

# Elektronička razmjena dokumenata u državnoj upravi



Učinkovitost poslovanja tijela državne uprave korisnici vide i mjere u brzini, kvaliteti i cjelovitosti isporuke traženih usluga. Temeljni način poslovanja tijela državne uprave (TDU) je rad s dokumentima sukladno Uredbi o uredskom poslovanju i Zakonu o upravnom postupku. Nova Uredba omogućila je značajan korak naprijed i postavila novi zajednički izazov pred TDU i IT partnere – elektronička razmjena dokumenata!

## e-DRŽAVNA UPRAVA - IT PODRŠKA UREDSKOM POSLOVANJU

Istaknuti strateški ciljevi tijela državne uprave su povećanje efikasnosti i smanjenje troškova poslovanja, približavanje građanima i povećanje kvalitete pružene usluge u svim segmentima.

Osnovni resurs poslovanja državne uprave su dokumenti, stoga informatička podrška za upravljanje dokumentima danas predstavlja neophodnu poslovnu infrastrukturu u tijelima državne uprave.

Dokument inicira pokretanje poslovnog procesa, koji najčešće započinje njegovim primitkom u pisarnici, teče u upravama kod referenata i završava otpremom dokumenta iz kuće i trajnim pohranjivanjem - arhiva.

**Centrix**, specijalizirano rješenje za uredsko poslovanje u tijelima državne uprave poduzeća Omega software, pruža informatičku podršku upravljanju dokumentima, obradi predmeta te upravljanju i kontroli poslovnih procesa.

O prepoznatoj kvaliteti i poslovnoj koristi koje rješenje Centrix pruža najviše govore sljedeće činjenice:

- **Certifikat Izvorno Hrvatsko – potvrda poslovne izvrsnosti od strane Hrvatske gospodarske komore,**
- **trenutno ukupno 23 tijela državne uprave korisnika Centrix rješenja,**
- **trenutno preko 5000 službenika koji svakodnevni posao obavljaju korištenjem Centrix rješenja.**

Glavna inovacija, koja je i danas ključni element rješenja Centrix, je procesni pristup – niti jedan dokument nije sam sebi svrha već je neophodni resurs u realizaciji poslovnog procesa. Centrix rješenje transformira tradicionalne papirnate obrasce u inteligentne predmete čiji je tijek upravljan kroz zakonski točno definiranu realizaciju poslovnih procesa.

Ključne poslovne koristi:

- **Transparentnost poslovanja** – uvid u i upravljanje ključnim pokazateljima efikasnosti uredskog poslovanja
- **Povećanje brzine rada** – efikasna kolaboracija na dokumentima i trenutna dostupnost potrebnih informacija
- **Smanjenje operativnih troškova poslovanja** – uklanjanje višestruko

ponavljanih aktivnosti i skraćenje vremena i troškova realizacije poslovnih procesa

## DRŽAVNA UPRAVA ORIJENTIRANA NA KORISNIKE

Važnost uspostave korisnički usmjerene, dostupne, odgovorne i učinkovite e-uprave prepoznata je i definirana u dokumentu „Strategija razvoja elektroničke uprave u Republici Hrvatskoj za razdoblje 2009. do 2012. godine“ od strane Vlade Republike Hrvatske, a s ciljem povećanja zadovoljstva korisnika usluga TDU i racionalizaciju administrativnih postupaka.

Omega software, u istovremenim ulogama pružatelja IT usluga tijelima državne uprave i korisnika njenih usluga, ugrađuje stečena poslovna saznanja i iskustvo u daljnji razvoj Centrix poslovnog rješenja te praćenjem smjernica i nastojanja nacionalne strategije omogućuje svojim klijentima daljnje unaprijeđenje uredskog poslovanja približavanjem krajnjim korisnicima usluga državne uprave.

Fokus koristi od Centrix rješenja stavlja se na specifične poslovne procese, karakteristične i ključne za pojedino tijelo držav-



Centrix rješenje za podršku poslovnim procesima u uredskom poslovanju

“Centrix rješenje omogućilo nam je digitalizaciju svih ulaznih, izlaznih i internih dokumenata, planiranje i ubrzanje procesa rada te potpunu kontrolu tijeka svih dokumenata kroz tvrtku.”

— Ivica Nikolić, dipl. inž. šum., Rukovoditelj Informatičke službe, Hrvatske šume d.o.o.

“Uvođenjem rješenja Centrix značajno smo unaprijedili i ubrali uredsko poslovanje, imamo uvid u status predmeta, osiguranu dostupnost dokumenata i izvještajni sustav na razini Ministarstva”

— Jasminka Draženović, načelnica Odjela za informatizaciju, Ministarstvo kulture



ne uprave te na komunikaciju i razmjenu podataka s drugim specijaliziranim sustavima.

**Izdvojeni projekti i pokazatelji ostvarenog unaprjeđenja:**

- Web prijave za financiranje javnih potreba od strane Ministarstva kulture RH integrirane s izvještajnim sustavom za potrebe kabineta Ministra – trenutani uvid u utrošena sredstva i informacije potrebne za plan za sljedeći period te **skraćanje administrativne obrade s 9 mjeseci na 40 dana.**
- Podrška procesu subvencioniranja poljoprivrednih gospodarstava u Gradskom uredu za poljoprivredu i šumarstvo (Grad Zagreb) - **ažurna evidencija i praćenje subvencioniranja poljoprivrednika na području Grada Zagreba ili Zagrebačke županije,** praćenje lokalnih subvencija u sektoru poljoprivrede te nadzor, upravljanje i mogućnost izvještavanja o korištenjima zemljišta i broju i vrsti stoke.

## SURADNJA IZMEĐU TDU – ELEKTRONIČKA RAZMJENA DOKUMENATA

Povijesni aspekt svakodnevnog korištenja, kolanja i upravljanja dokumentima elektroničku razmjenu dokumenata čini logičnom ključnom komponentom svake informacijsko-komunikacijske infrastrukture danas.

Od samih početaka lokalnog odnosno globalnog povezivanja dokumenti su glavni oblik kolanja informacija. Donedavno se globalna elektronička razmjena dokumenata smatrala neizvedivom radi nepostojanja standardnih formata koji se primjenjuju za stvaranje (izradu) elektroničkih doku-

menata i daljnje korištenje bilo gdje u svjetskoj mreži. Također, većinom se pažnja usmjeravala samo na stvaranje elektroničkih dokumenata, a ne na njihovo daljnje korištenje. Rješenje problema standardizirane elektroničke razmjene dokumenata treba obuhvatiti sve korake korištenja dokumenta – od stvaranja

do svih aspekata „konzumacije“ istog.

Aktualne smjernice Središnjeg državnog ureda za e-Hrvatsku upravo potvrđuju potrebu standardizacije uredskog poslovanja i uspostave interoperabilnosti kao osnovu budućeg razvoja informatičke podrške uredskom poslovanju.

**Institut Ruđer Bošković,** najveći nacionalni istraživački institut u području tehnologija i prirodnih znanosti i **Omega software,** dugogodišnji IT partner u podršci poslovanju tijelima državne uprave završili su prvu fazu razvojno-istraživačkog projekta „Razvoj modula za elektroničku razmjenu dokumenata i informacija u uredskom poslovanju kao nadogradnja poslovnog rješenju Centrix“ koja je identificirala i definirala potrebne standarde elektroničkog uredskog poslovanja u državnoj upravi.

## KORISTI OD ELEKTRONIČKE RAZMJENE DOKUMENATA ZA SVE

Građani Republike Hrvatske svjesni su da je tromom i skupom državnim aparatu „odzvonilo“ te da je vrijeme za značajan iskorak za dobrobit i zadovoljstvo svih korisnika. Podaci o 183 milijuna kuna uloženi samo u otpremu dokumenata poražavajući su u situaciji kada je racionalizacija troškova u fokusu svih aktualnih tema u državi.

Prvi veliki korak je poduzet – nova Uredba o uredskom poslovanju otvorila je mogućnost uspostave elektroničkog poslovanja u tijelima državne uprave. Sada je na njima i IT partnerima izazov i odgovornost objeručke prihvatiti inicijativu, a i obveza prema cjelokupnoj javnosti omogućiti

infrastrukturu za primjenu najboljih svjetskih praksi u segmentu elektroničke razmjene dokumenata, odnosno sposobnosti različitih informacijskih i komunikacijskih sustava da podrže elektroničku sigurnu i standardiziranu razmjenu formalnih dokumenata i zapisa.

## Koristi od elektroničke razmjene dokumenata:

- **postupna zamjena papirnatih distribucije sigurnom i standardiziranim elektroničkom razmjenoj dokumenata** → značajna racionalizacija troškovnih i vremenskih aspekata administrativnih postupaka,
- **povećanje učinkovitosti uredskog poslovanja među tijelima državne uprave** → rastećenje uključenosti korisnika u cjelokupan postupak i koncentracija na jednu točku isporuku usluge,
- **redukcija iskorištavanja ograničenih prirodnih resursa** → šira odgovornost TDU kao značajnog konzumenta prirodnih resursa u svom poslovanju.

Institut Ruđer Bošković i Omega software nastavljaju s realizacijom projekta, s ciljem razvoja IT rješenja za elektroničku razmjenu dokumenata koje će zadovoljavati buduće potrebe poslovanja tijela državne uprave te bitno unaprijediti efikasnost i sigurnost rada i razmjene podataka u okviru uredskog poslovanja, kao i usklađenost s važećim hrvatskim propisima i željenim standardima.

Značaj ovog projekta potvrđuje i činjenica da je financiran preko vladinog programa potpore inovacijskom i tehnološkom razvoju Poslovno-inovacijskog centra Hrvatske BICRO kroz program IRCRO. PS

