (UP) tijela državne uprave je dio poslovanja organa (tijela) uprave i upravnih organizacija te pravnih osoba s javnim ovlastima.*

Premda uredski poslovi u odnosu na glavne poslove i zadatke organa uprave i upravnih organizacija imaju karakter *pomo nih i tehni kih* poslova, bez njihovog pravodobnog, jednoobraznog, zakonitog i na druge načine kvalitetnog obavljanja ne bi se niti glavni poslovi i zadaci u organima (tijelima) uprave, upravnim organizacijama i pravnim osobama s javnim ovlastima mogli obaviti.

Iako na najnižoj razini poslova u upravi, uredski poslovi čine *glavnu infrastrukturu* svakog upravnog tijela, organizacije i pravne osobe s javnim ovlastima. U pravilu, djelatnost upravnih tijela, organizacija i pravnih osoba s javnim ovlastima odvija se putem i posredstvom uredskog poslovanja. Uredsko poslovanje predstavlja svojevrsni “**krvotok**” u načinu funkcioniranja javne uprave i drugih javnopravnih tijela.

Uredsko poslovanje kroz radnje i postupke omogućava *nastajanje* informacija, njihovu obradu, spremanje, zaštitu i širenje, te stoga mora biti organizirano na način da osigura ostvarivanje *glavnih zadataka* organa uprave, upravnih organizacija i pravnih osoba s javnim ovlastima.

Glavni poslovi i zadaci organa uprave i pravnih osoba s javnim ovlastima (njihovo ustrojstvo i djelokrug) određeni su posebnim propisom koji određuje ustrojstvo i djelokrug njihovih poslova – *Zakonom o ustrojstvu i djelokrugu ministarstava i drugih središnjih tijela državne uprave* (NN br. 150/11, 22/12, 39/13, 125/13 i 148/13).

*Uprava* obuhvaća cjelokupan život građana<sup>1</sup> i države, osim zakonodavnih i sudbenih djelatnosti.

*Državna uprava* kao cjelina zadužena je za i) neposrednu provedbu zakona, ii) donošenje propisa za njihovu provedbu i iii) obavljanje upravnog i inspekcijskog nadzora te za druge upravne i stručne poslove.

Upravu u smislu *djelatnosti* čine *upravni postupci* kroz koje se ostvaruje briga države oko promicanja i unaprjeđenja života njezinih građana.

---

<sup>1</sup> Prema čl. 77. Zakona o sustavu državne uprave (NN br. 150/11 i 12/13) odnosi tijela državne uprave i građana temelje se na međusobnoj suradnji i povjerenju te poštivanju dostojanstva ljudske osobe. Tijela državne uprave dužna su građanima i pravnim osobama podatke, obavijesti i upute i pružati im stručnu pomoć u poslovima radi kojih se obrađuju tijelima državne uprave. Tijela državne uprave dužna su upoznati javnost o obavljanju poslova iz svog djelokruga i izvještavati je o svom radu putem sredstava javnog priopćavanja ili na drugi prikladan način. Davanje informacija uskratiti će se kada se radi o klasificiranom podatku, ili je informacija zaštićena zakonom kojim se uređuje područje zaštite osobnih podataka.

U smislu *organizacije* sustav uprave obuhvaća a *ustanove* u kojima službenici obavljaju upravne poslove, odnosno sustavni organizam *ministarstava (oblasti), državnih ureda, državnih upravnih organizacija i ureda državne uprave u županijama*.

## **2. Mjesta primjene Uredbe o uredskom poslovanju**

Uredbu su **dužna** primjenjivati tijela državne uprave:

- *ministarstva (oblasti),*
- *državni uredi,*
- *državne upravne organizacije i*
- *uredi državne uprave u županijama.*

Ministarstva, državni uredi i državne upravne organizacije središnja su tijela državne uprave, a uredi državne uprave u županijama su prvostupanjska tijela državne uprave.

No, pored toga što se odredbe ove uredbe primjenjuju na uredsko poslovanje tijela (organa) državne uprave, one se **podredno** primjenjuju i na uredsko poslovanje (ukoliko ne postoje posebni propisi koji propisuju uredsko poslovanje) u:

- *stru nim službama Hrvatskog sabora,*
- *stru nim službama Vlade Republike Hrvatske,*
- *stru nim službama Ureda predsjednika Republike Hrvatske,*
- *tijelima i službama jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave (predstavni ka tijela, izvršna tijela, upravna tijela i službe),*
- *pravnim osobama koje imaju javne ovlasti.*

**Uprava (državna)** bi se mogla odrediti kao skup državnih organa (tijela) koji su pozitivnim normama određeni kao upravni, ija se djelatnost posebno iskazuje u neposrednoj provedbi zakona, rješavanja u upravnim stvarima, provedbi upravnog nadzora, obavljanju materijalnih radnji i obavljanju drugih upravnih i stru nih poslova koji su joj, u skladu sa zahtjevima društvene sredine i na elima pravnog sustava stavljeni u nadležnost<sup>2</sup>.

Ustav Republike Hrvatske navodi da se ustrojstvo državne uprave ure uje zakonom, a *Zakon o sustavu državne uprave* sukladno Ustavu propisuje koja su to tijela (organi) državne uprave.

Vlada uskla uje i nadzire obavljanje poslova državne uprave.

Sredstva za rad tijela državne uprave osiguravaju se u državnom prora unu. Sredstva za obavljanje poslova državne uprave povjerenih tijelima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, odnosno pravnim osobama koje imaju javne ovlasti, osiguravaju se u skladu s posebnim zakonom kojim su te ovlasti povjerene.

Rad tijela državne uprave, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave i pravnih osoba koje imaju javne ovlasti u povjerenim im poslovima državne uprave je javan. Javnost se može isklju iti samo iznimno, u slu ajevima predvi enim zakonom.

---

<sup>2</sup> Sravni J. Borkovi , *Upravno pravo*, Informator, Zagreb, 1995., str. 10.

### **3. Definicije uredskog poslovanja u užem, širem i najširem smislu**

Prema ranije važe oj *Uredbi o uredskom poslovanju* (NN br. 38/87. i 42/88) i druga ijoj terminologiji uredsko poslovanje ini skup radnji i postupaka koji se poduzimaju radi:

- primanja i pregleda akata i drugih pošiljki;
- razvrstavanja i raspoređivanja akata;
- upisivanja akata (evidencije);
- dostave akata u rad,
- administrativno-tehničke obrade akata;
- otpreme akata;
- razvođenja akata;
- stavljanja akata u arhivu (pismohranu) i njihovog čuvanja.

Uz terminološku i druge promjene, uredsko poslovanje je danas uređeno i propisano novom *Uredbom o uredskom poslovanju* (NN 7/09) koja obuhvaća skup pravila ili mjera u postupanju s pismenima: njihovom primanju, izdavanju (akata), upisivanju u evidencije (o evidencije, popise, knjige), dostavi u rad, obradi, korištenju, otpremanju, te čuvanju u pismohrani, izlučivanju i predaji nadležnom arhivu ili drugom nadležnom tijelu.

Može se tako vrlo jednostavno kazati da uredsko poslovanje u ***užem smislu*** suštinski ini *rukovanje (postupanje) s pismenima*.

U ***širem smislu*** uredsko poslovanje obuhvaća periodično izvješćivanje o predmetima i aktima, izradu godišnjih statističkih izvješća za upravno područje, vođenje evidencije o državnim propisima kao i o propisima jedinica lokalne uprave i samouprave, nadzor i izvješćivanje o provođenju državnih propisa i propisa lokalne uprave i samouprave te vođenje evidencije o internim propisima uredovne službe.

U ***najširem smislu*** uredsko poslovanje obuhvaća cjelokupni uredski rad i poslove, dakle, ne samo rukovanje pismenima, periodično izvješćivanje, vođenje evidencije o propisima i nadzor nad njihovom primjenom, već i npr. neposredno i posredno (npr. telefonom, e-poštom itd.) komuniciranje sa strankama (raspored prostorija za primanje stranaka, organizacija služb dežurstava, itd.) i drugim službenim osobama u organima uprave, upravnim organizacijama i pravnim osobama.

Na, uredsko poslovanje se pored tijela državne uprave i drugih javnopravnih tijela odvija i u *trgovima kim društvima* i u *pravosudnim organima*. Uredsko poslovanje pravosudnih tijela najvećim je dijelom regulirano *poslovnica*, dok je uredsko poslovanje u trgovima kim društvima (poduzeća) regulirano ponajprije njihovim samostalnim aktima – najčešće *pravilnicima*, iako se odredbe *Uredbe o uredskom poslovanju* i *Uputstva za izvršenje Uredbe o uredskom poslovanju* mogu primjenjivati i u uredskom poslovanju sudova i poduzeća.

O svrsi uredskog poslovanja, kao i međusobnoj bliskoj povezanosti uredskog poslovanja u tijelima državne uprave, pravosudnim tijelima i trgovima kim društvima govori i činjenica kako je materiju uredskog poslovanja na području Hrvatske prvi obradio dubrovčanin Benedikt Kotruljević upravo u djelu *O trgovini i savršenom trgovcu* iz 1458. godine. U obraćanju trgovcu Kotruljević piše o pisarnici, pismenima, spisima, arhiviranju itd:

“Moraš tako er držati u redu svoju pisarnu te ozna iti na svim primljenim pismima odozgo odakle su došla, te godinu, mjesec i dan primitka... Krajem svakog mjeseca povezat eš u svežnjeve ta pisma skupa sa svim drugim dokumentima, kao što su ugovori, notarske isprave, kirografi, mjenice, ra uni, police itd..., te eš to spremi na police svoje uredovnice koje su za to odre ene. Ovdje eš ih uvati kako to obi avaju pravi trgovci.”

Kotruljevi posebno isti e ulogu i važnost pismena (podnesaka i akata) u uredskom i širem poslovanju (organima uprave, pravosu a, trgova kim društvima):

“Trgovac ne smije svoje poslove obavljati po sje anju... Pismeni dokumenti ne samo što uvaju i održavaju u uspomeni ono o emu se raspravljalo, ve se njihovim postojanjem izbjegavaju mnoge sva e, prepirke i skandali.”<sup>3</sup>

Sve glavno izre eno u ovim promišljanjima u odnosu na uredsko poslovanje trgovca (danas poduze a, trgova kog društva) bez ostatka važi i za uredsko poslovanje u upravnim tijelima (organima) i pravosudnim tijelima.

#### **4. Pravni izvori reguliranja uredskog poslovanja**

Uredsko poslovanje u hrvatskim organima državne uprave (tijelima), kao i u drugim javnopravnim tijelima, službama i pravnim osobama, najve im se dijelom danas ure uje odredbama *Uredbe o uredskom poslovanju* (NN br. 7/2009), a koja je stupila na snagu 1. 1. 2010. godine.

*Uredbom o uredskom poslovanju* zacrtan je sustav uredskog poslovanja u Republici Hrvatskoj. Ukoliko se za pojedine organe uprave i organizacije ili za pojedine njihove službe na osnovi zakonskog ovlaštenja donesu posebni pravni propisi o uredskom poslovanju, odredbe *Uredbe o uredskom poslovanju* primjenjivat e se samo u pitanjima koja nisu regulirana tim posebnim propisima.

Temeljem *Uredbe o uredskom poslovanju* donesen je i ***Pravilnik o jedinstvenim klasifikacijskim oznakama i broj anim oznakama stvaratelja i primatelja akata*** (NN, br. 38/88 i 75/93).

Do donošenja novog naputka o klasifikacijskim oznakama i broj anim oznakama stvaratelja i primatelja pismena, kako to regulira st. 3. l. 76. *Uredbe o uredskom poslovanju*, na snazi je i dalje navedeni Pravilnik. U njemu se nalazi razra en sustav roj anih oznaka koje se u uredskom poslovanju rabe za jedinstveno ozna avanje pismena u odre ivanju klasifikacijske oznake kao broj ane oznake predmeta odnosno urudžebnog broja kao broj ane oznake stvaratelja i primatelja pismena.

Na uredsko poslovanje organa uprave i drugih javnopravnih tijela djelomi no se odnose i brojni drugi propisi:

---

<sup>3</sup> Sravni V. Sri a, A. Kliment i B. Kneževi , *Uredsko poslovanje – strategija i koncepti automatizacije ureda*, Sinergija, Zagreb, 2003., str. 3-4

- *Zakon o općem upravnom postupku (NN br. 47/2009, l. 71.-75., l. 78., l. 83.-95.)*
- *Zakon o upravnim sporovima (NN br. 20/10)*
- *Zakon o pečatima i žigovima s grbom Republike Hrvatske (NN br. 33/95)*
- *Zakon o upravnim pristojbama (NN br. 8/96 i 77/96, te brojne druge izmjene)*
- *Zakon o elektroničkoj ispravi (NN br. 150/2005)*
- *Zakon o elektroničkoj potpisi (NN br. 10/02, 80/08 i 30/14)*
- *Zakon o tajnosti podataka (NN br. 79/07)*
- *Zakon o arhivskom gradivu i arhivima (NN br. 105/97, 64/00 i 65/09), kao i drugi propisi u svezi arhivskog gradiva, arhiviranja i čuvanja*
- *Zakon o načinima za unutarnje ustrojstvo i o radnom vremenu tijela državne uprave*
- *Pravilnik o uvjetima za čuvanje izrađenih pečata i žigova s grbom RH ("Narodne novine", broj 94/95);*
- *Uredba o natpisnoj plohi i zaglavlju akta tijela državne uprave, lokalne, područne (regionalne) i mjesne samouprave, te pravnih osoba koje imaju javne ovlasti (NN br. 34/2002)*

Za provedbu Uredbe o uredskom poslovanju odgovorni su radnici tijela državne uprave.

Nad primjenom propisa o uredskom poslovanju obavlja se *nadzor* za koji je sprovedeno nadležan državni organ za poslove opće uprave (Ministarstvo uprave).

## **5. Načela uredskog poslovanja**

Načela uredskog poslovanja su uobičajena ili propisana *pravila* kojih se pri uredskom poslovanju trebaju pridržavati uredski namještenici kako bi uredske poslove (i u užem i u širem smislu) obavili *pravodobno* i *kvalitetno*.

Najvažnija načela uredskog poslovanja su:

### **1. Načelo zakonitosti i poštenosti**

Ovo načelo zahtijeva da se uredski rad općenito i akti temelje na stvarnim činjenicama i drugim podacima i okolnostima utvrđenim jasno, precizno, nepristrano i na zakonit način. U suprotnom, dakle ukoliko se uredski rad i akti temelje na površnim, približnim i na nezakonit način utvrđenim činjenicama, može doći do znatnih poremećaja u kvaliteti rada i akata od koji su najčešće nezadovoljstvo stranaka ali i pretpostavljenih uz gubitak ugleda državnih organa, povjerenja u njih i gubitak radnog vremena kod drugih državnih namještenika i službenika, podnošenje žalbi i materijalni gubici kako na strani stranaka tako i na strani organa uprave i upravnih organizacija.

Zakonitost znači i da se svaki akt kojim se rješava o pravima, obvezama ili interesima pojedinaca ili pravnih osoba mora temeljiti na zakonu.

Kao što smo to ustvrdili, akt je pismeno, a pisani sastavi su dugotrajnog karaktera, ali i značajna, te se u svakom trenutku s njima može dokazivati nezakonitost i druga nepravilnost u radu namještenika i službenika organa uprave i drugih javnopravnih tijela.

## **2. Na elo ekspeditivnosti**

Na elo ekspeditivnosti nalaže da se uredski poslovi obavljaju što je moguće brže u propisanim ili uobičajenim rokovima. Naravno pri tome efikasnost ne smije biti na štetu zakonitosti i točnosti.

Efikasnost se najbolje postiže koncentriranjem na posao koji se obavlja i odbacivanjem radnji koje su u uredskom poslovanju nepotrebne, pripremom za posao koji će se obavljati, a ta se priprema odvija i u samom uredu ali i u privatnom životu namještenika.

Efikasnosti pojedinca pretpostavka je i dobra unutarnja organizacija rada i dobar odabir namještenika kog kadra. Za efikasnost je također bitna *informatizacija* i *automatizacija* uredskog poslovanja, kao i uvođenje *tiskanica* i *standardiziranje* pismena i oblika komuniciranja sa strankama i drugim namještenicima i službenicima.

## **3. Na elo jednostavnosti, preglednosti i jednoobraznosti**

Pri uredskom radu treba izbjegavati svaku radnju, postupak ili komunikaciju koji bi mogli dovesti do nepotrebnih komplikacija u službenom postupanju, suvišnih spisa i nepreglednih evidencija. Uredske poslove treba obavljati što je moguće jednostavnije i preglednije.

Na elo jednoobraznosti kaže da se isti poslovi uvijek trebaju obavljati na isti način, a što uredskom poslovanju daje vrstni oblik, namještenicima olakšava rad, povećava ekspeditivnost i podiže ekonomičnost. Radi postizanja jednoobraznosti uredskog poslovanja u Republici Hrvatskoj su i doneseni *Uredba o uredskom poslovanju* i drugi pravni propisi.

## **4. Na elo ekonomičnosti (štedljivosti)**

Prema ovom načelu u uredskom poslovanju treba ostvariti što veću efikasnost uz što manje potrošenih novčanih i materijalnih sredstava, energije i vremena namještenika i stranaka. Naime, poslovi državne uprave, koji su uredski poslovi pomoćno-tehničkog karaktera u službi obavljanja navedenih glavnih poslova, ponajviše se financiraju iz državnog, županijskog ili gradskog proračuna (ali i iz pristojbi koje plaćaju građani), te na taj način svaka ekonomičnost nepotrebno angažira sredstva koja su mogla biti upotrijebljena na druge za društvo svrsishodnije načine.

## **5. Na elo uljudbenosti**

U rukovanju pismenima i komunikaciji sa strankama i kolegama namještenici i službenici trebaju izbjegavati sve, uvredljive i teške izraze, a sve što se smije i želi izraziti treba uiniti na miran i pristojan način. Upravni organi i upravne organizacije svojim djelovanjem odlučuju o pravima i interesima pojedinaca i pravnih osoba, a što naravno može biti i na njihovu štetu. Stoga ih nije uputno dodatno opterećivati grubim ponašanjem, uvredljivim izrazima ili izostankom s radnog mjesta.

## 6. Službenici i namještenici

Prema 1. 3. *Zakona o državnim službenicima* (NN 138/15) poslove u državnim tijelima obavljaju državni službenici i namještenici.

Državni službenici su osobe koje u državnim tijelima kao redovito zanimanje obavljaju poslove iz djelokruga tih tijela utvrđene Ustavom, zakonom ili drugim propisima donesenim na temelju Ustava i zakona.

Državni službenici su i osobe koje u državnim tijelima obavljaju informatičke poslove, opće i administrativne poslove, planske, materijalno-financijske i računovodstvene poslove i slične poslove.

Namještenici su osobe koje u državnim tijelima rade na pomoćno-tehničkim poslovima i ostalim poslovima koje je obavljanje potrebno radi pravodobnog i kvalitetnog obavljanja poslova iz djelokruga državnih tijela.

Dakle, pomoćno-tehničke poslove u tijelima državne uprave obavljaju **namještenici**. Prava, obveze, odgovornosti i nadležnosti državnih službenika i namještenika u tijelima državne uprave uređuju se propisima o državnim službenicima i namještenicima.

Pored danas najčešćeg izraza *službenik* (javni, državni ili lokalni), u Hrvatskoj se još uvijek esto, pogrešno i proizvoljno, koriste izrazi *zaposlenik*, *djelatnik* ili *namještenik*. U starijoj hrvatskoj literaturi i upravnoj praksi za službenika se koristio i izraz *inovnik*<sup>4</sup>.

Državni službenici su djelatnici visoke, više ili srednje stručne spreme u tijelima državne uprave, tijelima sudbene vlasti, uredima i stručnim službama Vlade i stručnim službama Sabora (u tijelima državne vlasti) postavljeni u zvanja odnosno imenovani na položaje, a koji kao redovno zanimanje obavljaju poslove iz Ustavom i zakonom utvrđenoga djelokruga tih tijela. No, prema *Zakonu o državnim službenicima i namještenicima* iz 2001. g. državni su službenici i osobe visoke, više ili srednje stručne spreme koje u državnim tijelima obavljaju informatičke poslove, opće i administrativne poslove, planske, materijalno-financijske, računovodstvene te slične poslove (ova je skupina zaposlenika prema ranijem zakonu pripadala u skupinu namještenika).

Najopćenitije kazano, svi javni službenici obavljaju *javne poslove*, tj. poslove od općeg interesa. Obavljanje javnih poslova osigurava država i to kroz složenu mrežu institucija u kojoj je “odgovorna, nepristrana i otvorena javna uprava dostupna svim građanima bez obzira na klasu, rasu, nacionalnost ili spol”<sup>5</sup>. Tako postavljenoj javnoj upravi odgovara i poželjni tip službenika – službenici ne “smiju prema drugim građanima doći u položaj onih koji drugima upravljaju ili vladaju” (E. Pusić)<sup>6</sup>.

Dakle, u obavljanju državne (javne) službe, državni službenik mora postupati nepristrano i pravedno, paziti na dobrobit cijele zajednice, te se, ponašanjem u službi i u svezi sa službom, zalagati za slobodni demokratski poredak i djelovati s ciljem njegovog otkrivanja.

<sup>4</sup> Sravni G. Marčetić, *Javni službenici i tranzicija*, Društveno veleučilište, Zagreb, 2005., str. 119-120

<sup>5</sup> ibid.

<sup>6</sup> ibid.



Rad državnih službenika temelji se na Ustavu, zakonu, drugim propisima i pravilima o radu, znanstvenim i drugim dostignu ima i pravilima struke. Prava, obveze i odgovornosti državnih službenika uređuju se zakonom i na temelju zakona donesenim propisima. No, bez obzira na pravnu uređenost, suvremena ekonomska i šira društvena zbivanja negativno utječu na usvojene pravne i etičke standarde javne uprave i zamjenjuju ih tržišnim na elima. To dovodi to toga da se “javni službenik vjerojatno biti mnogo više u inkovit, produktivan i materijalno usmjeren nego što se ga brinuti zahtjevi građana za zastupljenost u, jednakoš u, nepristranoš u i pravednoš u. Legaliziraju i ideju da su ekonomske vrijednosti temeljne vrijednosti suvremenog društva, ozbiljno (se) dovodi u pitanje dosadašnja shvaćanja o razvoju demokracije i ljudskih prava. Kritičari s pravom upozoravaju na ironičnu situaciju nastalu posljednjih desetljeća koja je uzrokovala sukob vrijednosti efektivnosti, efikasnosti i *merita* sa stoljeća ima izgrađenim građanskim pravima i demokratskim na elima, kao što su politička predstavljenost te pristupačnost i odgovornost javnih službi prema građanima. U tom se kontekstu uočavaju dva globalna, suprotstavljena trenda, koji su doveli do urušavanja temeljnih vrijednosti na kojima je počinjao upravni i politički sustav u cijelom svijetu. Prvi se odnosi na globalizaciju i kulturalno približavanje u smislu zapadne instrumentalne racionalnosti. Posebno je vidljiv u promjenama uprave, rekonstrukciji regulativne strukture te privatizaciji i redefiniciji javnog-privatnog sektora, koji oblikuju i kojim upravljaju korporacije i elite na vlasti. Drugi upućuje na suprotni pritisak nezadovoljnih građana, a usmjeren je protiv instrumentalne racionalnosti industrijaliziranih i razvijenih zemalja Sjedinjenih Država i Europe.”<sup>7</sup>

**Namještenici** su danas samo one osobe srednje i niže stručne sprema koje u državnim tijelima rade na pomoćnim, tehničkim i drugim poslovima (*dakle, uredskim poslovima*) kojima se osigurava pravodobno i kvalitetno obavljanje poslova iz djelokruga državnih tijela, a sukladno s propisima kojima se pobliže uređuje njihovo unutarnje ustrojstvo. Namještenici nemaju prava, obveze i odgovornosti kao službenici, odnosno ne ulaze u javnopravni status.

*Ovlasti i postupanje službenih osoba u obavljanju poslova uredskog poslovanja u državnim tijelima i tijelima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave uređuje se **pravilnikom o unutarnjem redu** tih tijela, a za pravne osobe koje imaju javne ovlasti aktima o njihovu ustroju i sistematizaciji. Pitanja u svezi s organizacijom obavljanja poslova uredskog poslovanja koja se prema odredbi st. 3. čl. 75 Uredbe odnose na raspored radnih prostorija, rad u radnim prostorijama, primanje stranaka, dežurstvo, uporabu računala i drugih elektroničkih pomagala, telefona, telefaksa, stručne knjižnice i slično, pojedina državna tijela i lokalna tijela isto tako su dužna urediti pravilnicima o unutarnjem redu, a pravne osobe s javnim ovlastima svojim aktom o sistematizaciji ili drugim aktom u skladu sa statutom.*

Zbog toga što obavljaju niz različitih i odgovornih uredskih poslova od uredskih se namještenika ipak traži da imaju kvalitetno opće obrazovanje, stručne sposobnosti i određene osobine.

Od stručnih sposobnosti koje se zahtijevaju od namještenika najpoželjnije su:

- brzo i kvalitetno korištenje tipkovnice kompjutera (oko 150 otkucaja u minuti),

---

<sup>7</sup> *ibid.*, str. 135

- brzo i kvalitetno korištenje kompjutorskim *softwareom* (programima), pisa em, *scannerom*, *modemom*, *telefaksom*, telefonom, fotokopirnim strojem i drugim modernim tehničkim uređajima,
- brzo i kvalitetno vođenje osnovnih i pomoćnih uredskih knjiga (o evidencija) te drugih evidencija,
- dobro poznavanje klasifikacijskih sistema, osnova barem jednog stranog jezika, riječi, kazala, imenika itd.,
- dobro poznavanje temelja službenog dopisivanja,
- dobro poznavanje temeljnih računarskih operacija,
- dobro poznavanje organizacijske i kadrovske strukture organa uprave ili upravne organizacije u njihovom sastavu radi na uredskim poslovima.

Od karakternih osobina koje kao pojedinac namještenik treba posjedovati najpoželjnije su:

- pouzdanost,
- marljivost,
- urednost,
- točnost i savjesnost,
- komunikativnost i uljudbenost.

Kako bi prikazali i približili pojedina od navedenih na obavljanje uredskog poslovanja, dolje niže prenosimo odabrane odredbe *Zakona o sustavu državne uprave* (NN 184/2013) kojima se dobro ilustrira konkretizacija pojedinih na obavljanje uredskog poslovanja u upravnoj teoriji i (u svakodnevnoj) praksi.

## **V. (DIO) ODNOSI TIJELA DRŽAVNE UPRAVE I GRAĐANINA**

### **Članak 77.**

*Odnosi tijela državne uprave i građanina temelje se na međusobnoj suradnji i povjerenju te poštivanju dostojanstva ljudske osobe.*

*Tijela državne uprave dužna su davati građanima i pravnim osobama podatke, obavijesti i upute i pružati im stručnu pomoć u poslovima radi kojih se obraćaju tijelima državne uprave.*

*Tijela državne uprave dužna su upoznati javnost o obavljanju poslova iz svog djelokruga i izvještavati je o svom radu putem sredstava javnog priopćavanja ili na drugi prikladan način.*

*Davanje informacija uskratiti se kada se radi o klasificiranom podatku, ili je informacija zaštićena zakonom kojim se uređuje područje zaštite osobnih podataka.*

### **Članak 78.**

*Izvješća o obavljanju poslova državne uprave mogu davati ministri, predstojnici državnih ureda, ravnatelji državnih*

*upravnih organizacija i predstojnici ureda državne uprave u jedinicama područne (regionalne) samouprave.*

*Radnici iz stavka 1. ovoga članka mogu za davanje odgovarajućih izvješća ovlastiti i pojedine državne službenike.*

*Državni službenici koji su ovlaštene davati odgovarajuća izvješća osobno su odgovorni za njihovu točnost i pravodobnost.*

*Neovlašteno davanje izvješća ili davanje netočnih izvješća predstavlja težu povredu službene dužnosti.*

#### **lanak 81.**

*Tijela državne uprave dužna su svoj rad i poslovanje ustrojiti tako da građani i pravne osobe mogu na jednostavan i djelotvoran način ostvarivati svoja Ustavom zajamčena prava i zakonom zaštićene interese te ispunjavati svoje građanske dužnosti.*

#### **lanak 82.**

*U rješavanju u upravnim stvarima ne smije se zahtijevati od stranaka da u postupku pribavljaju uvjerenja o činjenicama o kojima tijela državne uprave, tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave ili pravne osobe koje imaju javne ovlasti vode službene o evidencije. Takva uvjerenja moraju se pribaviti po službenoj dužnosti.*

#### **lanak 84.**

*Tijela državne uprave dužna su omogućiti građanima i pravnim osobama podnošenje prigovora i pritužbi na rad tijela državne uprave, kao i na nepravilan odnos državnih službenika kad im se obraćaju radi ostvarivanja svojih prava i interesa ili izvršavanja svojih građanskih dužnosti.*

*Tijela državne uprave dužna su u službenim prostorijama na vidnom mjestu osigurati potrebna tehnička i druga sredstva za podnošenje prigovora i pritužbi (kutija za pritužbe, knjiga pritužbi itd.), kao i omogućiti usmeno izjavljivanje prigovora odnosno pritužbe.*

*Prigovore, odnosno pritužbe obvezatno razmatra članak tijela državne uprave na koji se rad odnose prigovori i pritužbe.*

*Na podnesene prigovore i pritužbe, članak tijela državne uprave dužan je građanima i pravnim osobama dati odgovor u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora, odnosno pritužbe.*

#### **lanak 85.**

*O poduzetim mjerama za unapređivanje odnosa prema građanima i pravnim osobama, o podnesenim prigovorima, odnosno pritužbama te značajnijim primjedbama i prijedlozima kao i o mjerama koje su tim povodom poduzete, predstojnici ureda državne uprave u jedinicama područne (regionalne) samouprave dužni su izvijestiti nadležna ministarstva, državne urede, odnosno državne upravne organizacije.*

#### **lanak 86.**

*Trajanje radnog vremena u tjednu, dnevni raspored radnog vremena, kao i druga pitanja u svezi radnog vremena u tijelima državne uprave uređuje Vlada svojom uredbom.*

#### **lanak 88.**

*Na zgradama u kojima su smještena tijela državne uprave mora biti istaknut naziv tijela.*

*Na prikladnom mjestu u zgradi mora biti istaknut raspored prostorija tijela državne uprave.*

*Na ulazu u službene prostorije moraju biti istaknuta osobna imena državnih službenika i namještenika i naznaka poslova koje obavljaju.*

## **7. Temeljni pojmovi uredskog poslovanja**

Usvajanje, dobro razumijevanje i pravilno korištenje temeljnih pojmova uredskog poslovanja od neprocjenjive je važnosti za sve zaposlene u javnopravnim tijelima budu i da predstavlja pretpostavku svake me usobne komunikacije, ali i komunikacije sa svim strankama. U suprotnom, osobe koje me usobno komuniciraju koriste i razli ito terminologiju ili iste pojmove (izraze) kojima pridaju razli ito zna enje, imaju velikih problema u komunikaciji, a što se negativno odražava na obavljanje svakodnevnih uredskih i upravnih poslova i zadataka

**Pismeno** je podnesak stranke ili akt javnopravnog tijela;

**Podnesak** je pismeno kojim stranka:

- pokre e postupak,
- dopunjuje,
- mijenja svoj zahtjev odnosno drugo traženje ili
- od toga odustaje.

Gra ani, pravne osobe i druge stranke u cilju ostvarivanja svojih prava i interesa u upravnom postupku pred tijelima državne uprave, upravnim i drugim tijelima jedinica lokalne i podru ne (regionalne) samouprave (županije, gradovi, op ine) i pravnim osobama s javnim ovlastima, u pravilu komuniciraju pisanim **podnescima**. Podnesci mogu biti<sup>8</sup>:

1. Zahtjev – to je akt kojim se traži priznanje nekog prava, odnosno interesa ili oslobo enje od neke obveze ili se zahtjeva sudjelovanje u postupku radi zaštite vlastitog prava, tj. pravom zaštiti enog interesa (npr. zahtjev za donošenje rješenja o umirovljenju, zahtjev za utvr ivanje nositelja stanarskog prava, zahtjev za povrat iznosa prepla enog poreza itd.);
2. Prijedlog – akt kojim se traži zapo injanje odnosno provo enje neke procesne radnje tj. postupka, odnosno daje inicijativa za rad nekog organa i sli nop tome (npr. prijedlog stranke da se provede izvršni postupak, prijedlog stranke za povrat u prijašnje stanje itd.);
3. Izjava – akt kojim se iskazuje vlastita volja, mišljenje, uvid ili sli no o nekom pitanju;
4. Priop enje – akt kojim se dojavljuju, tj. dostavljaju razni podaci, injenice, okolnosti i sl.;
5. Prijava – akt kojim se dojavljuju neki podaci ili doga aji i traži pokretanje postupka ili ostvarivanje prava (npr. prijava prebivališta gra ana, prijava nezgode na poslu, prijava zaga ivanja tla, zraka ili vode, prijava za polaganje stru nog ili pravosudnog ispita itd.);
6. Predstavka – akt kojim se obi no izvan redovitog postupka i bez posebnog ovlaštenja javljaju neki prijedlozi ili podaci, a najpoznatije su predstavke gra ana kojima oni nešto zahtijevaju (npr. otvaranje cesta, škola, reguliranje prometa...);
7. Pritužba – akt kojim se stranke obra aju višem organu ili službeniku zbog nezadovoljstva s radom nižeg organa tj. službene osobe;

---

<sup>8</sup> Sravni Z. Brankovi , *Korespondencija državnih organa i radnih organizacija*, Informator, Zagreb, 1972.; Š. Kasabaši , *Uredsko poslovanje u primjeni i postupanje s podnescima stranaka u upravnom postupku*, Novi informator, Zagreb, 2006., str. 22

8. Žalba – akt koji je redovito pravno sredstvo protiv upravnog akta, u pravilu protiv prvostupanjskog rješenja, s kojim je žalitelj nezadovoljan;
9. Prigovor – akt koji je posebno pravno sredstvo kojim stranka ulaže prigovor protiv rješenja koje sadrži privremeno naređenje izdano u svrhu hitnog izvršenja mjera kako bi se otklonila opasnost za život i zdravlje ljudi ili za opću i interes;
10. Zamolba – akt kojim se nešto traži na što podnositelj inače nema pravo nego to zavisi o diskrecijskoj ocjeni upravnog organa (npr. zamolba za izvanrednu financijsku ili materijalnu pomoć zbog bolesti, smrti ili prirodne katastrofe);
11. Tužba – akt kojim stranka na sudu pokreće postupak za donošenje odluke u npr. upravnom sporu.

Podnesci stranaka moraju biti razumljivi i sadržavati podatke potrebne da bi se po njima moglo postupati.

Prema čl. 108. st. 1. ZUP-a žalba kao podnesak stranke treba sadržavati podatke o rješenju koje se pobija žalbom, naziv javnopravnog tijela koje je donijelo pobijano rješenje i zbog čega je nezadovoljna donesenim rješenjem. Ukoliko u žalbi iznosi nove činjenice i dokaze, stranka mora obrazložiti razloge zbog kojih ih nije iznijela tijekom prvostupanjskog postupka.

#### **Članak 71. Zakona o općem upravnom postupku:**

*(1) Podnescima u postupku smatraju se zahtjevi, prijedlozi, ispunjeni obrasci, prijave, molbe, žalbe, predstavke, prigovori, obavijesti, priopćenja te drugi podnesci kojima se stranke obraćaju javnopravnim tijelima u vezi s određenom upravnom stvari.*

*(2) Podnesak mora biti razumljiv i sadržavati sve što je potrebno da bi se po njemu moglo postupiti, a osobito naziv javnopravnog tijela kojem se upućuje, naznaku upravne stvari na koju se odnosi, osobno ime (ime i prezime) stranke, odnosno osobe ovlaštene za zastupanje ako je stranka ima i adresu te osobe.*

*(3) Podnesci se javnopravnom tijelu mogu predati neposredno u pisanom obliku, poslati poštom, dostaviti u obliku elektroničke isprave izrađene sukladno zakonu ili usmeno izjaviti na zapisnik.*

*(4) Službena osoba koja primi podnesak dužna je na traženje podnositelja potvrditi primitak podneska.*

*(5) Podnesak potpisuje stranka, odnosno osoba ovlaštena za zastupanje stranke. Stranku koja ne zna ili ne može pisati, potpisat će druga pismena osoba uz naznaku svoga osobnog imena i adrese.*

**Akt** je pismeno kojim tijelo:

- odlučuje o predmetu postupka,
- odgovara na podnesak stranke,
- određuje, prekida ili završava neku službenu radnju te
- obavlja službeno dopisivanje s drugim tijelima odnosno pravnim osobama koje imaju javne ovlasti.

Prema 1. 96. *Zakona o općem upravnom postupku* u upravnoj stvari se odlučuje **rješenjem**. No, u istom članku st. 2. navodi kako akt kojim se odlučuje o upravnoj stvari može imati i drugi naziv (*poziv, zaključak, zapisnik* itd.).

Prema 1. 97. rješenje se donosi u pisanom obliku. Rješenje se može izdati na propisanom obrascu. Zakon predviđa da se u iznimnim slučajevima rješenje može donijeti i u usmenom obliku i to kad je potrebno poduzeti hitne mjere radi osiguranja javnog reda i sigurnosti, radi otklanjanja neposredne opasnosti za život i zdravlje ljudi ili imovinu velike vrijednosti.

Članak 98. st. 1. *Zakona o općem upravnom postupku* uređuje sadržaj rješenja i kaže da se rješenje sastoji od **zaglavlja, uvoda, izreke, obrazloženja, upute o pravnom lijeku, potpisa službene osobe i otiska službenog pečata javnopravnog tijela**.

Sadržaj *zaglavlja* akta tijela državne uprave, tijela jedinica lokalne samouprave, tijela jedinica područne (regionalne) samouprave, mjesnu samoupravu i pravne osobe koje imaju javne ovlasti utvrđen je *Uredbom o natpisnoj ploči i zaglavlju tijela državne uprave, lokalne, područne (regionalne) i mjesne samouprave, te pravnih osoba koje imaju javne ovlasti*. Sadržaj ostalih dijelova rješenja uređen je *Zakonom o općem upravnom postupku*.

*Zaglavlje* akta ministarstva sadrži: grb RH, naziv «Republika Hrvatska», naziv ministarstva, klasifikacijsku oznaku, urudžbeni broj, mjesto i datum izrade akta.

*Zaglavlje* akta upravne organizacije u sastavu ministarstva sadrži: grb RH, naziv «Republika Hrvatska», naziv ministarstva i upravne organizacije, klasifikacijsku oznaku, urudžbeni broj, mjesto i datum izrade akta.

*Zaglavlje* akta unutarnje ustrojstvene jedinice ministarstva i upravne organizacije u sastavu ministarstva sadrži: sve dijelove koje sadrži *zaglavlje* akta ministarstva i upravne organizacije u sastavu ministarstva, a iza naziva tijela kojem pripada sadrži: naziv unutarnje ustrojstvene jedinice, a ukoliko ima sjedište u drugom mjestu, uz naziv unutarnje ustrojstvene jedinice, sadrži i mjesto sjedišta.

*Zaglavlje* akta državne upravne organizacije sadrži: grb RH, naziv «Republika Hrvatska», naziv državne upravne organizacije, klasifikacijsku oznaku, urudžbeni broj, mjesto i datum izrade akta.

*Zaglavlje* akta ureda državne uprave u jedinici područne (regionalne) samouprave sadrži: grb RH, naziv «Republika Hrvatska», naziv osnovne unutarnje ustrojstvene jedinice, odnosno unutarnje ustrojstvene jedinice osnovane posebnim propisom, klasifikacijsku oznaku, urudžbeni broj, mjesto i datum izrade akta.

*Zaglavlje* akta tijela općine sadrži: grb RH, naziv «Republika Hrvatska», naziv županije, naziv općine, naziv tijela općine odnosno upravnog tijela, klasifikacijsku oznaku, urudžbeni broj, mjesto i datum izrade akta.

*Zaglavlje* akta tijela grada sadrži: grb RH, naziv «Republika Hrvatska», naziv županije, naziv grada, naziv tijela grada odnosno upravnog tijela, klasifikacijsku oznaku, urudžbeni broj, mjesto i datum izrade akta.

*Zaglavlje* akta tijela županije sadrži: grb RH, naziv «Republika Hrvatska», naziv županije, naziv grada, naziv tijela županije odnosno upravnog tijela, klasifikacijsku oznaku, urudžbeni broj, mjesto i datum izrade akta.

Op ine, gradovi i županije u sadržaju natpisne plo e i zaglavlja akta mogu koristiti *grb* op ine, grada odnosno županije. Ukoliko koriste grb, grb se stavlja ispred naziva op ine, grada, odnosno županije.

*Uvod* sadržava naziv javnopravnog tijela koje je rješenje donijelo, propis o nadležnosti, osobno ime, odnosno naziv stranke i osoba ovlaštenih za zastupanje, kratku oznaku predmeta postupka te naznaku je li postupak pokrenut po službenoj dužnosti ili na zahtjev stranke. Uvod sadržava i naznaku da su rješenje donijela dva javnopravna tijela ili više njih ili da je rješenje doneseno u ponovljenom postupku ili po presudi suda nadležnog za upravne sporove ili uz suglasnost, potvrdu ili po pribavljenom mišljenju drugog tijela. Kad je upravnu stvar riješilo kolegijalno tijelo, navodi se dan sjednice na kojoj je stvar riješena.

*Izreka* sadržava odluku o upravnoj stvari. Izreka mora biti kratka i odre ena. Kad odluka sadržava rok, uvjet, namet, pridržaj opoziva ili obvezu sklapanja upravnog ugovora, to treba biti sadržano u izreci.

Izreka se može podijeliti u više to aka. Troškovi postupka utvr uju se u posebnoj to ki izreke, kao i to da žalba ne odga a izvršenje rješenja.

*Obrazloženje* sadržava kratko izlaganje zahtjeva stranke, utvr eno injeni no stanje, razloge koji su bili odlu uju i pri ocjeni pojedinih dokaza, razloge zbog kojih nije usvojen koji od zahtjeva stranaka, razloge donošenja zaklju aka u tijeku postupka te propisi na temelju kojih je riješena upravna stvar. Kad žalba ne odga a izvršenje rješenja, obrazloženje sadržava i pozivanje na zakon koji to propisuje.

*Uputom* o pravnom lijeku stranka se obavješ uje može li protiv rješenja izjaviti žalbu ili pokrenuti upravni spor, kojem tijelu, u kojem roku i na koji na in.

Akti javnopravnih tijela koji se donose povodom podnesaka stranaka u prvostupanjskom upravnom postupku (rješenja i zaklju ci) stranke mogu osporavati u *žalbenom postupku*. Ukoliko žalba nije dopuštena ili je o žalbi riješeno, akti se mogu osporavati u upravnom sporu pred nadležnim upravnim sudom.

Pored **obi nih**, akti (odnosno klasificirani podaci u njima) mogu biti ozna eni odre enim stupnjem **tajnosti**. *Zakon o tajnosti podataka* (NN 79/07) propisuje, me u ostalim pitanjima, vrste i stupnjeve tajnosti podataka. Prema ovom zakonu stupnjevi tajnosti podataka su:

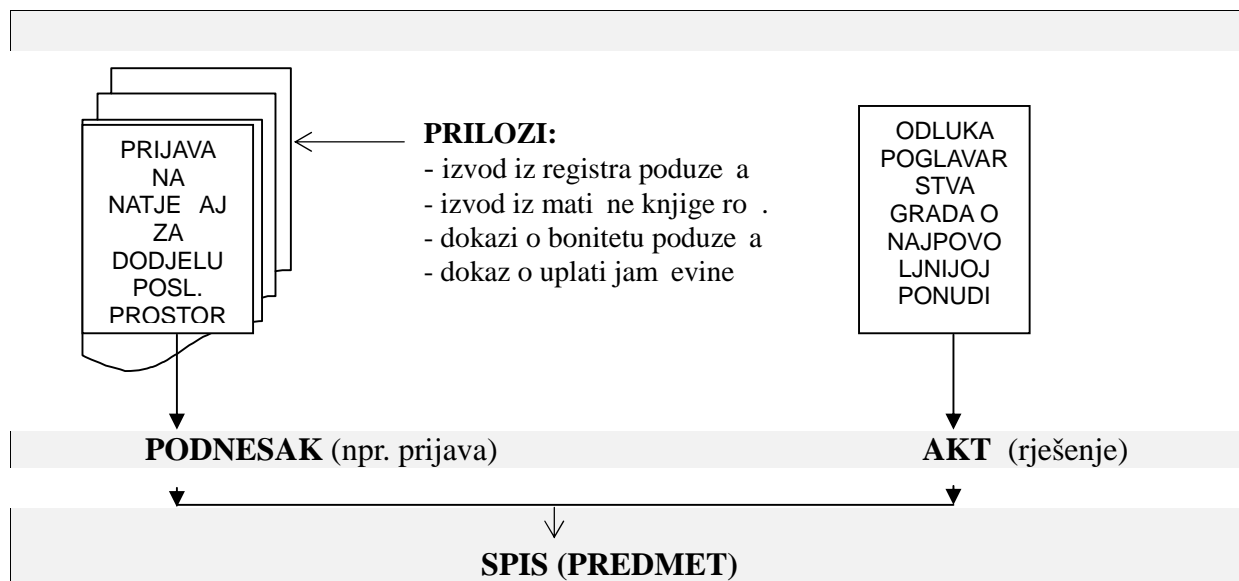
- vrlo tajno
- tajno
- povjerljivo
- ograni eno

S pismenima ozna enim s odre enim stupnjem tajnosti postupa se na propisani na in:

- **OTVARANJE:** elnik tijela i službena osoba koju on za to pisano ovlasti;
- **UPISIVANJE:** u posebne evidencije (o evidnike), odnosno elektroni ke baze podataka, sukladno propisima o tajnosti podataka;
- **UVANJE:** odvojeno od ostalih, tako da se osigura njihova tajnost;

**Prilog** je svaki pisani sastavak ili slikovni prikaz (tablica, slika, crtež ili sli no) kao i fizi ki predmet koji se prilaže uz podnesak ili akt radi nadopune, pojašnjenja ili dokazivanja njegovog sadržaja.

**Spis (predmet)** skup je pismena, priloga i drugih dokumenata koji se odnose na isto pitanje ili zada u ili koji na drugi na in ine posebnu cjelinu.



**Dosje (dossier)** je skup predmeta koji se odnose na istu cjelinu, istu osobu, tijelo ili zada u (npr. personalni dosje koji sadrži svu dokumentaciju koja se odnosi na stjecanje ili prestanak svojstva zaposlenog itd.).

**Poštu** u užem smislu ine sva pismena koja tijelo ili organizacija prima (ulazna pošta) ili otprema (izlazna pošta), a u širem smislu ovim su pojmom obuhva eni i svi tiskani materijali i paketi.

**Broj ana oznaka** je *identifikacija* predmeta odnosno pismena i sastoji se od i) klasifikacijske oznake i ii) urudžbenog broja.

- i) **Klasifikacijska oznaka** ozna a va predmet prema sadržaju, godini nastanka, obliku i rednom broju predmeta.
- ii) **Urudžbeni broj** ozna a va stvaratelja pismena, godinu nastanka i redni broj pismena unutar predmeta.

**Potpis** je vlastoru no ispisivanje vlastitog imena i prezimena odre ene osobe ime ona potvr uje, odobrava ili odlu uje o onom što piše u aktu. Uz vlastoru ni potpis na aktu treba



obvezatno ispisati još i funkciju te ime i prezime osobe ovlaštene na potpis. Skraćeni potpis nazivamo *paraf*.

## **8. Organizacija sprovođenja uredskog poslovanja**

Za pravodobno i na druge načine kvalitetno obavljanje uredskih poslova pored propisa kojima se regulira postupak zaprimanja, odvijanja i rješavanja predmeta, njihove otpreme i ulaganja u pismohran (*Uredba o uredskom poslovanju i drugi propisi*) razvijeni su i posebni organizacijski oblici i ustrojstvene jedinice (1.5. Uredbe o uredskom poslovanju): **pisarnica** i **pismohrana (arhiv, registratura)**.

**Pisarnica** je posebno organizirana služba u organu uprave ili organizaciji u kojoj se obavljaju uredski poslovi (primanje i pregled podnesaka i drugih pošiljki, razvrstavanje i raspoređivanje podnesaka, upisivanje podnesaka (u evidencije), dostave podnesaka u rad, administrativno-tehničke obrade akata, otpreme akata; razvoj akata, stavljanje akata u arhivu/pismohran i njihovo čuvanje).

Pismena koja nisu zaprimljena posredstvom pisarnice već izravno elektroničkim putem, moraju se bez odgode upisati u odgovarajuću *elektroničku evidenciju pisarnice*.

U pravilu, svaki organ uprave ili upravna organizacija ima jednu centralnu ili glavnu pisarnicu.

Iznimno, uz centralnu, mogu postojati i posebne ili decentralizirane pisarnice, ali uz opravdane razloge (npr. prostorna udaljenost organizacijskih jedinica jednog upravnog organa).

Pisarnica koja je ustrojena za potrebe jednoga tijela može obavljati poslove uredskog poslovanja i za više drugih tijela, ukoliko se njihovi radnici u pisanom obliku o tome dogovore.

Prostorije pisarnice se u pravilu nalaze na vidljivom i strankama lako dostupnom mjestu (blizu ulaza u zgradu), te dobro označenom.

U organima ili organizacijama s velikim opsegom poslova u pisarnici se mogu organizirati posebni odjeljci za obavljanje uredskih poslova:

- prijemni ured - odjeljak u kojem se svi podnesci naslovljeni na organ uprave ili organizaciju predaju, preuzimaju i upisuju u uredske knjige (evidencije) prema predmetu i broju, strankama se daju opće obavijesti i upute, prodaju ili predaju obrasci, formulari, tiskanice, biljezi itd. ;
- prijepis (daktilobiro, daktilografski ured) – odjeljak u kojem se prepisuju istopisi, prilozi, prima diktat i uspoređuje sve što je napisano;
- otpравниštvo (ekspedit) – odjeljak u kojem se riješeni, odobreni i prepisani akti i prilozi moraju srediti, pribaviti potpis i pečat ukoliko to nije ranije učinjeno, opremiti akte priložima i otpremiti (posebno važan odjeljak jer pomoću njega svi akti odlaze iz organa ili organizacije, stoga sve akte otpremitnik treba dobro pregledati i utvrditi da li je sve u

redu, te izraditi omotnice-kuverte i dostavnice ukoliko to nije ranije učinjeno, upisati akte u otpremne knjige i otpremiti ih);

U sastavu pisarnice ustrojava se **pismohrana**. Arhiv (pismohrana, registratura) preuzima dovršene spise (predmete), organizira korištenje, obradu, izlučivanje pismena i drugih dokumenata, vodi evidenciju o registraturnoj grafi, brine se za cjelovitost i sreenost cjelokupne registraturne grafike, nadzire je i čuva te obavlja poslove u svezi s predajom gradiva nadležnom arhivu sukladno posebnim propisima o arhivskoj djelatnosti.

Sukladno navedenim poslovima i zadacima, pismohranu treba urediti sukladno *Zakonu o arhivskom gradivu i arhivima*.

## **9. Informatizacija uredskog poslovanja i elektronička pošta u uredskom poslovanju**

Suvremeno uredsko poslovanje nezamislivo je bez korištenja mnogobrojnih i različitih elektroničkih uređaja i njihovih programa koji omogućuju da se veliki dio uredskih poslova obavlja poluautomatski ili automatski. Na djelu je *automatizacija uredskog rada*, odnosno *informatizacija uredskog poslovanja*, najviše kroz korištenje osobnih računala. Automatizacija uredskog poslovanja (*Office Automation - OA*) sprovodi se uvođenjem informatičke tehnologije u uredske prostore sa svrhom efikasnijeg ostvarivanja najvažnijih namjena uredskog poslovanja: točnosti, ekspeditivnosti, jednoobraznosti, ekonomičnosti i jednostavnosti. Automatizacija je u praksi sprovedena znanstvena organizacija rada koja ima za cilj postići i najvišu moguću razinu efikasnosti pri čemu se maksimalno štedjeti ljudska i pogonska energija, novčana sredstva, vrijeme i materijal. Kroz automatizaciju se od ureda stvara mjesto gdje se uvode i primjenjuju najbolje metode rada, što znači da se tijekom rada ubrzava, standardizira, sprovodi uz najmanje moguće troškove i uz visoku pouzdanost, i gdje radi stručno osoblje koje sve više vremena posvećuje vlastitom stručnom obrazovanju i uljudnoj komunikaciji sa strankama.

**Informatičku tehnologiju** kojom se sprovodi automatizacija uredskog poslovanja (OA) možemo razvrstati u nekoliko skupina:

1. Prvu skupinu čine računalo, periferna računalska oprema (*printer, modem, scanner* itd.) i računalski programi (stolni “*desktop*” alati). U smislu uredskog poslovanja najviše se koriste programi za obradu teksta, za tablične proračune, prezentaciju grafike, organizaciju poslovnog i svakodnevnog života u uredu (“elektronički rokovnici” – razni adresari, telefonski imenici, kalendari, planeri, itd.).

2. Drugu skupinu čine računala, periferni računalski uređaji, telefoni, telefonske sekretarice, *telefaks* uređaji, strojevi za preslikavanje, TV i pripadajuća oprema kao što su npr. kamere i *dvd playeri* i *recorderi* i međusobno povezivanje ovih uređaja (umreživanje korisnika u najširem smislu – računalsko umreživanje, *e-mail* - elektronska pošta, veza računalo-fax, telekonferencije, *internet, skype* itd.) kako bi se ostvarila viša razina komunikacije (razmjena informacija) između članova uredskog radnog tima na jednom ili na više mjesta. Komunikacijsko umrežavanje možemo objasniti na primjeru elektronske pošte (*e-mail*). U odnosu na službeno dopisivanje putem pisama, *e-pošta* je neusporedivo brža. Faks je, istina, jednako brz u prijenosu, no faksom ne možemo razmjenjivati digitalne datoteke:

dokumente, programe, tablice itd. Telefonska je, pak, komunikacija trenutna, pa time i brža od svake druge. No, telefonski razgovor se ne može obaviti ukoliko je željeni sugovornik odsutan ili zauzet, ali mu se poruka ipak može ostaviti u njegovom e-mail "sandu i u" kompjutora.

*Iz navedenih je razloga Vlada Republike Hrvatske je u ožujku 2016. godine donijela Zaklju ak kojim se obvezuju tijela državne uprave da u me usobnom službenom dopisivanju kao i u službenom dopisivanju s drugim tijelima odnosno pravnim osobama s javnim ovlastima neupravne akte i druge materijale otpremaju putem elektroni ke pošte (e-mail), a u svrhu smanjenja troškova otpreme.*

*Stoga su tijela državne uprave ( u roku od 30 dana) obvezna uspostaviti elektroni ku kontaktnu to ku u pisarnici tijela, putem koje e se zaprimati i otpremati neupravni akti i drugi materijali, što zna i formirati e-mail adresu koja e jedinstveno ozna avati elektroni ku evidenciju pisarnice (npr. pisarnica@domena.hr) i o istoj obavijestiti Ministarstvo uprave putem online obrasca. S pismenima zaprimljenim elektroni kim putem postupa se na in propisan Uredbom o uredskom poslovanju što zna i da se upisuju u urudžbeni zapisnik.*

3. Tre u skupinu informati ke tehnologije ine ure aji i metode kojima se *elektronski upravlja dokumentima i uz pomo kojih se oni digitalno pohranjuju (arhiviraju)*. Elektronsko upravljanje dokumentima (*document management systems*) i elektronski obrasci (*electronic forms*) su specifi ne korisni ke tehnologije. Specifi ne su stoga što su upotrebljive samo za odre ene grupe korisnika, ali su za njih od krucijalnog zna aja. Uz pomo ovih tehnologija primakli smo se ostvarenju u bližoj budu nosti "ureda bez papira".

*Elektronsko upravljanje aktima je vo enje uredskih evidencija uz pomo informati ke tehnologije i uredskim potrebama prilago enih ra unalnih programa. Ti su ra unalni programi namijenjeni uredskom osoblju koje poznaje pravila uredskog poslovanja, a prednosti su im što programi dijele predmete se na dokumente upravnog ili neupravnog postupka, zatim što se predmeti kroz program uvode u ve postoje e knjige, odnosno evidencije, elektronske su evidencije uskla ene sa važe im sustavom za klasifikaciju, programi obuhva aju evidentiranje svih dokumenata koji se mogu na i u upravnom tijelu, brzina unošenja i evidentiranja podataka znatno je bolja nego klasi nom metodom jer se izbjegava upisivanje jednog predmeta/akta u više knjiga, pretraživanja trenutno daju tražene podatke, a organizirana su vrlo jednostavno; po nazivu predmeta , datumu primitka,org. jed. ili broj anim oznakama (klasa ili ur.broj), popis neriješenih predmeta sa sumarumom - brojem prenesenih/neriješenih/riješениh predmeta, broj žalbi, broj riješenih u roku/van roka,... i to sve po odjelima ili po upravnim podru jima, a programi su dostupni trenutno u svakom momentu tijekom godine uz visoku preglednost unešenih podataka, ime se postiže mogu nost ispisa cijelog niza izvješ a - dnevnih ili godišnjih ili kroz ispis knjiga.*

Ipak, automatizacija uredskog rada ima svoja ograni enja kao što je npr. ono koje nastupa kao posljedica injenice da su pravni dokumenti (ugovori, tužbe, rješenja, evidencije...) i financijske transakcije esto *nepravovaljani* ukoliko onaj koji ih prima nije potpuno siguran u ono što piše i istinitost toga. Zbog ovog ograni enja donesen je itav niz propisa temeljem kojih se omogu uje da se elektroni kim putem ipak distribuiraju i pravno valjani dokumenti i s elektroni kim ekvivalentom vlastoru nog potpisa.

**Elektroni ki dokument** je bilo koja vrsta elektroni kog zapisa koji nema svojstva elektroni ke isprave (obi ni e-mail, podnesak u elektroni kom obliku, itd.), a to svojstvo nema jer nema potpunu pouzdanost pošiljatelja i autentifikaciju njegova potpisa. Dakle, elektroni ki dokument nije u istom stupnju pouzdan kao elektroni ka isprava.

No, prema Zakonu o elektroni koj ispravi (NN 150/05) **elektroni ka isprava** je isprava u kojoj su podaci jednozna no povezani i cjeloviti skup podataka te su u potpunosti elektroni ki oblikovani (izra eni pomo u ra unala i drugih elektroni kih ure aja), uklju uju i i njihovu distribuciju i uvanje. Stvaratelj tih podataka mora biti jednozna no identificiran, vjerodostojnost sadržaja mora biti nedvojbena, a postojanost sadržaja u vremenu neupitna. Elektroni ka isprava obuhva a i razne multimedijske sadržaje koji e u budu nosti postajati sve više nova vrsta isprava i dokumenata. Prema elektroni koj ispravi treba se odnositi kao i prema svakom drugom klasi nom pismenu

Prema istom zakonu svaki pojedina ni primjerak elektroni ke isprave koji je potpisan **elektroni kim potpisom** smatra se izvornikom. Šira primjena elektroni ke isprave u praksi ubudu e e zavisiti od primjene elektroni kog potpisa. Elektroni ki potpis jest šifra (skup podataka) koju poznaje samo onaj koji potpisuje dokument. Tehnologija kriptozastite ovoj šifri daje toliku autenti nost da onaj koji prima dokument može biti sasvim siguran u identitet „potpisnika“ i vjerodostojnost potpisanoga elektroni ke isprave. Elektroni ki potpis pruža tehnološku podlogu za povjrenje u autenti nost informatizacije i dokumenta koji nisu na papirnatom mediju (a to je po etak štednje papira za koji se, kako to istraživanja pokazuju, troškovi s vremenom toliko pove avaju da trošak samog papira nadmašuje inicijalne troškove nabave informati ke opreme). No, postoje i drugi dodatni problemi koji usporavaju proces uvo enja informati ke tehnologije i automatizaciju uredskog poslovanja (npr. nedovoljna razvijenost tehnološke infrastrukture zemlje i nedovoljna osposobljenost uredskih namještenika).

Ina e, akti službenog dopisivanja (izme u organa uprave i organizacija te izme u njih i pravnih osoba) koji se otpremaju sredstvima automatske obrade podataka (umrežena ra unala, *e-mail* – elektronska pošta) ne moraju imati otisak pe ata, a umjesto potpisa ovlaštene osobe može se staviti oznaka v.r. (vlastoru no)<sup>9</sup>.

*Vlada Republike Hrvatske je pokrenula projekt e-Gra ani kako bi modernizirala, pojednostavila i ubrzala komunikaciju gra ana i javne uprave te pove ala transparentnost javnog sektora. Sustav e-Gra ani, pored Središnjeg državnog portala koji predstavlja javni dio sustava, ine i Osobni korisni ki pretinac i Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav. Te komponente omogu avaju sigurnu i naprednu elektroni ku komunikaciju s javnim sektorom. Osobni korisni ki pretinac omogu ava izravan pristup elektroni kim uslugama javne uprave i primanje osobnih elektroni kih poruka javne uprave, a dostupan je i kao aplikacija za pametne telefone. Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav omogu ava korištenje elektroni kih vjerodajnica za jedinstvenu prijavu na elektroni ke usluge uklju ene u sustav e-Gra ani.*

*Putem elektroni kih usluga koje su trenutno uklju ene u sustav e-Gra ani, mogu e je:*

<sup>9</sup> Informati ke tehnologije za automatizaciju ureda možemo još podijeliti na:

- komunikacijsku tehnologiju; - tehnologiju znanstvenog menadžmenta; - tehnologiju obrade teksta; - tehnologiju obrade poslovnih informacija; - tehnologiju organizacije osobnog rada i – tehnologiju upravljanja projektima. Sravni V. Sri a, A. Kliment i B. Kneževi , *Uredsko poslovanje – strategija i koncepti automatizacije ureda*, Sinergija, Zagreb, 2003., str. 5

- zatražiti elektroni ke izvode iz matične knjige rođenih ili vjeničnih,
- provjeriti svoj upis u registru birača,
- informirati se o ocjenama djeteta u školi),
- provjeriti izabranog liječnika,
- namiriti Europску karticu zdravstvenog osiguranja,
- zatražiti svoju elektroničnu radnu knjižicu,
- informirati se o ekvivalentnom iznosu mirovine,
- registrirati se kao potencijalni posloprimac,
- provjeriti uplate doprinosa u drugi stup mirovinskog osiguranja,
- pribaviti potvrde od REGOS-a,
- provjeriti svoju poreznu knjigovodstvenu karticu,
- provjeriti svoje podatke u OIB sustavu ili
- administrirati svoj elektronički identitet.

Plan je u sljedećem razdoblju uključiti i sve ostale elektroničke usluge koje tijela javnog sektora trenutno pružaju građanima putem svojih internetskih stranica: od lokalne samouprave, županija do državnih institucija, ali i potaknuti institucije javnog sektora da razviju bolje i korisnije elektroničke usluge.

Razvoj sustava e-Građani koordinira Ministarstvo uprave. Za financiranje sustava e-Građani zaduženo je Ministarstvo financija. Pored ovih, u razvoj sustava e-Građani trenutno su uključene i mnoge druge institucije: Ministarstvo unutarnjih poslova, Ministarstvo pravosuđa, Ministarstvo poljoprivrede, Porezna uprava, CARNet, SRCE, Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje, Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje, Hrvatski zavod za zapošljavanje i REGOS.

## **10. Službene evidencije (o evidenciji) u uredskom poslovanju**

Prema odredbi 1. 35. Uredbe o uredskom poslovanju u uredskom poslovanju se vode **osnovne, pomoćne i posebne evidencije.**

Njihov sadržaj i način vođenja propisan je Uredbom i obrascima objavljenim u prilogu Uredbe.

**Osnovne evidencije su:**

1. Upisnik predmeta prvostupanjskog (obrazac br. 3 Uredbe) i drugostupanjskog (obrazac br. 4) upravnog postupka, te
2. Uruđbeni zapisnik (u koji se upisuju nepravni predmeti, obrazac br. 5).

Osnovne evidencije se vode za svaku kalendarsku godinu. One se zaključuju 31. prosinca tekuće godine i to stavljanjem službene bilješke o ukupnom broju upisanih predmeta. Službenu bilješku o zaključivanju ovih evidencija potpisuje službenik pisarnice koji ih vodi. Iza ove bilješke u nastavku se ispisuju klasifikacijske oznake neriješenih predmeta iz te godine.

Zaključene evidencije se uvezuju u jednu ili više knjiga. Ova pravila vrijede i za upisnik predmeta odnosno uruđbeni zapisnik koji se vode u elektroničkom obliku.

Na temelju podataka iz zaključnih i uvezanih evidencija obavlja se nadzor nad radom tijela u svakoj kalendarskoj godini. Na temelju se ovih podataka priprema i godišnje izvješće o rješavanju u upravnom postupku i primjeni *Zakona o općem upravnom postupku* (uredsko poslovanje u širem smislu) koje se podnosi Vladi RH.

#### **Pomoćne evidencije su:**

1. Kazalo (obrazac br. 8);
2. Interna dostavna knjiga (obrazac br. 9);
3. Dostavna knjiga za poštu (obrazac br. 10);
4. Dostavna knjiga za mjesto (obrazac br. 11);
5. Knjiga pismohrane (arhivska knjiga, obrazac br. 12).

Predmeti unutar pisarnice odlažu se u *rokovnik* i to prema datumima isteka određenih rokova (za npr. žalbu ili sličinu) ili zaprimanja novog pismena koje se odnosi u svezi s tim spisom. Istekom roka ili zaprimanjem pismena koje se odnosi ekvivalentno, predmeti se iz rokovnika dostavljaju u daljnji rad službenika zaduženog za rješavanje.

Kao pomoćne evidencije mogu se voditi i druge evidencije, kao što su npr. popis pečata s grbom RH, popis dežurstava itd.

**Posebne evidencije** vode se u npr. slučajevima kada su pismena označena određenim stupnjevima tajnosti ili kada se vode odgovarajuće elektroničke baze podataka sukladno propisima o tajnosti podataka i načinu postupanja (upravljanja) s takvim podacima i predmetima.

## **11. Pečat, žig i štambilj**

**Pečatom i žigom** s grbom Republike Hrvatske potvrđuje (ovjerava) se **vjerodostojnost** akta.

Pečat i žig s grbom Republike Hrvatske stavljaju se na akte koje niže navedena tijela donose, kojima se međusobno ophode ili ih upućuju pravnim osobama i građanima.

U smislu *Zakona o pečatima i žigovima s grbom Republike Hrvatske* (članak 3.):

1. Pečat je okruglog oblika, izrađen od gume ili drugog odgovarajućeg materijala a služi za otiskivanje na papir ili drugu podlogu,
2. Žig je također okruglog oblika, izrađen od metala ili drugog odgovarajućeg materijala a služi za utiskivanje u papir ili drugu podlogu.

Pečat i žig s grbom Republike Hrvatske sadrže:

- naziv Republika Hrvatska,
- grb Republike Hrvatske te
- naziv, odnosno ime i sjedište tijela iz članka 1., odnosno naziv i sjedište pravne osobe iz članka 2. *Zakona o pečatima i žigovima s grbom Republike Hrvatske*.

Naziv Republike Hrvatske, naziv odnosno ime i sjedište tijela iz lanka 1., te naziv i sjedište pravne osobe iz lanka 2. Zakona ispisuje se u pe at i žigu hrvatskim jezikom i latini nim pismom.

Kada je ustavnim zakonom i statutom jedinice lokalne samouprave u skladu sa zakonom utvr ena službena uporaba jezika i pisma etni ke i nacionalne zajednice ili manjine, sadržaj pe ata i žiga ispisuje se jezikom i pismom etni ke i nacionalne zajednice ili manjine ( lanak 4.).

Prema *Zakonu o pe atima i žigovima s grbom Republike Hrvatske i Pravilniku za primjenu Zakona o pe atima i žigovima s grbom Republike Hrvatske* pe at i žig s grbom Republike Hrvatske rabe predsjednik Republike Hrvatske, Ured predsjednika Republike Hrvatske, Sabor Republike Hrvatske, Vlada Republike Hrvatske, tijela državne uprave, sudovi i druga tijela državne vlasti, Ustavni sud Republike Hrvatske, oružane snage Republike Hrvatske, javni bilježnici, pu ki pravobranitelj, tijela jedinica lokalne samouprave i uprave, upravna tijela i stru ne službe ovih tijela, kao i pravne osobe s javnim ovlastima.

U obavljanju poslova uredskog poslovanja mogu se koristiti štambilji kao **pomo no-tehni ka sredstva**, a sadržaj im može biti promjenljiv.

*Pravilnik za primjenu Zakona o pe atima i žigovima s grbom Republike Hrvatske* propisuje veli inu pe ata i žiga s grbom RH, na in ispisivanja sadržaja, izradu, uporabu i rukovanje, na in vo enja evidencije o izra enim pe atima i žigovima te odobrenjima za njihovu izradu, o pe atima i žigovima koji se rabe te postupak uništavanja pe ata I žiga I evidentiranja uništenih pe ata i žigova.

**Štambilj** je etvrtastog oblika, a izra uje se od gume (kao i pe at). Za razliku od pe ata i žiga ijim se *otiskom* (pe at, dok se žig *utiskuje*) akti ovjeravaju, odnosno daje im se pravna snaga, štambilj je tehni ko pomagalo u iji se otisak upisuje odgovaraju i i po esto promjenjivi tekst (za razliku od pe ata i žiga gdje je sadržaj uvijek isti). Korištenjem štambilja ubrzava se i olakšava uredsko poslovanje.

Nakon završetka radnog vremena pe ati, žigovi i štambilji drže se zaklju ani u stolovima, ormarima ili u radnim prostorijama u kojima su potpuno osigurani.

O pe atima, žigovima i štambiljima, što ih upotrebljava organ uprave ili organizacija, vodi se posebna uredska knjiga (*Evidencija pe ata, žigova i štambilja*).

Pe atima, žigovima i štambiljima rukuje namještenik kojega za to ovlasti rukovodilac organa uprave odnosno organizacije. On ih i uva te je odgovoran za njihovu eventualnu zloupotrebu, tj. za ovjeravanje neistnog sadržaja akta.

Pe ate i žigove s grbom RH može izra ivati samo ovlašteni obrtnik i ovlašteno trgova ko društvo, a rješenje o ovlaštenju za izra ivanje pe ata I žigova s grbom RH izdaje Ministarstvo unutarnjih poslova.

## **12. Upravne pristojbe i pristojbeni obveznik**

Upravne pristojbe **pla aju** se za spise i radnje pred:

- tijelima državne uprave,
- diplomatskim, konzularnim i drugim predstavničkim tijelima Republike Hrvatske u inozemstvu;
- tijelima jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave te pravnim osobama koje imaju javne ovlasti.

**Pristojbeni obveznik** je osoba na čiji se zahtjev pokrene postupak odnosno obavljaju radnje za koje je u Tarifi propisano plaćanje pristojbe. Ukoliko za isti spis ili radnju postoje dva ili više pristojbenih obveznika, njihova je obveza solidarna. Ukoliko više osoba podnosi zajednički zahtjev, plaća se jedna pristojba.

**Pristojbena obveza** nastaje u trenutku podnošenja zahtjeva za izdavanje rješenja ili druge isprave, odnosno u trenutku podnošenja podneska

**Pristojbe** se plaćaju u trenutku nastanka pristojbene obveze

**Osnovica za utvrđivanje upravne pristojbe**, ako je propisano da se pristojba plaća prema vrijednosti predmeta:

- uzima se vrijednost naznačena u podnesku ili ispravi;
- vrijednost utvrđena na način propisan u Tarifi.

**Vrste oslobođenja** od plaćanja upravne pristojbe:

- Opća (pristojbu ne plaćaju određena tijela, osobe...)
- Predmetna (pristojba se ne plaća za određene spise i radnje).

Upravna pristojba **plaća se**:

- državnim biljezima;
- iznimno, izravno na propisani račun:
  - ako pristojba iznosi više od 100,00 kuna,
  - ako je propisano da se uplaćuje izravno na propisani račun bez obzira na iznos.

**Poništavanje državnih biljega** koji se lijepe na podnesak obavlja se pečatom ili na drugi propisani način (npr. precrtavanjem itd.) od strane tijela nadležnog za zahtjev za prijam podnesaka.

**Ovlasti ministra financija** vezano uz državne biljege:

- propisuje izdavanje, raspisivanje, povlačenje iz uporabe, zamjenu državnih biljega,
- daje ovlaštenje za maloprodaju državnih biljega ostalim pravnim i fizičkim osobama,
- određuje visinu provizije koja pripada prodavatelju biljega.

**Konzularne pristojbe u inozemstvu plaćaju se**:

- na bankovni račun diplomatskih misija ili konzularnih ureda;
- iznimno – u gotovini.

**Prihod** ostvaren prodajom državnih biljega zajednički je prihod, u jednakim dijelovima, državnog proračuna, proračuna županija, proračuna gradova i općina na čijem je području obavljena maloprodaja državnih biljega.

**Postupanje sa podnescima za koje se plaća pristojba**



Ukoliko pristojbeni obveznik ne plati pristojbu u propisanom roku ne e se postupati po podnesku za koji nije pla ena pristojba. Iznimno, ako je radnja za koju je nadležno tijelo moralo platiti pristojbu obavljena, a pristojba nije pla ena, od pristojbenog obveznika pristojba e se naplatiti prisilno, prema odredbama *Zakona o porezu na dohodak*.

Podnesci i drugi spisi se ne primaju dok stranka ne plati dostatnu pristojbu. Me utim, ukoliko takav podnesak ili drugi spis stigne poštom, tijelo nadležno za odlu ivanje po zahtjevu pozvat e pristojbenog obveznika pismenom opomenom da u roku od 15 dana od dana primitka opomenen plati redovnu pristojbu i pristojbu za opomenu. Ukoliko pristojbeni obveznik plati potreban iznos upravne pristojbe, smatra se da je pristojba uredno pla ena od po etka. Ako pristojbeni obveznik ne plati dužnu pristojbu, naplata pristojbe obavit e se prije uru enja zatraženog rješenja ili druge isprave, odnosno prije prve obavijesti pristojbenom obvezniku o izvršenju tražene radnje.

Pravo na naplatu pristojbe zastarijeva za dvije godine nakon isteka godine u kojoj je pristojbu trebalo naplatiti. Tijekom zastare prava na naplatu pristojbe prekida se svakom službenom radnjom nadležnog tijela izvršenom radi naplate, koja je stavljena do znanja pristojbenom obvezniku. U svakom slu aju zastara nastupa nakon isteka pet godina od dana kada je prvi put po ela te i.

U rješenju ili drugoj ispravi za koju je pla ena pristojba nazna uje se da je pristojba pla ena, iznos u kojem je napla ena, na in na koji je napla ena i prema kojem tarifnom broju.

**Primjenu propisa** o pristojbama i njihovu naplatu nadgleda tijelo koje rješava spise i obavlja radnje za koje se pla a pristojba. Nadzor nad tijelom koje rješava spise i obavlja radnje za koje se pla a pristojba obavlja Ministarstvo financija – Porezna uprava i Financijska policija.

## II. SPROVOĐENJE UREDSKOG POSLOVANJA

*Uredba o uredskom poslovanju* i drugi propisi čine temelj za praktičnu provedbu uredskog poslovanja. Ovi propisi daju osnovne smjernice za ustrojavanje i sprovođenje uredskog poslovanja u svakodnevnom radu organa uprave i upravnih organizacija te pravnih osoba s javnim ovlastima. Praktična primjena propisa o uredskom poslovanju zavisi i o dobrom poznavanju i razumijevanju osnovnih pojmova uredskog poslovanja, temeljnih načela uredskog poslovanja, urednom vođenju propisanih uredskih knjiga, točnom određivanju klasifikacijskih oznaka i urudžbenih brojeva itd., o svemu onome o čemu se govorilo u prvom dijelu

### 1. Primanje, otvaranje i pregled pošiljki

#### i) **Primanje pošiljki**

Uredsko poslovanje u užem smislu (postupanje s pismenima) započinje s primanjem i pregledanjem pošiljki.

Primanje podnesaka i drugih pošiljki (podnesaka i drugih pismena, novinskih pisama, paketa, telegrama i dr.) vrši se, u pravilu, na određenom mjestu u pisarnici.

Iznimno, za unutrašnje ustrojstvene jedinice koje vode poseban urudžbeni zapisnik odnosno upisnik predmeta upravnog postupka, ili imaju osnovane odgovarajuće baze dokumenata u slučaju elektroničke obrade podataka, rukovoditelj organa uprave ili organizacije može odrediti da se podnesci upućeni ovim ustrojstvenim jedinicama primaju u tim jedinicama.

Pošiljke se primaju u uredovno radno vrijeme, a prima ih određeni namještenik pisarnice.

Izvan redovnog radnog vremena, kao i u dane kad organ uprave ili organizacija ne radi, pošiljke prima dežurni namještenik, ako je kod organa uprave ili organizacije organizirana služba dežurstva.

Namještenik koji prima podnesak neposredno od stranke odbija prijem podneska ukoliko uz podnesak nije plaćena pristojba (uopće ili u propisanom iznosu) koju plaćaju pravne i fizičke osobe za spise i radnje pred tijelima državne uprave i drugim tijelima koja vode upravni postupak.

Naknada troška se zove **upravna pristojba**<sup>10</sup>, a plaća se u iznosu propisanom *Tarifom upravnih pristojbi* koja je sastavni dio *Zakona o upravnim pristojbama*. Pristojbena obveza

---

<sup>10</sup> Ranije su se upravne pristojbe nazivale *takse* - umjesto "administrativne takse" danas se koristi termin "upravne pristojbe".

nastaje u trenutku predaje zahtjeva za izdavanjem rješenja ili druge isprave, odnosno u trenutku podnošenja podneska.

Ako nebiljegovan ili nedovoljno biljegovan podnesak stigne putem poštanske službe, elektroničkim putem ili na drugi način, organ uprave ili organizacija nadležan za rješavanje o podnesku postupiti će u skladu s propisima o upravnim pristojbama. To znači da se podnesak zaprimiti, a o tome će se uz otisak prijemnog štambilja staviti službena zabilješka.

Ako organ uprave ili organizacija nisu nadležni za primanje podneska, namještenik koji neposredno prima podnesak upozorit će na to podnositelja i uputiti ga nadležnom organu. Ukoliko podnositelj i pored toga zahtijeva da se njegov podnesak primi, namještenik ga je dužan primiti s time da će na kraju podneska staviti bilješku u upozorenju.

Namještenik koji prima podneske dužan je podnositelja koji želi predati samo usmeno priopćenje na zapisnik uputiti određenom službeniku organa uprave ili organizacije. Podnesci se predaju usmeno na zapisnik zbog toga što stranka može biti nepismena ili iz nekog drugog razloga (npr. zdravstvenog) ne može podnijeti podnesak u pisanom obliku.

Ako organ uprave ili organizacija nisu nadležni da prime usmeno priopćenje na zapisnik, službenik označen u prethodnom stavu upozorit će na to podnositelja i uputiti ga nadležnom organu. Ako podnositelj i pored toga zahtijeva da se njegovo usmeno priopćenje primi na zapisnik, namještenik je dužan primiti ga.

## **ii) Potvrda primitka pismena**

### **a) Neposredno od stranke**

Na zahtjev stranke koja neposredno predaje podnesak mora se izdati *potvrda o primitku podneska*. Primitak podneska se potvrđuje stavljanjem otiska *prijemnog štambilja* (obrazac br. 2 priloga) na kopiju (preslik) zahtjeva ili na posebni papir.

Prijemni štambilj pripada u grupu evidencijskih štambilja.

Otisak prijemnog štambilja stavlja se, u pravilu u gornjem desnom uglu prve strane pismena. Ako tu nema dovoljno mjesta, otisak prijemnog štambilja treba staviti na pogodno mjesto prve strane pismena, vodeći pri tome računa da tekst ostane potpuno čitak i razumljiv. Ako na prednjoj strani pismena nema dovoljno mjesta, otisak prijemnog štambilja treba staviti na poleđinu pismena u gornjem lijevom uglu. Ukoliko su stranice pismena u potpunosti popunjene s tekstom, otisak prijemnog štambilja stavlja se na komad istog papira koji se pričvršćuje uz pismo.

Otisak prijemnog štambilja ne stavlja se na priloge pismena.

Ako je tekst primljenog akta pisan u produženju nekog ranijeg akta, prijemni štambilj stavlja se, u pravilu, desno ispod teksta posljednjeg akta pisanog u produženju.

U otisak prijemnog štambilja upisuju se ovi podaci:

1) u rubriku "Primljeno" – datum prijema;

- 2) u rubriku “Klasifikacijska oznaka” – klasifikacijsku oznaku;
- 3) u rubriku “Uredžbeni broj” – uredžbeni broj;
- 4) u rubriku “Ustrojstvena jedinica” – broj ana oznaka unutrašnje jedinice u koju se akt raspore uje, odnosno broj ana oznaka referenta kojem se akt raspore uje (npr. 04 odnosno 04/3);
- 5) u rubriku “Prilozi” – ukupan broj primljenih priloga. Ukoliko se prilog sastoji od više listova, treba označiti i broj listova takvog priloga. Omotnica koja se prilaže uz podnesak i biljezi ne smatraju se priložima;
- 6) u rubriku “Vrijednosti” – ukupan iznos novca ili drugih vrijednosti (neponištenih biljega) koje su priložene podnesku.

b) Od drugih tijela dostavljene putem dostavlja a

Primanje pismena od drugog organa uprave ili pravnih osoba koje imaju javne ovlasti koje ovi dostavljaju putem dostavlja a, potvrđuje se stavljanjem datuma i potpisa u *dostavnoj knjizi*, na dostavnici, povratnici ili na kopiji akta iji se original prima. Pored datuma i potpisa (osim u dostavnoj knjizi), stavlja se još i službeni pečat organa uprave odnosno organizacije.

Pored podataka iz prethodnog stava stavlja se još i vrijeme (sat, minuta) u svim slučajevima kad je to postojeće im propisima određeno ili kada to odredi rukovodilac organa uprave ili organizacije, dakle izuzetno. Ovaj podatak treba pribilježiti i na primljenom aktu odnosno njegovoj omotnici (kuverti), ako namještenik koji ju je primio nije ovlašten da je otvori.

c) Putem poštanske službe i podizanjem iz poštanskog pretinca

Primanje pošiljki koje se organima uprave i organizacijama dostavljaju putem poštanske službe, kao i podizanje pošiljki iz poštanskog pretinca vrši se na način utvrđen postojećim propisima za obavljanje poštansko-telegrafskih i telefonskih usluga.

Prilikom primanja odnosno podizanja pošiljki ovlašteni službenik ne smije podići pošiljku, ako utvrdi da je pošiljka oštećena. U takvom slučaju mora zahtijevati od nadležne poštanske službe odnosno poštonoše da se stanje pošiljke komisijski utvrdi i tek tada može preuzeti pošiljku zajedno sa zapisnikom o komisijskom nalazu.

Ako službenik koji prima pošiljke nije ovlašten da ih otvara, dužan ih je odmah nakon prijema predati namješteniku ovlaštenom za njihovo otvaranje.

Prijem običnih pošiljki se ne potvrđuje, dok se prijem preporučenih pošiljki, novinskih pisama i drugih pošiljki iji se prijem pismeno potvrđuje podnosiocu, evidentira u knjizi primljene pošte (obrazac br. 8).

d) Elektroničkim putem

Pismena dostavljena u elektroničkom obliku s elektroničkim potpisom smatraju se vlastoručno potpisanim sukladno propisima o elektroničkoj ispravi. Elektroničkim putem dostavljeno pismo smatra se podnijetim tijelu u trenutku kad je zabilježeno na poslužitelju

za primanje takvih poruka. Službenik koji je primio pismeno elektroni kim putem bez odgode e pošiljatelju potvrditi primitak pismena.

Dakle, može se zaključiti kako stranke pismena mogu predati:

- i) osobnom ili neposrednom predajom ili
- ii) posrednom predajom - putem poštanske službe ili dostavne službe, odnosno elektroni kim putem.

Osobna ili neposredna predaja može biti kao:

*Zatvorena pošta* – To su one pošiljke u zatvorenoj omotnici (kuverti) koje službena osoba na prijemu ne smije otvoriti i upoznati se s njihovim sadržajem, već mora pregledati ispravnost omotnice, te je primiti ukoliko je ispravna, napisati na nju datum i vrijeme primitka, vlastoručno potpisati, evidentirati u evidenciju zaprimljene pošte i predati je osobi na koju je naslovljena ili ovlaštenoj osobi.

*Otvorena pošta* – To su one pošiljke s kojim se sadržajem smije upoznati službena osoba na prijemu pošte. Stranke uglavnom podneske (akte) predaju osobno kao otvorenu poštu. Ako podnesak ima formalnih nedostataka kao što su npr. nedostatak potpisa podnositelja, nedostatak adrese ili priloga ili ukoliko je pismeno nerazumljivo, službena osoba će upozoriti podnositelja i uputiti ga da u određenom roku otkloni nedostatke. Ukoliko podnositelj u roku otkloni nedostatke, držatelj će se da je pismeno uredno od početka, a ako se nedostaci ne otklone, pismeno će se odbaciti zaključkom zbog formalnih nedostataka.

*Usmeni podnesak* – To su podnesci koji se strankama uzimaju na zapisnik stoga što je stranka nepismena, neuka ili bolesna, te je iz navedenih razloga nesposobna podnijeti podnesak u pisanom obliku.

Podnesci koje stranke predaju trebaju biti sažeti, pregledni i razumljivi te sadržavati sve ono što je potrebno da bi se po njima moglo postupati od strane organa uprave ili organizacije.

Ono što bi svakako svaki podnesak stranke trebao sadržavati jest:

- naziv, sjedište i adresa organa kojem se podnesak upućuje;
- naznaku predmeta na koji se podnesak odnosi;
- što stranka konkretno podneskom traži ili predlaže;
- naziv, odnosno ime i prezime podnositelja podneska;
- vlastoručni potpis podnositelja podneska i njegova adresa.

Od stranaka se ne traži da njihov podnesak ima točan naziv – zahtjev, molba, prijava itd. Također, stranke svoj podnesak ne moraju posebno obrazložiti niti označavati datumom, iako je u praksi nepojavljivanje ovih dijelova rijetkost. Ukoliko stranka ima zastupnika ili punomoćnika treba navesti i njegovo ime i adresu.

Sastavljanje i oblikovanje podneska nije strogo formalno određeno, ali i tu postoje određena pravila – građani svoje podneske pišu u američkom, europskom ili kombiniranom obliku.

### **iii) Otvaranje pošiljki**

Sve obične pošiljke primljene u zatvorenim omotnicama (kuvertama) otvara određeni namještenik pisarnice. Pošiljke primljene u zatvorenim omotnicama naslovljene na tijelo označene određenim stupnjem tajnosti otvara radnik tijela ili druga službena osoba tog tijela koju on za to ovlasti.

Novana pisma i druge vrijednosne pošiljke otvara namještenik odgovoran za materijalno-financijsko poslovanje organa uprave ili organizacije odnosno namještenik kojeg on odredi, ako nije drukčije regulirano aktom organa uprave ili organizacije.

Pošiljke primljene u vezi s raspisanom javnom nabavom, licitacijom, natječajima i sl. otvara posebno za to određeno povjerenstvo ili ovlaštenu predstavnik tijela.

U organu uprave i organizaciji u kojoj postoji služba dežurstava, pošiljke primljene izvan redovnog radnog vremena otvara za to određeni dežurni namještenik. Ako je takva pošiljka povjerljive prirode a određeni namještenik za to nije ovlašten, dostavlja se je najkraćim putem osobi koja je ovlaštena da je otvori.

Ako se akti koji su označeni određenim stupnjem povjerljivosti primaju putem sredstava automatske obrade podataka (elektronska pošta) pregled tih akata može vršiti samo namještenik koji za to ima dopuštenje.

Dozvola rada (dopuštenje) je pismeni akt rukovoditelja organa ili organizacije kojim ovlaštava određeno namještenika da pomoću određene šifre koju mu usmeno priopćava pristupi bazi dokumenata u kojoj su pohranjeni podaci označeni određenim stupnjem povjerljivosti i tako vrši pregled akata u toj bazi dokumenata.

Namještenik koji otvara pošiljke ne može otvoriti onu pošiljku na kojoj je omotnici pored naslova organa uprave ili organizacije označeno osobno ime rukovoditelja ili službene osobe.

### **iv) Pregled pošiljki**

Prilikom otvaranja i pregleda pošiljki treba paziti da se ne ošteti njihov sadržaj, da se prilozi raznih pismena ne pomiješaju, da pojedino pismo ili prilog ne ostane u omotnici i slično. Naravno, treba provjeriti da li brojevi pismena koji su napisani na omotnici odgovaraju brojevima primljenih pismena. Ako neki od pismena označenih na omotnici nedostaje, ili ako su primljeni samo prilozi bez pismena ili se ne vidi tko je pošiljatelj, utvrdit će to službenom bilješkom uz otisak prijemnog štambilja. U svim slučajevima, gdje je to moguće, dužna je pisarnica o tome odmah obavijestiti pošiljatelje.

Uz primljeno pismo treba priložiti omotnicu u svim slučajevima kad datum predaje poštanskoj službi može biti od važnosti za razdoblje rokova (na primjer: žalbe, natječaj i slično) ili kad se iz samog pismena ne može utvrditi mjesto odakle je pismo poslato ili ime i prezime podnositelja, a ovi su podaci označeni na omotnici.

Ukoliko je u jednoj omotnici prispjelo više pismena uz koje bi trebalo priložiti omotnicu, omotnica se priloži uz jedno od ovih pismena. Na ostala pismena upisat e se klasifikacijska oznaka i urudžbeni broj pismena uz koji je priložena omotnica.

Ako su omotnice preporu enih pošiljki, omoti paketa i drugih pošiljki ošte eni, a postoji sumnja o neovlaštenom ili zlonamjernom otvaranju, treba prije otvaranja o tome sastaviti, u prisustvu još dvojice namještenika uprave ili organizacije, kratak zapisnik u kome e se konstatirati vrsta i obim ošte enja.

Nedostatke i nepravilnosti utvr ene prilikom otvaranja pošiljki treba konstatirati kratkom bilješkom koja se stavlja neposredno u otisak prijemnog štambilja.

Ako se u omotnici na e podnesak naslovljen na drugi organ ili fizi ku osobu, stavit e se na njega bilješka, na primjer: "Pogrešno dostavljeno", a zatim ga treba na najpogodniji na in (putem dostavlja a ili poštanske službe) poslati onom kome je upu en. Takva pismena ne upisuju se u urudžbeni zapisnik odnosno upisnik predmeta upravnog postupka.

Bilješke o nedostacima i nepravilnostima, kao i bilješka "Pogrešno dostavljeno", nakon stavljanja datuma, potpisuje namještenik organa uprave ili organizacije koji pregledava pošiljke. Ispod bilješke "Pogrešno dostavljeno" stavlja se i službeni pe ata organa uprave odnosno organizacije.

Ako se prilikom otvaranja pošiljke utvrdi da je uz pismeno priložen novac ili neka druga vrijednost (npr. upravne pristojbe), treba kratkom bilješkom konstatirati njihovu vrstu, a iznos upisati u odgovaraju u rubriku prijemnog štambilja. Ove vrijednosti predat e se poslije upisivanja pismena u urudžbeni zapisnik odnosno upisnik predmeta upravnog postupka namješteniku odgovornom za materijalno-financijsko poslovanje organa uprave i organizacije, uz potpis prijema na samom pismenu.

Ako je uz podnesak priložena dostavnica, treba na njoj potvrditi prijem stavljanja datuma, potpisa i službenog pe ata i odmah je vratiti pošiljatelju.

## **2. Razvrstavanje i raspore ivanje pismena**

Primljena i pregledana pismena razvrstavaju se na pismena predmeta upravnog postupka i pismena predmeta neupravnog postupka.

Razvrstana pismena raspore uju se (signiraju) na unutarnje ustrojstvene jedinice upisivanjem brojan e oznake unutarnje ustrojstvene jedinice u rubriku „ustrojstvena jedinica“ prijemnog štambilja. Zaprimitljene podneske razvrstava i raspore uje na ustrojstvene jedinice („prvo signiranje“), u pravilu, namještenik pisarnice organa uprave ili organizacije koji otvara i pregledava primljene pošiljke. „Drugo signiranje“ ili raspore ivanje pismena na referente kojima e podnesak poslije upisivanja u upisnik predmeta upravnog postupka ili urudžbeni zapisnik biti dostavljen u rad utvr uje aktom rukovoditelj organa ili organizacije.

Iznimno, rukovoditelj organa uprave ili organizacije može odrediti da razvrstavanje i raspore ivanje pismena stalno ili privremeno vrše i drugi namještenici.

Unutarnje ustrojstvene jedinice označavaju se arapskim dvoznamenkastim brojevima, po ev od broja 01 do 09, zatim 10, 11 itd. (na primjer: 01-odjel za opće poslove, 02 - odjel za gospodarstvo, 03 - odjel za imovinskopravne poslove itd.) unutar brojane oznake organa. Oznaku za svaku unutarnju ustrojstvenu jedinicu utvrđuje rukovoditelj tijela uprave ili drugog javnopravnog tijela i to planom klasifikacijskih oznaka i brojanih oznaka stvaratelja i primatelja pismena. Ovim se planom utvrđuju klasifikacijske oznake akata koje se mogu pojaviti tijekom godine, kao i brojane oznake unutarnjih ustrojstvenih jedinica. Utvrđene brojane oznake ne bi se trebale mijenjati tijekom godine. Novoosnovane ustrojstvene jedinice označavaju se slijedećim novim brojevima.

Nakon završenog prvog signiranja pismena se predaju određenom namješteniku u pisarnici radi upisa u urudžbeni zapisnik ili upisnik predmeta upravnog postupka.

### **3. Upisivanje (evidentiranje) pismena**

Zaprimljena, razvrstana i raspoređena pismena upisuju se u upisnik predmeta upravnog postupka ili u urudžbeni zapisnik onog dana i pod onim datumom kad su primljeni. U upisnik predmeta upravnog postupka upisuju se pismena i vlastiti akti koji se vode po predmetima u upravnom postupku, a u urudžbeni zapisnik se upisuju pismena odnosno vlastiti akti koji se vode po predmetima neupravnog postupka. U urudžbeni zapisnik se ne upisuju pismena koja ne predstavljaju službenu prepisku (npr. vraćene dostavnice ili povratnice, dokumentacija internog karaktera, službena glasila, asopisi, druge tiskovine i sl.).

Telegrame, akte s određenim rokovima, kao i druge hitne podneske treba upisati u upisnik predmeta upravnog postupka ili urudžbeni zapisnik prije ostalih podnesaka i odmah dostaviti u rad.

Ukoliko se zbog velikog broja primljenih pismena ili iz drugih opravdanih razloga primljeni podnesci ne mogu upisati istog dana kad su primljeni, upisati se se najkasnije slijedećeg dana, prije upisivanja novoprimljenih pismena i to pod datumom kad su primljeni.

U evidencije se pismena upisuju kemijskom olovkom ili nalivperom, iznimka su elektroničke evidencije, uredno i ažurno (ukoliko su evidencije u slobodnim arcima), od 1.1. do 31.12. svake godine, a zatim se zaključuje klauzulom – zabilježskom ispod posljednjeg upisa koja sadrži broj upisanih predmeta, datum zaključivanja, potpis ovlaštene osobe i otisak službenog pečata.

U uredskim evidencijama prezimena i imena treba pisati verzalom, a datume dvocifrenim arapskim brojkama. U evidencijama (o evidencijama) se ništa ne smije brisati ili mijenjati. Pogreška se ispravlja tako da ovlaštena osoba precrtava pogrešan upis dvjema tankim vodoravnim crtama, a nad precrtanim tekstom ispisuje se ispravan tekst, pored njega riječ "ispravio", datum i potpis.

Evidencije su općenito srećne liste ljudi, stvari, događaja, a mogu biti:

1. abecedne – srećne su sustavom abecede;
2. vremenske ili kronološke – srećne su sustavom redoslijeda odvijanja događaja;



3. numeričke ili brojne – serijne su sustavom rednih brojeva;
4. kombinirane, geografske, decimalne i druge evidencije.

Ispunjene uredske evidencije se pohranjuju i uvaju u pismohrani kao arhivski materijal i propisani broj godina.

***U upisnik predmeta upravnog postupka prvog stupnja upisuju se pismena upravnog postupka prvog stupnja, a u upisnik predmeta upravnog postupka drugog stupnja upisuju se pismena upravnog postupka drugog stupnja. Upisnik predmeta drugostupanjskog upravnog postupka vode sva tijela koja rješavaju upravne stvari u drugom stupnju, a u njega se upisuju žalbe izjavljene protiv odluka prvostupanjskog organa, te odluke drugostupanjskog organa o žalbama. Pismena neupravnog postupka upisuju se u urudžbeni zapisnik.***

Upisivanje pismena u upisnik predmeta prvostupanjskog upravnog postupka (obrazac broj 3), obavlja se na slijedeći način:

- 1) u rubriku 1 upisuje se klasifikacijska oznaka;
- 2) u rubriku 2 upisuju se urudžbeni brojevi pismena;
- 3) u rubriku 3 upisuje se datum primitka zahtjeva i drugih pismena u postupku;
- 4) u rubriku 4 upisuje se ime i prezime odnosno naziv i mjesto podnositelja zahtjeva odnosno drugih pošiljatelja pismena;
- 5) u rubriku 5 upisuje se kratki sadržaj predmeta odnosno pojedinih pismena u tom predmetu;
- 6) u rubrike 6, 7, 8, 9, 10 i 11 („Odluka o zahtjevu i datum odluke“) upisuje se:
  - u rubriku 6 – je li zahtjev odbačen
  - u rubriku 7 – je li zahtjev odbijen
  - u rubriku 8 – je li zahtjev usvojen
  - u rubriku 9 – je li postupak obustavljen
  - u rubrike 10 i 11 – je li odluka donesena u roku ili van roka;
- 7) u rubrike 12, 13 i 14 („Rad prvostupanjskog tijela po žalbi i datum odluke“) upisuje se:
  - u rubriku 12 upisuje se podatak je li žalba odbačena,
  - u rubriku 13 upisuje se podatak je li rješenje zamijenjeno novim
  - u rubriku 14 upisuje se podatak je li žalba dostavljena drugostupanjskom tijelu;
- 8) u rubriku 15 upisuje se razvoj odnosno bilješka o obustavi postupka.

Upisivanje akata u upisnik predmeta drugostupanjskog upravnog postupka (obrazac broj 4), vrši se na slijedeći način:

- 1) u rubriku 1 upisuje se klasifikacijska oznaka;
- 2) u rubriku 2 upisuje se urudžbeni broj;
- 3) u rubriku 3 upisuje se datum primitka žalbe i drugih pismena u postupku;
- 4) u rubriku 4 upisuje se ime i prezime odnosno naziv i mjesto podnositelja žalbe;
- 5) u rubriku 5 upisuje se naziv tijela koje je donijelo ili nije donijelo prvostupanjsko rješenje;
- 6) u rubriku 6 upisuje se je li obavljena revizija ili nije;
- 7) u rubrike 7, 8, 9, 10, 11 i 12 („Odluka o žalbi i datum odluke“) upisuje se:
  - u rubriku 7 – je li žalba odbačena
  - u rubriku 8 – je li žalba odbijena
  - u rubriku 9 – je li rješenje izmijenjeno
  - u rubriku 10 – je li rješenje poništeno
  - u rubriku 11 – je li rješenje proglašeno ništavnim

- u rubriku 12 je li postupak obustavljen
- 8) u rubrike 13 i 14 upisuje se je li postupanje po žalbi bilo u roku ili nije
- 9) u rubriku 15 upisuju se razlozi usvajanja žalbe – je li bilo povreda pravila postupka, je li bilo pogrešno ili nepotpuno utvrđeno činjenice no stanje ili pogrešna primjena materijalnog prava
- 10) u rubriku 16 upisuje se razvojenje odnosno napomena.

Upisivanje pismena u urudžbeni zapisnik (obrazac broj 5) obavlja se na slijedeći način:

- 1) u rubriku 1 upisuje se klasifikacijska oznaka;
- 2) u rubriku 2 upisuje se kratki sadržaj predmeta, odnosno pojedinog pismena i ime i prezime odnosno naziv i mjesto pošiljatelja;
- 3) u rubriku 3 upisuje se urudžbeni broj pismena;
- 4) u rubriku 4 upisuje se datum primitka pismena, tj. datum označen na prijemnom štambilju;
- 5) u rubriku 5 upisuje se datum nastanka pismena;
- 6) u rubriku 6 upisuje se oznaka ustrojstvene jedinice onako kako je označena u prijemnom štambilju;
- 7) u rubriku 7 i 8 upisuje se datum razvojenja odnosno oznaka razvojenja.

Ukoliko su pismena pristigla elektroničkim putem, upisivanje se registrira u pisarnici u elektroničkom urudžbenom zapisniku odnosno elektroničkom upisniku predmeta upravnog postupka. Elektronički urudžbeni zapisnik odnosno upisnik predmeta upravnog postupka obuhvaćaju iste propisane podatke kao i urudžbeni zapisnik odnosno upisnik vođen u obliku knjige.

*Upisnici predmeta upravnog postupka i urudžbeni zapisnik vode se po sustavu brojanih oznaka. Brojane oznake su klasifikacijska oznaka i urudžbeni broj.*

### **Klasifikacijska oznaka**

Klasifikacijska oznaka sastavljena je od četiri grupe brojanih oznaka:

1. klasifikacije prema sadržaju
2. klasifikacije prema vremenu
3. klasifikacije prema obliku predmeta i
4. rednog broja predmeta.

*Klasifikacija prema sadržaju određuje se na osnovi sadržaja prvog pismena u predmetu, a u skladu s Pravilnikom i planom klasifikacijskih oznaka i brojanih oznaka stvaratelja i primatelja pismena.*

Svi predmeti koji se pojavljuju u radu organa uprave i drugih javnopravnih tijela svrstavaju se prema upravnom području u glavne grupe, grupe, podgrupe i djelatnosti unutar podgrupe.

Prvi broj klasifikacije prema sadržaju označava jednu od 10 glavnih grupa (npr. glavna grupa 0), drugi broj grupu (npr. grupa 02), treći i četvrti broj podgrupu (npr. podgrupa 023) nakon čega se stavlja crtica (-), a peti i šesti broj označavaju djelatnost unutar podgrupe (npr. 023 - 02).

Šesti i sedmi broj odvajaju se kosom crtom (/) od brojeva koji označavaju klasifikaciju prema vremenu.

*Klasifikacija prema vremenu* određuje godinu otvaranja predmeta, a označava se s dva posljednja broja kalendarske godine u kojoj je određen predmet otvoren. Iza ova dva broja se stavlja crtica (-) iza koje slijedi broj označava oznaka klasifikacije prema obliku predmeta. Glede gornjeg primjera klasifikacije prema sadržaju i klasifikacije prema vremenu trenutno bi identifikacijski broj izgledao ovako 023-02/99-, ukoliko je predmet nastao u 1999. godini.

*Klasifikacija prema obliku predmeta i redni broj predmeta* određuju broj dosijea i broj predmeta nastavno na klasifikaciju prema sadržaju i prema vremenu (npr. 023-02/99-01/12, pri čemu je 01/12 oznaka za dvanaesti predmet u prvom dosjeu 1999. godine), a određuje se planom klasifikacijskih oznaka i brojanih oznaka stvaratelja i primatelja pismena.

Klasifikacija prema obliku predmeta i rednog broja predmeta sastoji se dakle od:

- broja dosijea, koji se označava s dva ili više brojeva, od 01 pa nadalje, do potrebnog broja
- broja predmeta, koji se označava s dva ili više brojeva, od 01 pa nadalje, do potrebnog broja.

Broj dosijea, kao što smo već napisali, označava pripadnost skupa predmeta istoj materiji ili istoj fizičkoj ili pravnoj osobi unutar klasifikacije prema sadržaju i vremenu (npr. 023-02/99-01) a broj predmeta označava pojedini predmet unutar tog dosijea (npr. 023-02/99-01/12). Brojevi dosijea i predmeta odvajaju se kosom crtom (/).

Kod predmeta upravnog postupka ispred klasifikacijske oznake, kao njezin sastavni dio stavlja se i oznaka **UP/I** ili **UP/II** (prvostupanjski ili drugostupanjski upravni postupak), kako bi se ti predmeti razlikovali od neupravnih. Umjesto riječi „klasifikacijska oznaka“ piše se skraćeno riječ „KLASA“ iza koje se stavljaju dvije točke.

Primjer cjelovite klasifikacijske oznake: KLASA: UP/I-023-02/99-01/12

## **Urudžbeni broj**

Svaki predmet ima istu klasifikacijsku oznaku, ali pismena u tom predmetu imaju različite (posebne) urudžbene brojeve.

Urudžbeni broj sastoji se od:

1. brojane oznake stvaratelja pismena
2. brojane oznake godine nastanka pismena i
3. rednog broja pismena unutar predmeta

*Brojanih oznaka stvaratelja pismena* označava osobe ili tijela koja su se podneskom obratila tijelu, odnosno tijela koja su sastavila akte. Brojane oznake stvaratelja pismena međusobno se odvajaju crticama (-).

Broj ane oznake stvaratelja pismena nalaze se u *Pravilniku o klasifikacijskim oznakama*, premda se u njemu mnoga sadašnja državna tijela ne nalaze. Zbog toga ne neki brojevi biti neupotrebljivi, a neki će biti upotrebljivi – npr. Ministarstvo prometa, prometa i infrastrukture i dalje upotrebljava broj anu oznaku 530, a koja je u *Pravilniku* navedena kao Republički komitet za pomorstvo, saobraćaj i veze. Dakle, broj anu oznaku stvaratelja pismena za središnja državna tijela uz određene probleme određuje *Pravilnik* (ukoliko se uz sve napore niti jedna broj ana oznaka određena *Pravilnikom* ne može adekvatno primijeniti, broj anu oznaku će odrediti središnje tijelo zaduženo za poslove uprave), a za organizacije koje nisu središnja državna tijela broj anu oznaku će dodijeliti jedinica lokalne ili regionalne samouprave (grad ili županija).

*Primjer:* Broj ana oznaka Općine Crikvenica (danas Grad Crikvenica) utvrđena *Pravilnikom* je 2107. Izvršno vijeće (danas Gradonačelnik Grada Crikvenice) Skupštine općine Crikvenica će utvrditi za jedan od organa uprave broj anu oznaku 04, a rukovoditelj organa uprave odrediti će za koju od unutrašnjih ustrojstvenih jedinica broj anu oznaku 03, tako da će u ovom slučaju kompletna broj ana oznaka mjesta nastajanja (stvaratelja pismena) biti: 2107-04-03 (ukoliko se radi o vlastitom aktu).

U strukturi broj ane oznake mjesta nastajanja može se utvrditi i broj ana oznaka za pojedine referente, tako da se iza broj ane oznake unutarnje ustrojstvene jedinice stavi kosa crta (/) i broj ana oznaka referenta.

U konkretnom primjeru broj ana oznaka mjesta nastajanja bila bi: 2107-04-03/7, gdje je 7 oznaka određenog referenta u unutarnjoj ustrojstvenoj jedinici 03. Ukoliko organ uprave odnosno organizacija nema unutarnjih ustrojstvenih jedinica, broj ana oznaka referenta stavila bi se iza broj ane oznake organa uprave odnosno organizacije i u konkretnom primjeru bila bi: 2107-04/7.

*Broj ana oznaka godine nastanka akta ili primitka podneska* utvrđuje godinu nastanka akta odnosno primitka podneska i označava se s posljednja dva broja kalendarske godine u kojoj je akt nastao ili je primljen (npr. 2107-04-03/7-99). Brojke u primjeru odnose se na godinu 1999.

*Redni broj pismena unutar predmeta* označava redosljed podneska, odnosno akta unutar pojedinog predmeta (tzv. podbroj), označenog klasifikacijskom oznakom i sastoji se od jednog ili više brojeva, od 1 pa nadalje, do potrebnog broja (npr. 2107-04-03/7-99-3, ako se npr. radi o trećem aktu u predmetu).

Broj ane oznake stvaratelja pismena, godine nastanka akta i rednog broja pismena unutar predmeta, vidljivo je iz primjera, odvajaju se međusobno crticama (-).

***Klasifikacijska oznaka određuje se prilikom upisa (evidentiranja) prvog podneska odnosno akta kojim se osniva predmet, a urudžbeni broj prilikom upisivanja (evidentiranja) i svakog narednog pismena koji se odnosi na isti predmet.***

Klasifikacijska oznaka i urudžbeni broj određuju se i upisuju u pisarnici organa uprave odnosno drugog javnopravnog tijela. Ukoliko se pismena obrađuju elektroničkim putem, klasifikacijska oznaka i urudžbeni broj mogu se određivati i u unutarnjim ustrojstvenim jedinicama (na mjestu nastajanja akta, a nakon konzultacija s pisarnicom ili uz pomoć analnog programom za uredsko poslovanje).

## **Povezivanje i prijenos upisa**

Ukoliko se isti predmet vodi pod dvije ili više klasifikacijskih oznaka, obavit će se povezivanje tih klasifikacijskih oznaka u odgovarajućoj uredskoj evidenciji (o evidenciju), i to tako da će se predmet dalje voditi pod klasifikacijskom oznakom pod kojom je predmet prvi put upisan. Kod upisa ostalih predmeta označit će se u odgovarajućoj rubrici *veze* pod kojom će se klasifikacijskom oznakom dalje voditi. Zbog čega dolazi do pojave većeg broja klasifikacijskih oznaka za isti predmet? Zbog toga što je npr. veći broj različitih građana podnio u suštini iste podneske (predstavke) u pogledu nekog komunalnog problema (npr. postavljanje zebri ispred lokalne škole).

Na odgovarajućim način postupit će se i kad nepravni predmet postane upravni ili obratno, s tim da će službenik koji rješava predmet staviti službenu bilješku u omot spisa predmeta da je predmet potrebno vratiti pisarnici radi upisa u odgovarajuću evidenciju, a kako bi se u pisarnici u rubrici «Razvođenje ili napomena» evidencije upisao *prijenos*.

## **Omot spisa predmeta**

Prilikom upisivanja prvog podneska odnosno akta kojim se osniva predmet, pismena se stavljaju u *omot spisa* (košuljicu) za taj predmet u koji se kasnije ulažu i ostala pismena istog predmeta.

Omot spisa izrađen je od vrhunskog papira na čijoj se vanjskoj strani nalaze podaci o organu uprave. Žute je boje i prepoznatljiv je u svakom uredu. Svrha omota spisa ili košuljice je u tome da se sva pismena određenog predmeta nalaze na okupu i da se ne oštećuju, te da bi se moglo brzo pregledati ono sve što je pristiglo i što se točno nalazi u predmetu.

Razlikujemo omot spisa nepravno predmeta (obrazac broj 6) i omot spisa predmeta pravno postupka (obrazac broj 7). U unutrašnjosti omota spisa vodi se kronološka evidencija primljenih pismena. U omotu se pismena slažu prema datumu njihova prijema, tako da se odozgo nalazi pismo koje je primljeno pod najnovijim datumom.

Omot spisa ostaje u tijelu i kad se predmet dostavlja drugom tijelu na nadležno postupanje, sve do izlivanja ili predaje nadležnom arhivu. Ovo znači da se omot spisa zadržava u tijelu čak i kad su predmet spisa i sadržaj spisa na rješavanju kod drugog tijela.

## **Združivanje pismena**

Nakon osnivanja spisa predmeta naknadno pristigli podnesci odnosno akti *združuju* se tako da se svaki sljedeći podnesak ili akt dostavi u rad unutarnjoj ustrojstvenoj jedinici kod koje se predmet nalazi, odnosno službeniku kod kojega je predmet na rješavanju.

Može se dogoditi da pristigne i novo pismo za predmet koji je u arhivi, a u tom slučaju cijeli predmet dostavlja nadležnom službeniku na daljnje postupanje. Isto vrijedi i za slučaj

kada je spis predmeta u rokovniku predmeta jer i u ovom slučaju novo pismeno treba uložiti u omot spisa.

Ako se predmet kome treba pridružiti novo pismeno nalazi u radu kod unutrašnje organizacijske jedinice, treba pored otiska prijemnog štambilja staviti datum od kada se predmet nalazi u unutrašnjoj organizacionoj jedinici.

### **Uvezivanje upisnika predmeta upravnog postupka i urudžbenog zapisnika**

Na kraju godine svesci urudžbenog zapisnika odnosno upisnika predmeta upravnog postupka uvezuju se u jednu ili više knjiga.

Ukoliko se upisnik predmeta upravnog postupka vode u elektroni kom obliku, na kraju godine se ispisuju i također uvezuju u jednu ili više knjiga.

Zajedno s navedenim knjigama uvezuje se i preslika plana klasifikacijskih odnosno brojanih oznaka stvaratelja i primatelja pismena za tu godinu.

Uvezivanje ima za cilj sprječavanje moguće zlorabe. „Pod uvezivanjem smatra se takvo spremanje gdje nije moguće, bez vidljivog oštećenja, razdvajanja listova, umetanje novog lista i sl. Dakle, umetanje u registrator ili običan spiralni uvez ne može se smatrati odgovarajućim uvezivanjem.“<sup>11</sup>

### **Kazalo**

Radi lakšeg i bržeg pronalaženja klasifikacijske oznake predmeta, vodi se *kazalo* (obrazac br. 8). Registar je pomoćna uredska knjiga koja se vodi uz urudžbeni zapisnik i upisnik predmeta.

Kazalo se vodi u nepovezanim arcima koji se na kraju godine povezuju u knjigu.

Kazalo se ne mora voditi ukoliko se evidencije vode u elektroni kom obliku jer se tada predmeti pretražuju uz pomoć odgovarajućeg računalnog programa.

U kazalo se upisuju podaci po predmetu i to ili prema početnom slovu prezimena ili po početnom slovu naziva stranke (tijela) na koju se predmet odnosi, a također se može voditi i po početnom slovu riječi koja označava bitni sadržaj predmeta.

Upisivanje podataka u registar vrši se iz urudžbenog zapisnika odnosno upisnika predmeta upravnog postupka.

Upisivanje podataka u kazalo “Po predmetu” obavlja se na slijedeći način:

---

<sup>11</sup> Sravni Vojković, G., Uredsko poslovanje i spisovodstvo, Narodne novine, Zagreb, 2016., str. 45

- 1) u rubriku 1 upisuje se rimskim brojem mjesec u kome je predmet upisan u urudžbeni zapisnik odnosno upisnik predmeta upravnog postupka;
- 2) u rubriku 2 upisuje se najprije oznaka predmeta onako kako je predmet upisan u urudžbeni zapisnik i upisnik predmeta upravnog postupka, a ispod toga se upisuje prezime i ime fizičke osobe odnosno naziv tijela na kojeg se predmet odnosi. Ukoliko se predmet odnosi na više osoba upisat će se u po potrebi i svaka od tih osoba;
- 3) u rubriku 3 upisuje se mjesto (prebivalište odnosno sjedište) pošiljatelja;
- 4) u rubriku 4 upisuje se klasifikacijska oznaka, a u rubriku 6 upisuje se stranica urudžbenog zapisnika odnosno upisnika na kojoj su upisani klasifikacijska oznaka i urudžbeni broj pismena;
- 5) u rubriku 5 upisuje se najprije prezime i ime fizičke osobe odnosno naziv tijela na kojeg se predmet odnosi, a ispod toga upisuje se oznaka predmeta onako kako je predmet upisan u urudžbenom zapisniku odnosno upisniku predmeta upravnog postupka.

Po pošiljatelju, tj. prema po etnom slovu prezimena ili naziva pošiljatelja, upisivanje podataka u kazalo vrši se ako to zahtijeva specifičnost poslovanja tijela.

#### **4. Dostava pismena u rad**

Poslije upisivanja pismena u urudžbeni zapisnik odnosno upisnik predmeta upravnog postupka, sva se pismena moraju istog dana dostaviti u rad unutarnjim ustrojstvenim jedinicama. U izuzetnim slučajevima pismena mogu biti dostavljena u rad najkasnije po etkom radnog vremena slijedećeg radnog dana.

Dostavljanje pismena u rad (pisarnica – unutarnje ustrojstvene jedinice) obavlja se preko *interne dostavne knjige* (obrazac br. 9). Interna dostavna knjiga je pomoćna uredska evidencija.

Svaka unutarnja ustrojstvena jedinica treba imati jednu, a po potrebi i više internih dostavnih knjiga.

Preko interne dostavne knjige dostavljaju se u rad i predmeti koji se nalaze na ulaganju u rokovniku predmeta.

Prijem pismena potvrđuje se potpisom ovlaštenog službenika unutarnje ustrojstvene jedinice (rubrika 5 interne dostavne knjige), a kojega je za potpisivanje pismeno ovlastio rukovoditelj organa uprave ili drugog javnopravnog tijela.

Ovlašteni službenik unutarnje ustrojstvene jedinice dužan je nakon primitka pismena rasporediti ih na pojedine službenike (referente). Oni su primitak pismena u rad u obvezi potvrditi i to stavljanjem datuma i potpisa (rubrike 6 i 7).

Ako se pismena obrađuju elektroničkim putem, raspoređivanje pismena i druge funkcije interne dostavne knjige sprovodi ovlašteni službenik kroz npr. upisivanje broja i oznake unutarnje ustrojstvene jedinice i broja i oznake referenta u elektronički urudžbeni zapisnik odnosno upisnik predmeta upravnog postupka, itd.

Interna dostavna knjiga nalazi se na odre enom mjestu u unutarnjoj ustrojstvenoj jedinici, a mora se staviti na raspolaganje pisarnici u vrijeme upisivanja novih pismena.

Ukoliko se spis predmeta ustupa nekoj drugoj unutarnjoj ustrojstvenoj jedinici istog tijela, ovlašteni službenik stavi e unutar omota spisa uputu s potpisom, datumom i oznakom unutarnje ustrojstvene jedinice kojoj se spis ustupa.

U internoj dostavnoj knjizi postoje i rubrike 8 i 9 gdje se upisuje podatak o datumu i unosi potpis namještenika nakon što se predmet riješio i kao takav vratio u pisarnicu. Uz pomo interne dostavne knjige pisarnica ima cijelo vrijeme nadzor (kroz evidenciju u internoj dostavnoj knjizi) nad kolanjem predmeta na relaciji unutarnja ustrojstvena jedinica – pisarnica. Zbog toga se uvijek zna kod koje se službenika predmet nalazi i kada je vra en pisarnici.

## **5. Administrativno-tehni ka obrada akta**

### **Prikupljanje podataka**

Ako je za rješavanje nekog predmeta potrebno prikupiti odre ene podatke, treba ih po mogu nosti prikupiti istovremeno i na najpodesniji na in.

Pribavljanje podataka od unutarnjih ustrojstvenih jedinica istog tijela obavlja se, u pravilu, kratkim putem (usmeno, telefonski, ra unalom). O tako pribavljenim podacima sastavlja se bilješka u predmetu koja treba da sadrži od koga i kada su pribavljeni podaci i potpis službenika koji ih je pribavio.

Pribavljanje podataka izvan organa ili organizacije obavlja se službenim dopisom – *zamolnicom*.

### **Sastavni dijelovi neupravnog akta**

Službena prepiska izme u tijela, kao i izme u tijela i osoba obavlja se *neupravnim aktima*. Nažalost, uredba ne definira što se podrazumijeva pod službenom prepiskom. Službena prepiska služi da bi se prikupili potrebni podaci, injenice i okolnosti, mišljenja, savjeti, preporuke i upozorenja. Glede toga pojedinim se vrstama dopisa daju i nazivi: zamolnica, obavijest, prijedlog, poziv itd. U službenu prepisku svakako pripadaju pozivi na sastanke i razli ite te ajeve, ali npr. estitke i proslave obljetnica se ne mogu podvesti pod službenu prepisku.

Akti službenog dopisivanja koji se otpremaju elektroni kim putem ne moraju imati otisak službenog pe ata, a umjesto potpisa ovlaštene osobe može se staviti oznaka v.r. (vlastoru no).



Ako posebnim propisima nije drukčije određeno (npr. *Zakonom o općem upravnom postupku*, *Zakonom o porezima građanima* i dr.), svaki akt tijela kojim se vrši službena prepiska s drugim državnim tijelima, trgovačkim društvima i drugim pravnim osobama kao i s fizičkim osobama, mora sadržavati *osnovne dijelove*:

- zaglavlje,
- osobno ime odnosno naziv i adresu primatelja,
- kratku oznaku predmeta,
- tekst akta,
- otisak službenog pečata i
- potpis ovlaštene službene osobe.

Pored osnovnih dijelova, radi lakšeg i bržeg rukovanja, nepravni akt treba sadržavati slijedeće podatke (ako postoje):

- vezu klasifikacijskih oznaka i urudžbenih brojeva,
- naznaku priloga i
- naznaku kome je sve akt dostavljen.

**Zaglavlje** akta ministarstva stavlja se u gornjem lijevom uglu akta. Zaglavlje akta sadrži dijelove propisane u *Uredbi o natpisnoj plohi i zaglavlju akta tijela državne uprave, lokalne, područne (regionalne) i mjesne samouprave, te pravnih osoba koje imaju javne ovlasti* (NN 34/02). O sastavnim dijelovima zaglavlja akta ministarstava, upravne organizacije u sastavu ministarstava, unutarnje ustrojstvene jedinice ministarstava i upravne organizacije u sastavu ministarstava, državne upravne organizacije, ureda državne uprave u jedinici područne (regionalne) samouprave, ispostave ureda državne uprave u jedinici područne (regionalne) samouprave, tijela općine, tijela grada, tijela županije itd. iscrpnije na str. 13-14 skripta.

U zaglavlju akta i u oznaci veze klasifikacijska oznaka ima skraćeni oblik "KLASA", a urudžbeni broj skraćeni oblik "URBROJ" (npr. KLASA: 133-02/98-02/06 URBROJ 514-04-02/3-98-5).

Akti predmeta upravnog postupka moraju imati i oznaku upisnika prvostupanjskog ili drugostupanjskog upravnog postupka koja se stavlja ispred klasifikacijske oznake (npr. KLASA: UP/I-133-02/98-01/07 ili KLASA: UP/II-361-03/98-2/04).

**Osobno ime odnosno naziv i adresa primatelja** sastoji se iz:

- imena i prezimena odnosno naziva primatelja,
- adrese odnosno sjedišta,
- ulice i kućnog broja (poštanskog pretinca),
- poštanskog broja i naziva mjesta.

Adresa primatelja kojima se akt dostavlja stavlja se na desnu stranu akta ispod zaglavlja akta.

**Kratka oznaka predmeta** stavlja se s lijeve strane akta, niže od adrese primatelja i sadrži dva dijela.

*Prvi dio* označava predmet kao cjelinu i sadrži prezime, ime i prebivalište fizičke osobe, odnosno naziv i sjedište pravne osobe (prezime i ime odnosno naziv pišu se krupnim slovima) te stvar na koju se predmet odnosi (npr. PREDMET: MARKO MARKOVIĆ iz Zagreba, građevinska dozvola ili PREDMET: RO "TRŽNICA" Zagreb, raun br. 2122).

Predmet koji se ne odnosi na koju fizičku ili pravnu osobu, označava se stavljanjem kratkog opisa stvari na koju se odnosi (npr. Uredsko poslovanje, primjena novih propisa ili Anketa u odnosu prema građanima, upitnik i slično).

Prvi dio oznake predmeta stalno ostaje isti i od drugog dijela oznake predmeta odvaja se crticom (-).

*Drugi dio* oznake predmeta, sadrži bližu oznaku konkretnog akta i opisuje njegov sadržaj (npr. traže se podaci, daje se mišljenje, molba, zahtjev za izdavanje, dostavljaju se obavijest, prijedlog i slično) u odnosu na sam predmet (npr. PREDMET: MARKO MARKOVIĆ iz Zagreba, građevinska dozvola - zahtjev za izdavanje ili PREDMET: RO "TRŽNICA" Zagreb, raun br. 2122- dostava za naplatu).

Ispod oznake "PREDMET" stavlja se oznaka „Veza“, u kojoj se poziva na odgovarajuću u klasifikacijsku oznaku, urudžbeni broj i datum pismena na koji se očituje kod pravne osobe kojoj se akt upućuje, dok se kod građana može naznačiti datum podneska na koji se odgovara. Oznakom veze se olakšava pronalaženje prethodnih akata i omogućava brži postupak i odgovor.

**Tekst akta** mora biti jasan, sažet i precizan. U tekstu se mogu upotrebljavati samo one skraćenice koje su općenito poznate. Zakone, uredbe i druge propise koji se navode u aktu treba, u pravilu, napisati njihovim punim nazivom uz oznaku službenog lista (broj i godina) u kome su objavljeni, kao i sve promjene objavljene u Narodnim novinama.

Službene akte vlastoručno **potpisuje** voditelj tijela ili pismeno ovlaštena službenik (osobu treba obavijestiti pisarnicu). Ime i prezime službene osobe koja potpisuje akt ispisuje se neposredno ispod oznake njihove službene dužnosti i stavlja s desne strane ispod teksta akta. Premda se ponekad prilikom potpisivanja voditelj ili ovlaštena osoba mogu poslužiti parafom, takvo postupanje treba na općenito izbjegavati već treba koristiti puno ime i prezime.

Na svakom aktu koji se otprema stavlja se s lijeve strane potpisa ovlaštena službene osobe **otisak službenog pečata** i to tako da otisak pečata jednim dijelom zahvati tekst naziva službene dužnosti i potpis ovlaštena osobe.

**Prilozi** koji se dostavljaju uz akt označavaju se njihovim ukupnim brojem (na primjer: Prilozi: 3), odnosno njihovim nazivom (na primjer: Prilozi: 1 uvjerenje o plaćenom porezu). Ova oznaka stavlja se ispod završetka teksta sa lijeve strane. Prilozi uz akt moraju biti složeni po redu izlaganja u aktu.

**Naznaka kome je sve akt dostavljen**, stavlja se na slijedeći način: ukoliko se akt dostavlja i drugim osobama odnosno tijelima radi obavijesti ili na znanje, ispod teksta s lijeve strane akta (prije potpisa i pečata) stavlja se riječ i „O tome obavijest“ ili „Na znanje“, a ispod toga osobna imena odnosno nazivi primatelja s adresom. Ponekad se akti oglašavaju i na oglasnoj ploči tijela ili organizacije.

Kod upravnih pak akata (rješenje ili zaključak) osobna imena odnosno naziv osoba kojima se akt dostavlja naznačuju se tako da se ispod upute o pravnom lijeku s lijeve strane akta navodi velikim slovima riječ „DOSTAVITI.“ te osobe odnosno tijela kojima se akt dostavlja. Ako se akt dostavlja većem broju fizičkih odnosno pravnih osoba, ispred imena ili naziva stavlja se redni broj. Ako se akt istog sadržaja (*raspis*) dostavlja istovrsnim tijelima ili organizacijama na određenom području, ispod naziva tijela stavlja se oznaka “SVIMA”, a ako se takav akt dostavlja raznim državnim tijelima, organizacijama ili pravnim osobama naznačuje se na samom aktu kome se sve taj akt dostavlja i to na mjestu gdje se stavlja adresa primatelja. Ako se akt obrađuje elektroničkim putem aktu u kojem je raspravljeno više različitih predmeta dodjeljuje se urudžbeni broj, a klasifikacijske oznake predmeta upisuju se u tekstu akta, pored dijela teksta koji se odnosi na taj predmet.

Izvodima iz evidencije (uvjerenja i druge potvrde) se dodjeljuju urudžbeni brojevi, a u tekstu izvoda navodi se klasifikacijska oznaka predmeta na temelju kojeg se izdaje uvjerenje.

**Na in otpreme** akta označava se uputom pisarnici, ukoliko se akt ne otprema običnom poštom (na primjer: ”Preporučeno”, ”Avionom”, ”Dostavom“ i sl.). Ta oznaka stavlja se lijevo ispod završetka teksta odnosno ispod oznake priloga i naznake kome se sve akt dostavlja.

### **Izrada akta**

Akti se izrađuju u potrebnom broju primjeraka. Iznimno, akti koji se izdaju o činjenicama o kojima se vodi evidencija kao i akti koji se zbog nenadležnosti ustupaju drugom tijelu uprave ili organizacije, mogu se izraditi u produženju primljenog akta bez primjerka za arhiv (*izvorno rješavanje*).

Prepiska izmeđ u unutarnjih ustrojstvenih jedinica tijela uprave vrši se, u pravilu, u produženju primljenog akta.

Na akt koji se izrađuje u produženju akta, ispod teksta i potpisa primljenog akta, stavlja se desno od zaglavlja riječ “Izvorno”. Izvorno se rješavaju akti koji nisu naročito važni za tijelo koje piše ili oni koji se zbog nenadležnosti ustupaju drugom tijelu.

### **Ostali postupci u svezi obrade akata – izdavanje uvjerenja i drugih potvrda koje se izdaju u većem broju s istim tekstom**

Za uvjerenja, okružnice i druge akte koji se izdaju u većem broju sa istim osnovnim tekstom, treba koristiti propisane obrasce. Umjesto obrazaca mogu se izraditi i upotrebljavati gumeni štambilji sa odgovarajućim tekstom. Uvjerenja i drugi akti mogu se izraditi i uz pomoć elektroničkih sredstava.

Prilikom sastavljanja teksta obrazaca i štambilja treba voditi računa da sadrže, u skladu sa zakonskim propisima, samo neophodan tekst i da olakšavaju i pojednostavljaju rad kako upravnog tijela tako i stranaka.

Prilikom dostavljanja raspisa, instrukcija ili drugih važnijih akata za koje je potreban dokaz da su zaista primljeni, treba priložiti dostavnicu.

### **Ispisivanje akata**

Svi akti kao i drugi materijali koje treba napisati na ra unalu (neko na pisa em stroju) predaju se pisarnici na prijepis, ako pisanje na stroju nije obavio sam službenik kojemu je podnesak dostavljen na rad. Akt se mora prepisati od rije i do rije i, paze i pri tome na njegov smisao. Daktilograf ne smije sam ispravljati tekst i u prijepis stavljati ono što se ne nalazi u predlošku.

Ispisivanje akata obavlja se uz pomo stolnog ili centraliziranih printera (pisa a), u pravilu, na papiru standardnog formata. Za akte trajnije vrijednosti treba upotrebljavati papir bolje kvalitete.

Istopis (s kopijom) jest oblik rješavanja kod kojeg se službeni dopis izra uje u propisanoj i kona noj formi kao istopis, ali se istodobno izra uje i kopija. Istopis e se otpremiti kao takav naslovniku. Istopisi se izra uju u toliko primjeraka koliko ih treba za stranku i druge naslovnike i pored toga jedan primjerak "za kopiju" koja se sprema i uva u pismohranu.

Istopis se izra uje tako da se referent najprije pripremi, tj. prikupi podatke i materijal, razmotri stanje i prona e u glavnim crtama sadržaj dopisa. O tome on redovno ne sastavlja nikakav pismeni koncept (nacrt akta), nego o pojedinim podacima razmisli i eventualno ih pribilježi. Na temelju toga referent ili sam napiše istopis s kopijom ili svoj tekst diktira daktilografu. Pisani je koncept samo pomo no sredstvo koje služi pri izra ivanju dopisa o važnim i složenim pitanjima, odnosno kada je sastavljanje dopisa potreban duži i složeniji rad i kada se predvi a da bi službena osoba, odnosno osoba ovlaštena za potpis mogli izmijeniti i dopuniti pojedine njegove dijelove.

Na primjerku prepisanog teksta koji ostaje za arhivu stavlja daktilograf ispod završetka teksta, sa lijeve strane, otisak daktilografskog štambilja (obrazac br. 2) i u njega upisuje datum kad je tekst primljen na prepisivanje.

Poslije završenog prepisivanja, daktilograf je dužan da u prepisanom tekstu ispravi sve greške u injene prilikom prepisivanja, kao i da u otisak daktilografskog štambilja upiše datum kad je prepisivanje izvršeno.

Sre ivanje (sra vjivanje) teksta važnijih akata i drugih materijala sa njihovim prijepisom vrše, u pravilu, dva namještenika. Sra vjivanje je ujedna enje prepisanog teksta s originalom, nacrtima i konceptom. Poslije izvršenog sra vjivanja ovi namještenici stavljaju u odgovaraju u rubriku daktilografskog štambilja (u rubriku sra vjijeno) datum i svoje potpise.

Ako je pisanje vršeno po diktatu (koje može biti daktilografu koji ga odmah tipka, stenografu koji e ga kasnije dešifrirati i diktirati daktilografu, stenodaktilografu koji e ga kasnije sam dešifrirati i otipkati, u diktafon koji e ga snimiti i kasnije reproducirati daktilografu koji e ga otipkati), to nost prijepisa ovjerava namještenik koji je tekst diktirao.

## **Pripremanje akata za potpis**

Na jednom primjerku akta pripremljenog za potpis ovlaštene službene osobe koji ostaje u spisu, stavlja svoj potpis i namještenik koji je akt za potpis pripremio, a prema ukazanoj potrebi i svi drugi koji su sudjelovali u izradi akta. Potpisi se stavljaju u pravilu ispod mjesta za potpis službene osobe s desne strane.

Na svaki službeni dopis koji se otprema stavlja se s lijeve strane potpisa ovlaštene službene osobe uspravan otisak službenog pečata i to tako da otisak pečata malim dijelom zahvati oznaku položaja potpisnika akta.

I službena osoba i onaj koji je izradio akt odgovorni su za ono što su potpisali. Kako bi činjenica tijela koji ponekad potpisuje i stotine akata znao tko je izradio akt mora ga, dakle, na jednom primjerku akta (koji ostaje u spisu) potpisati i autor akta.

## **Vraćanje riješenih predmeta pisarnici**

Svi riješeni predmeti (akti) koje treba otpremiti, arhivirati ili ustupiti nekoj drugoj unutrašnjoj organizacijskoj jedinici vraćaju se pisarnici preko interne dostavne knjige. Privremeno ustupanje predmeta nekoj unutrašnjoj organizacijskoj jedinici radi davanja mišljenja, podataka i sl. vrši se neposredno.

Na primjerku akta koji ostaje u arhivi, ispod završetka teksta na lijevoj strani referent stavlja oznaku: "uputa pisarnici", u kojoj označava na ime otpreme (preporu, izvješćem i sl.). Iza te oznake referent stavlja datum i svoj potpis.

Tijekom uredskog poslovanja je djelomično utvrđeno općim pravilima uredskog poslovanja, a prema tim pravilima mora postupati i pisarnica. Referent je dužan u svakom konkretnom slučaju, pošto je izradio dopis, ocijeniti moraju li, osim ustaljenih pravila rukovanja aktima, izdati još kakve posebne odredbe. Ukoliko se uobičajeni tijekom uredsko-tehničkog rada mora upotpuniti, u ime to tako da izda konkretnu uputu "za pisarnicu" na kopiji akta ili na konceptu. Tako će npr. u uputi izdati nalog u koliko primjeraka treba umnožiti, odnosno prepisati akt, na kakvoj vrsti papira, koje priloge treba prepisati, ovjeriti i priložiti, na ime posebnog kuvertiranja, na ime dostave i sl. Takva uputa mora na kraju sadržavati odredbu treba li se akt nakon otpreme staviti u arhivu ili u rokovnik predmeta.

Kad je jednim aktom riješeno više zasebnih predmeta referent je dužan na desnom vrhu prve stranice primjerka akta koji ostaje za arhivu (kopije), na vidnom mjestu ispisati klasifikacijske oznake i uredske brojeve svih zajedno riješenih predmeta ("Zajednički riješeni brojevi 178/1, 201/1 i 207/5"), te može staviti i oznake hitnosti ("Hitno" – rok dostave 3 dana, "Rok 3. 11. 1999..").

Odredbe o zajedničkom rješavanju i hitnosti postupka također su upute za rad pisarnice, ali se one, da bi bile učinkovite, ne stavljaju ispod teksta nego u desni gornji ugao.

Kada se "izvorno" rješava uputa pisarnici sadržana je isključivo u riječi "IZVORNO". To znači da se akt otprema izvorno, ali se prije otpreme mora razvesti u djelovodniku.

Prilikom primanja predmeta preko interne dostavne knjige, namještenik u pisarnici je dužan provjeriti formalnu ispravnost predmeta i na eventualne nedostatke upozoriti referenta odnosno vratiti mu predmet na nadopunu, a osobito ako adresa nije točna ili potpuna, ako predmet nije kompletan, ako nedostaje oznaka kratkog sadržaja akta (predmet, veza, brojeva, broj priloga, potpis rukovodioca organa uprave i organizacije ili ovlaštenog radnika, potpis referenta koji je akt izradio, ako akti predmeta nisu složeni kronološkim redom, ako nedostaju upute pisarnici za daljnji rad.).

Na svakom aktu po kome je postupak dovršen prije nego što se vrati pisarnici dužan je referent koji je akt izradio, u skladu s posebnim propisima o zaštiti arhivske građe, pored oznake za arhiviranje ("aa"), staviti oznaku koliko godina akt treba čuvati odnosno da li ga treba čuvati trajno kao arhivsku građu, datum i svoj potpis (na primjer: "aa" - 10 godina). Ispod toga referent stavlja datum i svoj potpis.

## **6. Otpremanje akata**

Otpremanje akata obavlja se putem pisarnice. No, izuzetno unutarnje ustrojstvene jedinice koje su prostorno odvojene, a vode poseban upisnik predmeta upravnog postupka i urudžbeni zapisnik, mogu samostalno otpremiti svoje akte.

Otpremanje akata putem poštanske službe ili dostavlja se objedinjeno je u pravilu kod svih organa uprave u posebno organiziranoj službi – pisarnici (u dijelu pisarnice: otpremište ili ekspedit ili dostavni ured).

Svi akti preuzeti u toku dana na otpremu, moraju biti otpremljeni istog dana. Akti primljeni poslije zaključivanja otpremnih knjiga, ako nisu hitni, otpremiti se idućeg radnog dana.

Na primjerku akta koji ostaje u arhivi stavlja se u otisak daktilografskog štambilja, datum otpreme i potpis radnika koji vrši otpremanje akata.

Akti koji se istog dana šalju istom primatelju i na istu adresu stave se u jednu te istu omotnicu. Ako se jedan od tih akata šalje preporučenom, treba u zajedničku omotnicu staviti i ostale akte koji bi se inače otpremili kao obične pošiljke.

Ako se na istu adresu istovremeno otpremi velik broj akata ili neki drugi materijal koji ne mogu stati u zajedničku omotnicu, treba ih upakirati i otpremiti na način određen propisima poštanske službe.

Omotnica u kojoj se otpremaju službeni akti treba u gornjem lijevom uglu prednje strane sadržavati točan naziv i adresu pošiljatelja, kao i oznaku svih klasifikacijskih oznaka i urudžbenih brojeva akata koji se nalaze u omotnici. Osobno ime, naziv i mjesto primatelja

pošiljke ispisuje se krupnijim i čitkim rukopisom odnosno računanim sredstvima. Ispod toga stavlja se ulica i kućni broj ili poštanskog pretinca te poštanski broj odredišne pošte.

Neponišteni državni biljezi i druge vrijednosti te pošta označena određenim stupnjem tajnosti otpremaju se uvijek preporučeno, odnosno u zatvorenim omotnicama ako se dostavljanje vrši putem dostavljača.

Omotnice s aktima označenim određenim stupnjem tajnosti moraju biti zapečaćene ili na drugi pogodan način osigurane. Pečaćenje omotnica vrši se na taj način da se akti koji se otpremaju prije stavljanja u omotnicu zaštite uju komadom vrstog papira, a zatim se na poleđini omotnice na sredini utisne mjedeni žig preko rastopljenog voska ili plastelina. Prilikom pečaćenja omotnica s aktima označenim određenim stupnjem tajnosti stavlja se pečati i na sastavke u svakom uglu poleđine omotnice. Pečaćenje omotnica može se obaviti i tako da se preko otiska službenog pečata na sastavu omotnice nalijepi prozirna samoljepiva traka.

Uredba ne uređuje postupak otpremanja elektroničkim putem, no pri slanju akata elektroničkim putem akt svakako treba dostaviti i pisarnici kako bi ga ona mogla evidentirati.

### **Dostavna knjiga za poštu**

Dostavna knjiga za poštu (obrazac broj 10) je pomoćna evidencija koja se vodi za otpremljenu poštu, odnosno radi upisa svih akata koji se otpremaju putem poštanske službe. Ova se knjiga može voditi i na elektronički način (npr. Hrvatska pošta ima u svojoj ponudi i „Elektroničku prijamnu knjigu (e-PK)“).

Unutarnje ustrojstvene jedinice koje vode poseban urudžbeni zapisnik odnosno upisnik predmeta upravnog postupka, a ne otpremaju akte samostalno, predaju svoje akte preko dostavne knjige za poštu pisarnici radi otpreme. Akti se predaju bez omotnica, izuzev akata označenih određenim stupnjem tajnosti.

Dostavna knjiga za poštu ima rubrike: 1) datum upisa, 2) klasifikacijska oznaka, 3) urudžbeni broj, 4) ime i prezime odnosno naziv primatelja, 5) mjesto primatelja, 6) poštarina (iznos) i 7) broj preporuke.

### **Troškovi poštarine**

Dostavna knjiga za poštu služi kao evidencija o izvršenoj otpremi akata putem poštanske službe, ali i radi pravdanja utrošenog novca na ime poštanskih troškova. Svakog dana poslije otpremanja akata preko poštanske službe treba izvršiti zbrajanje ukupno utrošenog novca za poštarinu.

Radi evidentiranja i pravdanja poštarine, svaka pisarnica vodi neki oblik evidencije potrošenih novanih sredstava.

### **Dostavna knjiga za mjesto**

Svi akti i drugi materijali koji se otpremaju drugim tijelima i osobama u istom mjestu ili se radi žurnosti ili drugih razloga moraju osobno dostaviti, gdje je sjedište tijela uprave ili nekog drugog tijela koje vrši otpremu, upisuju se u dostavnu knjigu za mjesto (obrazac br. 11) i otpremaju se putem dostavljača.

Prijem pošiljke stranka treba potvrditi potpisom u dostavnoj knjizi za mjesto i na dostavnici.

### **7. Razvojenje akata u upisniku predmeta upravnog postupka odnosno urudžbenom zapisniku**

Poslije izvršenog otpremanja vrši se razvojenje akata u upisniku predmeta upravnog postupka odnosno urudžbenom zapisniku prema uputama dobivenim od službenika koji po spisu postupka.

Izuzetno prije otpremanja akata treba razvesti sve one akte koji su riješeni "izvorno", tj. u produženju akta bez primjerka za arhivu.

Razvojenje dovršenih predmeta obavlja se tako da se u upisnik predmeta upravnog postupka odnosno urudžbeni zapisnik upisuje datum razvojenja i stavlja oznaka: "a/a" (skraćenica od *ad acta*) - ako je rad na predmetu potpuno dovršen i treba ga staviti u arhivu. Ako predmet treba uvažiti, stavlja se npr. "a/a - 5 godina" ili "a/a - trajno kao arhivska građa".

Spise koji se stavljaju u rokovnik predmeta s određenim datumom određuje službenik koji radi na predmetu. Na omote spisa predmeta koji se odlažu u rokovnik predmeta stavlja se oznaka „R” (rok) i datum do kada se pretpostavlja da će se po traženju postupiti ili kad predmet treba ponovo uzeti u rad (na primjer: "R – 30. 9. 2015.").

Namještenik pisarnice poslije obavljenog razvojenja spis predmeta odlaže u rokovnik predmeta ili u pismohranu.

Razvojenje akata predmeta upravnog postupka vrši se na isti način kao i razvojenje akata predmeta neupravnog postupka, ali bez datuma razvojenja.



## **8. Rokovnik predmeta**

Predmeti za koje je određeno da se drže u evidenciji pisarnice do određenog roka stavljaju se u *rokovnik predmeta*.

Na dan roka ili kad u međuvremenu pristigne novo pismo koje se odnosi na taj predmet, uzimaju se iz rokovnika predmeta svi predmeti i predaju u rad odgovarajućim unutarnjim ustrojstvenim jedinicama preko interne dostavne knjige. Ako dan roka pada u nedjelju ili državni praznik, predmete treba predati u rad jedan dan ranije. Ukoliko se naknadni akt u vezi s pojedinim predmetom koji se nalazi u rokovniku, primi prije označenog roka, treba ga združiti i odmah dostaviti u rad odgovarajućoj ustrojstvenoj jedinici.

Rokovnik predmeta sastoji se od fascikala. U ove fascikle stavljaju se predmeti prema datumu roka iz tekućeg mjeseca. Za predmete s datumima rokova iz slijedećih mjeseci osniva se poseban fascikl "razni rokovi". Svi predmeti, bez obzira na datume rokova, moraju biti složeni u ovom fasciklu po prva tri broja klasifikacijske oznake.

Rokovi u rokovniku mogu biti:

1. tekući rokovi su rokovi unutar mjeseca u kojem se radi, a oni mogu biti:
  - a) dnevni rokovi su svaki dan u mjesecu;
  - b) okrugli rokovi su svaki peti dan u mjesecu;
2. ostali rokovi – izvan mjeseca u kojem se trenutno obavljaju poslovi.

Umjesto fascikla, za rokovnik predmeta mogu se koristiti ormari s pregradama, pretinci ili ladice.

Rokovnik predmeta može se također koristiti i kao podsjetnik za pravovremeno obavljanje drugih obveza i poslova koje tijelo uprave ili drugo tijelo redovno obavlja u naprijed određenim rokovima (na primjer, podnošenje redovnih izvještaja i sl.)

## **9. Stavljanje predmeta u pismohranu i čuvanje**

Riješeni predmeti stavljaju se u pismohranu i u njoj čuvaju, a sukladno propisima o zaštiti arhivske građe.

Ako se pismena obrađuju elektroničkim putem, riješeni predmeti snimaju se na elektronički medij i čuvaju na drugom mjestu. U izvornom obliku na papiru čuvaju se samo oni dokumenti za koje je to utvrđeno propisom o izlučivanju arhivske građe.

Unutarnje ustrojstvene jedinice u tijelu uprave koje vode posebne urudžbene zapisnike odnosno upisnike predmeta upravnog postupka, mogu držati dovršene predmete u svojoj pisarnici najduže dvije godine, poslije kojeg roka su dužne te predmete zajedno s odgovarajućim urudžbenim zapisnicima odnosno upisnicama predmeta upravnog postupka i

drugim pomoćnim knjigama predati na daljnje čuvanje arhivi pisarnice organa uprave ili organizacije. Za držanje duže od dvije godine potrebno je odobrenje rukovodioca organa uprave ili organizacije.

### **Postupak prije stavljanja u arhivu**

Prije stavljanja u arhivu, treba u svakom predmetu za kojeg postoji uputa o razvojenju kronološkim redom složiti sva pismena s priložima, provjeriti je li je predmet dovršen, nalaze li se u predmetu neki prilozi i dokumenti koje je trebalo vratiti strankama, nisu li uz njih pogreškom pripojeni neki drugi predmeti odnosno njihovi pojedini akti ili prilozi itd.

Ako su omoti spisa obimnijih predmeta oštećeni, predmete treba prije stavljanja u arhivu staviti u nove omote spisa.

### **Odlaganje predmeta u pismohranu**

Ovlašteni službenici unutarnjih ustrojstvenih jedinica dužni su dovršene predmete bez odgode vratiti pisarnici. Dvršeni predmeti odlažu se u pismohranu po klasifikacijskim oznakama, po rednim brojevima predmeta.

Klasifikacijske oznake se tijekom godine ne smiju mijenjati ni brisati, ali se mogu dodavati nove, ukoliko to iziskuju promjene nastale u svezi organizacije i nadležnosti organa uprave.

### **Sređivanje i čuvanje predmeta u pismohrani**

Za svaku klasifikacijsku oznaku treba predvidjeti u pismohrani, u pravilu, poseban omot (fascikl) u kojem se predmeti slažu po broju predmeta unutar klasifikacijske oznake.

U arhivi se posebno odlažu predmeti neupravnog postupka, a posebno predmeti upravnog postupka.

Na svaki posebni omot stavlja se naziv tijela, klasifikacijska oznaka i oznaka a/a.

Dvršeni predmeti, urudžbeni zapisnici odnosno upisnici predmeta upravnog postupka i druge evidencije, kao i ostali materijali moraju se čuvati u sređenom stanju do izlučivanja odnosno predaje nadležnom arhivu ili do uništenja.

Predmeti određenog stupnja tajnosti čuvaju se odvojeno od ostalih predmeta i to na način koji osigurava čuvanje njihove tajnosti po mogućnosti u željeznom ormaru ili blagajni, te osigurani od npr. provale, požara ili poplave.

Nakon isteka roka čuvanja određene vrste arhivskog gradiva (određenog pod a/a), dio arhivskog gradiva se odabire i predaje nadležnom arhivu, a dio se registraturnog gradiva kojemu su protekli rokovi uništava.

## **Rukovanje predmetima stavljenim u pismohranu**

Predmetima stavljenim u pismohranu rukuje određeni ovlašteni namještenik pisarnice.

Spisi predmeta izdaju se iz pismohrane samo uz potvrdu („revers”) i to ovlaštenoj službenoj osobi nadležane unutarnje ustrojstvene jedinice. Potvrda mora sadržavati: klasifikacijsku oznaku predmeta, datum uzimanja i vraćanja spisa predmeta, potpis službenika koji preuzima spisi predmeta uz oznaku unutarnje ustrojstvene jedinice. Potvrda se drži na mjestu preuzetog spisa predmeta, a po povratku potvrda se ulaže u vraćeni spis.

Predmeti stavljeni u arhivu mogu se izdavati i osobama izvan tijela samo uz pismeno odobrenje ravnika tijela.

Izdavanje i ovjeravanje prijepisa akta, uvjerenja, dokumenata i sli i fotografija i drugim strankama vrši se prema postojećim propisima.

## **Knjiga pismohrane**

Knjigu pismohrane dužna je voditi pisarnica, kao pomoćnu evidenciju radi općeg pregleda cjelokupne građe odložene u pismohranu (obrazac br. 12), ukoliko se elektroničkim putem ne vidi koji su predmeti u pismohrani.

Pisarnice organa uprave i organizacija dužne su voditi arhivsku knjigu (obrazac br. 12) kao i opći inventarni pregled cjelokupnog arhivskog materijala iz ranijih godina.

Upisivanje u arhivsku knjigu vrši se na slijedeći način:

1) u rubriku “redni broj” stavlja se redni broj pod kojim se određena arhivska građa upisana u arhivsku knjigu. Redni brojevi produžavaju se bez obzira na godinu u kojoj se vrši upis, pa se arhivska knjiga krajem kalendarske godine ne zaključuje;

2) u rubriku “datum upisa” stavlja se datum kada se arhivski materijal upisuje u knjigu pismohrane;

3) u rubriku “godina” stavlja se godina na koju se odnosi arhivski materijal koji se upisuje u knjihu pismohrane;

4) u rubriku “opis građe” stavlja se oznaka iz koje se sastoji arhivska građa. Tako na primjer, ako upisujemo arhivsku građu iz 2008. (a to je pretpostavimo prvi arhivski materijal tog organa uprave i organizacije koji se upisuje u knjigu pismohrane), upis u ovu rubriku izvršiti se na slijedeći način:

- urudžbeni zapisnik - knjiga
- registar za urudžbeni zapisnik - knjiga
- upisnik predmeta upravnog postupka - knjiga
- registar uz upisnik predmeta upravnog postupka - knjiga
- akti predmeta neupravnog postupka - fascikli
- kartica poreskih obveznika - kutija, itd;

5) u rubriku “ukupan broj” stavlja se količina odgovarajućeg dijela arhivske građe. Tako na primjer, ako urudžbeni zapisnik ima 5 knjiga upisuje se brojka 5; ako predmet upravnog postupka ima 75 dosijea, upisuje se brojka 75, itd.;

6) u rubriku “primjedba” upisuju se olovkom podaci o mjestu gdje se drži i čuva odnosna arhivska građa (na primjer: broj sobe, ormara i sl.). Ovi podaci upisuju se olovkom kako bi se mogli brisati, ukoliko dođe do premještanja arhivske građe u druge prostorije.

Ako se arhivska građa predaje na čuvanje nadležnom arhivu ili drugom organu ili se uništava, broj akta o predaji i naziv nadležnog arhiva ili drugog organa kome se predaje, odnosno broj akta o uništenju registraturne građe, upisuje se tintom u knjigu pismohrane.

Na svaki dio arhivske građe odložene u pismohranu stavlja se oznaka rednog broja knjige pismohrane pod kojim je upisana. Tako na primjer, ako je arhivska građa za 2008. godinu upisana u arhivsku knjigu pod rednim brojem 1, na svaki dio tog arhivskog materijala stavlja se oznaka “upisano u arhivsku knjigu pod red. brojem 1”.

S fotokopiranim ili na drugi način reproduciranom arhivskom građom, postupa se isto kao i sa pisanom arhivskom građom.

### **Literatura:**

Borković, Ivo, *Upravno pravo*, Informator, Zagreb, 1995.

Branković, Zvonimir, *Korespondencija državnih organa i radnih organizacija*, Informator, Zagreb, 1972.

Kasabašić, Štefanija, *Uredsko poslovanje u primjeni – i postupanje s podnescima stranaka u upravnom postupku*, Novi informator, Zagreb, 2015.

Ljubanović, Davor, *Pitanja i odgovori iz Uredskog poslovanja za državni stručni ispit*, priručnik za polaganje DSI

Marčetić, Gordana, *Javni službenici i tranzicija*, Društveno veleučilište, Zagreb, 2005.

Srića, Velimir i drugi, *Uredsko poslovanje – strategija i koncepti automatizacije ureda*, Sinergija, Zagreb, 2003.

Vojković, Goran, *Uredsko poslovanje i spisovodstvo*, Narodne novine, Zagreb, 2016.

### KNJIGA PRIMLJENE POŠTE

Redni broj	Datum primitka	Brojčana oznaka		Pošiljatelj		Ustrojstvena jedinica	Potvrda primitka	
		Pismeno	Broj preporuke	Ime i prezime odnosno naziv	Mjesto		Datum	Potpis
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Obrazac broj 1. (format: 210 x 297 mm)

**PRIJEMNI ŠTAMBILJ**  
**REPUBLIKA HRVATSKA**  
**brojčana oznaka i naziv tijela**

Primljeno:		
Klasifikacijska oznaka:	Ustrojstvena jedinica	
Uredžbeni broj:	Prilozi	Vrijednost

Obrazac broj 2. (format: 70 x 40 mm)

**UPISNIK PREDMETA UPRAVNOG POSTUPKA PRVOG STUPNJA**

Klasifikacijska oznaka	Urudžbeni broj	Datum prijatka zahtjeva	Ime i prezime odnosno naziv i mjesto podnosioca zahtjeva	Kratak sadržaj zahtjeva					
1	2	3	4	5					
Odluka o zahtjevu i datum odluke			Rad prvostupanjskog tijela po žalbi i datum odluke						
Zahtjev odbačen	Zahtjev odbijen	Zahtjev usvojen	Postupak obustavljen	U roku		Žalba odbačena	Rješenje zamijenjeno novim	Žalba dostavljena drugostupanjskom tijelu	Razvođenje ili napomena
				Da	Ne				
6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

Obrazac broj 3.

**UPISNIK PREDMETA UPRAVNOG POSTUPKA DRUGOG STUPNJA**

Klasifikacijska oznaka	Urudžbeni broj	Datum prijatka žalbe	Ime i prezime odnosno naziv i mjesto podnosioca žalbe	Naziv tijela koje je donijelo ili nije donijelo prvostupanjsko rješenje	Revizija						
1	2	3	4	5	6						
Žalba					Razvođenje ili napomena						
Odluka o žalbi i datum odluke				U roku							
Žalba odbačena	Žalba odbijena	Rješenje izmijenjeno	Rješenje poništeno	Rješenje proglašeno ništavim	Obustava postupka	Da	Ne	Povreda pravila postupka	Pogrešno nepotpuno utvrđeno činjenično stanje	ili	Pogrešna primjena materijalnog prava
7	8	9	10	11	12	13	14	15			16

Obrazac broj 4.

### URUDŽBENI ZAPISNIK

Klasifikacijska oznaka	Predmet	Urudžbeni broj	Datum primitka	Datum nastanka pismena	Ustrojstvena jedinica	Razvođenje	
						Datum	Oznaka
1	2	3	4	5	6	7	8
Prijenos							
Prijenos							

Obrazac broj 5.

### OMOT SPISA NEUPRAVNOG PREDMETA

*(prva stranica)*

---

(naziv tijela – štambilj)

Oznaka unutarnje ustrojstvene jedinice: \_\_\_\_\_

Klasifikacijska oznaka: \_\_\_\_\_

Predmet: \_\_\_\_\_

Obrazac broj 6.

## OMOT SPISA PREDMETA UPRAVNOG POSTUPKA

UP/

---

(naziv tijela – štambilj)

Oznaka unutarnje ustrojstvene jedinice: \_\_\_\_ Rok za rješavanje: \_\_\_\_

Klasifikacijska oznaka: \_\_\_\_\_

Predmet: \_\_\_\_\_

ZAHTJEV:

a) odbačen

b) odbijen

c) usvojen

Dana:

ŽALBA PO PRVOSTUPANJSKOM TIJELU

a) odbačena

b) rješenje zamijenjeno novim

c) žalba dostavljena drugostupanjskom tijelu

Dana:

ŽALBA PO DRUGOSTUPANJSKOM TIJELU

a) odbačena

b) odbijena

c) rješenje izmijenjeno

d) rješenje poništeno

1. povreda pravila postupka

2. pogrešno ili nepotpuno utvrđeno činjenično stanje

3. pogrešna primjena materijalnog prava

e) rješenje proglašeno ništavim

Dana:



**Unutarnja stranica obrazaca 6. i 7.**

Urudžbeni broj	Datum primitka	POPIS AKATA (kratka oznaka sadržaja)	PRILOZI		PRIMJEDBA
			Naziv	Broj priloga	
1	2	3	4	5	7

**KAZALO**

Mjesec	Predmet – pošiljatelj	Mjesto pošiljatelja	Klasifikacijska oznaka	Pošiljatelj – predmet	Stranica urudžbenog zapisa
1	2	3	4	5	6

**Obrazac broj 8.**

**INTERNA DOSTAVNA KNJIGA**

Red. broj	Datum upisa	Broj akta		Potvrda primitka	Referent		Vraćeno pisarnici		Primjedba
		Klasif. oznaka	Urudž. broj		Datum	Potpis	Datum	Potpis	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

**Obrazac broj 9.**

**DOSTAVNA KNJIGA ZA POŠTU**

Datum upisa	Broj akta		Primatelj		Poštarina	Broj preporuke
	Klasifikacijska oznaka	Urudžbeni broj	Ime i prezime odnosno naziv	Mjesto		
1	2	3	4	5	6	7

**Obrazac broj 10.  
DOSTAVNA KNJIGA ZA MJESTO**

Red. broj	Datum	Broj akta		Primatelj		Potvrda primitka	
	Upisa	Klasifikacijska oznaka	Urudžbeni broj	Ime i prezime, odnosno naziv	Adresa	Datum	Potpis
1	2	3	4	5	6	7	8

Obrazac broj 11.

**KNJIGA PISMOHRANE**

Redni broj	Datum upisa	Građa			Primjedba
		Godina	Opis građe	Ukupan broj	
1	2	3	4	5	6

**Obrazac broj 12.**