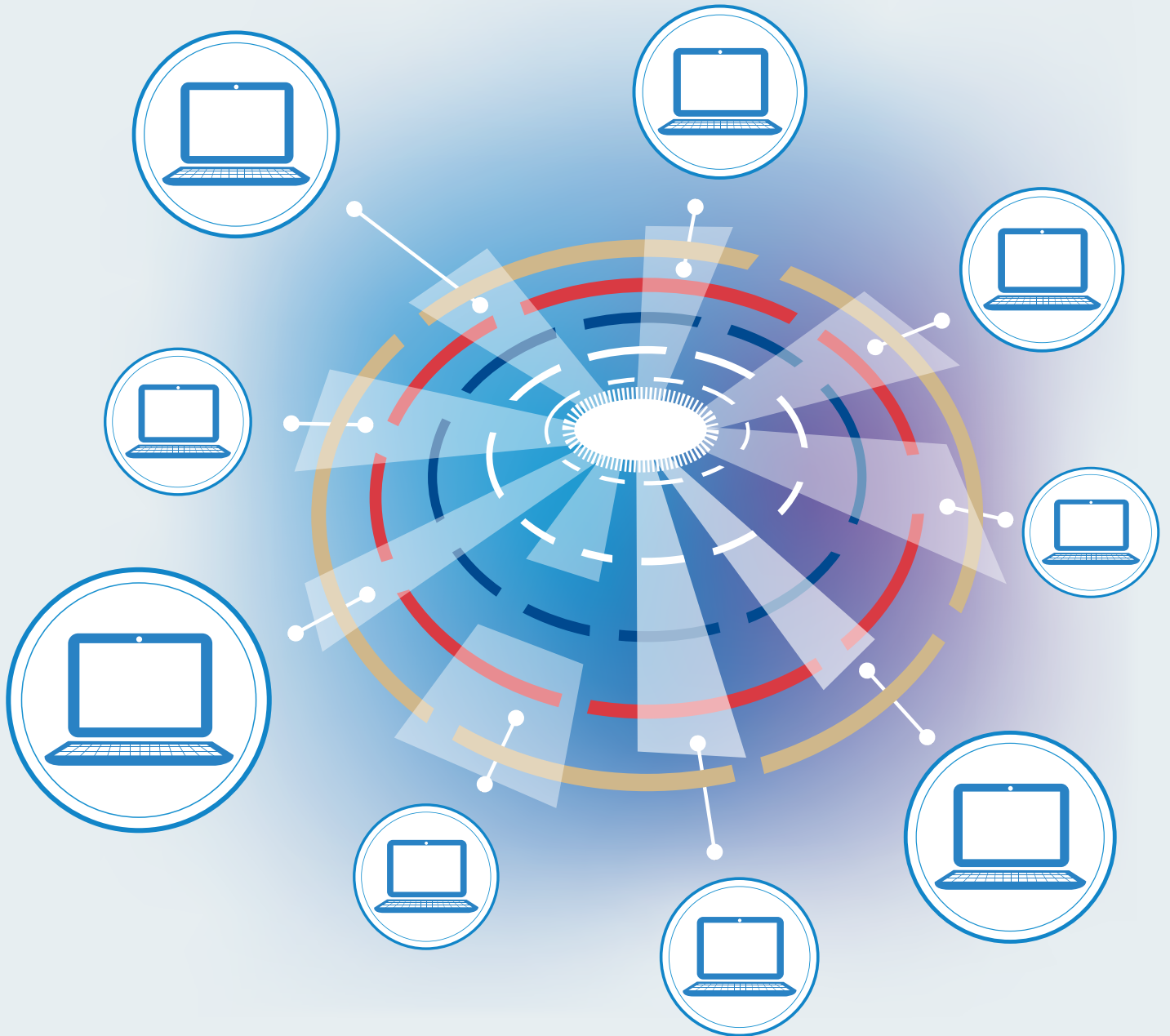




Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC



Ирина Бурка Парчетић
Светлана Јовановић

ПРЕЛАЗАК НА ЕЛЕКТРОНСКО УПРАВНО ПОСТУПАЊЕ

Приручник за електронско канцеларијско пословање

ПРЕЛАЗАК НА ЕЛЕКТРОНСКО УПРАВНО ПОСТУПАЊЕ

Приручник за електронско канцеларијско пословање

Ауторке

Ирина Бурка Парчетић
Светлана Јовановић

Издавач

Стална конференција градова и општина
– Савез градова и општина Србије
Македонска 22, 11000 Београд

За издавача

Никола Тарбук, генерални секретар СКГО

Графичко обликовање текста

Атеље, Београд
www.atelje.rs

Место и година издавања

Београд, 2024.

Израда ове публикације реализована је у оквиру пројекта „Институционална подршка СКГО – трећа фаза”, а објављивање у оквиру Програма „Партнерство за добру локалну самоуправу”, који подржава Влада Швајцарске, а спроводи СКГО. Ова публикација не представља ставове Владе Швајцарске.

Садржај

1. УВОД	4
2. ПРЕДУСЛОВИ ЗА ПРЕЛАЗАК НА ЕЛЕКТРОНСКО КАНЦЕЛАРИЈСКО ПОСЛОВАЊЕ	9
3. КАНЦЕЛАРИЈСКО ПОСЛОВАЊЕ У ФУНКЦИЈИ ЕЛЕКТРОНСКОГ УПРАВНОГ ПОСТУПАЊА	15
3.1. Пријем документарног материјала и формирање предмета	22
3.1.1. Пријем документарног материјала електронским путем	26
3.1.1.1. Пријем документарног материјала путем другог софтверског решења.....	28
3.1.2. Непосредан пријем документарног материјала на шалтеру органа	28
3.1.3. Пријем документарног материјала преко поштанског оператора	30
3.1.4. Одлагање документарног материјала примљеног у папирном облику	32
3.2. Достављање предмета у рад у оквиру Писарнице	32
3.3. Рад на предмету	33
3.3.1. Придруживање документарног материјала – допуна предмета	36
3.3.2. Здруживање предмета	36
3.4. Достава у електронској и другој форми	36
3.5. Архивирање и чување предмета	40
4. ЛИСТА РЕЛЕВАНТНИХ ПРОПИСА	42

1. УВОД

У претходном периоду креиран је нови правни оквир који је омогућио да електронско управно поступање унапреди поступање које се до сада претежно обављало уз коришћење папирне документације. Циљ оваквог начина уређења поступања је ефикаснији и транспарентнији рад јавне управе како би права, правни интереси и обавезе грађана и привреде били остварени на једноставнији, бржи и поузданији начин.

Појмови као што су *електронско ујравно њосиуиање*, које представља поступање у управним стварима електронским путем, *електронске услује*, као услуге које се пружају електронским путем, или *електронско канцеларијско њословање*, које дефинише коришћење софтверског решења у обављању послова канцеларијског пословања, утврђују прелазак на електронски начин рада управе у свакодневном обављању послова, у складу са надлежностима.

Прописи који чине поменути новиправни оквир су: Закон о општем управном поступку¹ (ЗУП), Закон о електронској управи², Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању³, Закон о печату државних и других органа⁴, Закон о архивској грађи и архивској делатности⁵ и Закон о државној управи⁶.

Законом о општем управном поступку дефинише се квалитативно нов однос између управе и странака, између осталог, успостављањем обавезе вршења *увида, усиуиања, њрибављања и обраде њодаијака из службених евиденција* од стране органа, о чињеницама које су неопходне за одлучивање у управном поступку⁷. Оваквим приступом поступак за странку постаје много једноставнији, а овлашћено лице, користећи податке из регистара и евиденција у електронском облику, на лакши и бржи начин долази до података неопходних за одлучивање.

Члан 42. ЗУП-а регулише јединствено управно место, чиме се омогућава да странка, уместо обраћања већем броју органа или вођења више поступака истог органа ради

1 „Службени гласник РС”, бр. 18/2016.

2 „Службени гласник РС”, бр. 27/2018.

3 „Службени гласник РС”, бр. 94/2017 и 52/2021.

4 „Службени гласник РС”, бр. 101/2007 и 49/2021.

5 „Службени гласник РС”, бр. 6/2020.

6 „Службени гласник РС”, бр. 79/2005-3, 101/2007-4, 95/2010-7, 99/2014-11, 30/2018-3 (др. закон), 47/2018-7.

7 Члан 9. став 3. ЗУП-а гласи: „Орган је дужан да по службеној дужности, у складу са законом, врши увид у податке о чињеницама неопходним за одлучивање о којима се води службена евиденција, да их прибавља и обрађује”. Чланом 127. ЗУП-а прописано је да се „овлашћено службено лице, које по службеној дужности не изврши увид у податке о чињеницама неопходним за одлучивање о којима се води службена евиденција, не затражи их ради прибављања и не обради, односно које на захтев органа који води поступак бесплатно не уступи податке о којима се води службена евиденција у року од 15 дана или другом року одређеном законом, кажњава за прекршај новчаном казном од 5.000 до 50.000 динара.”

остваривања правних интереса, све обави на једном месту. Портал еУправа и друга софтверска решења представљају *електронско јединствено ујравно место* преко којег се реализује електронско управно поступање једног или више органа ради остваривања једног или више права, односно измирења обавеза.

Чланови 56. и 57. ЗУП-а регулишу општење између органа и странке електронским путем, ако се странка претходно са тим сагласи или ако је то посебним прописом одређено. Орган на својој веб-презентацији објављује обавештења о могућности вођења поступка електронским путем, односно подношења електронских докумената од стране странке, упућивању странци аката у електронском облику, као и о начину на који орган то чини.

На остала питања везана за електронско општење примењују се одредбе закона који уређује област електронске управе. Прелажењем на електронско управно поступање ни у једном сегменту не сме се изоставити било која радња предвиђена ЗУП-ом, која, оправдано, мора бити прилагођена електронском поступању.

Кључни закон чијим усвајањем је утврђен правни оквир за успостављање система електронске управе у Републици Србији, али и извршено усклађивање са важећим европским прописима у домену поступања у електронском облику јесте Закон о електронској управи. Овим законом уређују се обављање послова органа управе употребом информационо-комуникационих технологија, односно услови за успостављање, одржавање и коришћење интероперабилних⁸ информационих технологија, као и начин на који се управно поступање обавља у електронском облику, коришћењем инфраструктуре⁹ електронске управе. Дакле, овај закон не уређује управно поступање већ успоставља нове услове за обављање послова органа управе који су већ уређени другим прописима и даје им нов контекст. Применом Закона о електронској управи управно поступање постаје поступање у управним стварима електронским путем.

Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању уређује изглед и садржај, као и доказну снагу електронског документа, шеме електронске идентификације различитог нивоа поузданости и услуге од поверења у електронском пословању: квалификовано коришћење електронског потписа, електронског печата, временског жиг, електронске доставе и електронско чување докумената.

Закон о архивској грађи и архивској делатности регулише поступање са архивском грађом и први пут уређује архивирање грађе у електронском облику. Бројне промене у пословању довеле су до тога да се већина докумената креира у електронском облику, што налаже обавезу управљања таквом грађом електронским путем и њеног чувања у електронском облику, пошто је документ изворно настао у електронском облику.

Овде треба поменути и Закон о регистру административних поступака¹⁰.

Наиме, овим законом се, између осталог, уређује успостављање Регистра административних поступака који спроводе и органи имаоци јавних овлашћења у ЈЛС. Циљ овог закона је да се уреди питање успостављања Регистра административних поступака, који садржи тачне и ажурне податке о поступцима који спроводе органи ЈЛС, и управљања тим регистром, како би се успоставила стандардизација ових поступака и обезбедило њихово ефикасно и економично вођење, а сам садржај Регистра био увек видљив на Порталу е-Управа и доступан правним и физичким лицима која су корисници ових услуга. Закон о регистру административних

8 Интероперабилност: способност више система да размењују податке и омогуће заједничку употребу података и знања.

9 Инфраструктуру електронске управе чине: јединствена информационо-комуникациона мрежа органа електронске управе, сервисна магистрала органа, преко које се врше размена података и приступ регистрима, регистри и евиденције у електронском облику, метарегистар, налог електронске поште овлашћених лица, јединствени електронски сандучић корисника услуга електронске управе.

10 „Службени гласник РС”, бр. 44/2021.

поступака јасно уређује који подаци о административном поступку морају да буду унети у Регистар, односно који су подаци јавно доступни на Регистру, а јединице локалне самоуправе су дужне да самостално процене и образложе сврху одређеног административног поступка, што подразумева образложење питања зашто је одређени поступак потребан, који је циљ прописивања поступка, шта се њиме постиже, као и то које би се последице појавиле да поступак није прописан.¹¹ Сврха поступка пружа образложење зашто је нужно да се кроз одређени поступак обезбеди одређена сагласност, дозвола или добије одређено решење/одлука надлежног органа односно организације, или да се надлежном органу односно организацији достави одређена информација. Ипак, треба имати у виду да се подаци из Регистра административних поступака не користе у софтверском решењу Писарница. Локалне самоуправе су дужне да поступке пријављују у Каталог поступака, који је повезан са Писарницом.

На основу Закона о државној управи донете су и Уредба о канцеларијском пословању органа државне управе¹² и Уредба о класификацији документарног материјала са роковима чувања¹³. Новим прописима подржано је стратешко опредељење да се дигитализује јавна управа, што захтева да органи послове канцеларијског пословања по

11 Закон о регистру административних поступака („Службени гласник РС”, бр. 44/2021) члан 7. „Регистар обавезно садржи следеће податке о поступку, и то: 1) назив поступка; 2) регистрациони број поступка (додељује се приликом регистрације поступка); 3) назив обвезника уписа поступка у Регистар; 4) назив органа надлежног за спровођење поступка и седиште; 5) лице одговорно за податке унете у Регистар; 6) назив уже организационе јединице задужене за спровођење поступка; 7) назив надзорног органа, 8) ниво власти на коме се поступак спроводи (републички, покрајински, локални); 9) податак о томе да ли се ради о поступку за привреду, грађане или мешовитом поступку; 10) пун назив прописа са знацима о њиховом објављивању, а који су правни основ за спровођење поступка, уз навођење бројева чланова којима су поступци прописани; 11) сврха поступка; 12) опис поступка; 13) начин покретања поступка; 14) место подношења захтева; 15) учесталост поступка (једнократно или периодично); 16) рок у коме је странка дужна да покрене поступак, уколико је прописан рок; 17) прописана санкција, односно правна последица за непоступање у прописаном року; 18) образац захтева; 19) податке које орган прибавља по службеној дужности, са пуним називом регистра из кога се ти подаци прибављају, као и власника података; 20) јавне исправе и друга документа која садрже податке неопходне за одлучивање, уз навођење које податке из тих докумената користи у поступању; 21) такса, накнада и други финансијски издаци (цена услуге) и пропис којим је утврђена; 22) број рачуна и позив на број за уплату; 23) други органи који учествују у спровођењу поступка, назив органа и активност; 24) повезани поступци; 25) законски рок за поступање органа; 26) упутство о правном средству (приговор, жалба, тужба); 27) време важења акта донетог у поступку; 28) статус поступка у складу са чланом 12. овог закона; 29) датум почетка, односно престанка примене прописа којим се уређује поступак; 30) број поднетих захтева на годишњем нивоу; 31) други подаци. Ближу садржину података из става 1. овог члана који се уписују у Регистар уређује Влада, на предлог надлежног органа. Члан 8. „На Порталу еУправа, јавно су доступни следећи подаци из Регистра: 1) назив поступка; 2) орган надлежан за спровођење поступка; 3) назив уже организационе јединице задужене за спровођење поступка; 4) ниво власти на коме се поступак спроводи (републички, покрајински, локални); 5) податак о томе да ли се ради о поступку за привреду, грађане или мешовитом поступку; 6) пун назив прописа који су основ за спровођење поступка (правни основ), као и бројеви чланова којим су поступци прописани; 7) сврха поступка; 8) опис поступка; 9) начин покретања поступка; 10) место подношења захтева; 11) рок у коме је странка дужна да покрене поступак, уколико је прописан рок; 12) прописана санкција, односно правна последица за непоступање у прописаном року; 13) образац захтева; 14) јавне исправе и друга документа која садрже податке неопходне за одлучивање, уз навођење које податке орган прибавља по службеној дужности, а које доставља странка; 15) такса, накнада и друге дажбине и други финансијски издаци (цена услуге); 16) број рачуна и позив на број за уплату; 17) законски рок за поступање органа; 18) упутство о правном средству (приговор, жалба, тужба); 19) време важења акта донетог у поступку; 20) датум почетка, односно престанка примене прописа којим се уређује поступак. На Порталу еУправа су доступни сви подаци о сваком поступку потребни за уредно подношење захтева, а додатном опцијом сваки корисник може да види и детаљне податке из става 1. овог члана. Ближу садржину података из ст. 1. и 2. овог члана уређује Влада, на предлог надлежног органа.”

12 „Службени гласник РС”, бр. 21/2020-41, 32/2021-9, 14/2023-23.

13 „Службени гласник РС”, бр. 14/2023-15.

правилу обављају електронским путем, употребом софтверских решења која то омогућавају – јединствене и централизоване **Писарнице** и система за архивирање документа у електронском облику – **еАрхиве**.

НАПОМЕНА

Органи могу у свом раду користити и друго софтверско решење за електронско вођење евиденције о предметима, али је неопходно да број предмета буде преузет из Писарнице путем централног бројача и да се статуси предмета достављају Писарници преко истог сервиса, као и да се документа из предмета, преко система Писарница, архивирају у еАрхиву.

Да ли је промена заиста неопходна?

Добра управа, квалитетне јавне услуге, професионални службеници и задовољни грађани и привредни субјекти су само неки од циљева на којима заједнички раде Влада Републике Србије, запослени у управи и цивилно друштво, које укључује и грађане, удружења грађана и академску заједницу. Влада Републике Србије је у области реформе јавне управе дигитализацију дефинисала као циљ, па је тако и у Стратегији реформе јавне управе у Републици Србији за период 2021–2030. године са Акционим планом за период 2021–2025. године наглашено да је од кључне важности спровести потпуну реформу управних поступака и поједноставити административне процедуре. То се постиже и развојем електронске управе и дигиталних услуга, које ће омогућити грађанима и привреди пружање брзе, ефикасне и ефективне јавне услуге.

Папирна документација значајно успорава рад и поступање органа, захтева „шалтерски” контакт са органима, отежава обраду предмета од стране службених лица и ствара велики број предмета „у раду”. Креирају се велике количине папирне документације коју је, након окончања поступка, потребно депоновати и чувати у архивама које испуњавају одговарајуће физичке и техничке услове. Изменама прописа којима се уређују канцеларијско пословање, категоризација и архивирање документарног материјала, мења се парадигма документарне културе јавног сектора, која се тренутно ослања на поднеске, акта, извештаје, дописе у папирном облику, као и доставу путем поште.

Без обзира на обавезу електронског управног поступања органа, странци се не може ускратити право да комуницира са органом управе на сваки прописан начин. Општеће електронским путем је право лица које је странка у поступку, али не и обавеза, осим ако посебним законом није уређена обавеза да се поступак води искључиво у електронском облику коришћењем прописаних софтверских решења (еАграр, еПорези, еШалтер и др.). На пример, правна лица, а нарочито привредна друштва и предузетници, у складу са Законом о привредним друштвима¹⁴ и Законом о поступку регистрације у Агенцији за привредне регистре¹⁵ у обавези су да буду корисници услуга електронске управе, самим тим да пређу на електронски начин општења са органима управе, осим ако посебним законом није уређено да се поједини поднесци, акта и други документарни материјал размењује искључиво у папирном облику.

Управни поступци у којима се одлучује о правима, обавезама и правним интересима физичких и правних лица понекад су компликовани, скупи и на различите начине се

14 „Службени гласник РС”, бр. 36/2011-3, 99/2011-14, 83/2014-15 (др. закон), 5/2015-3, 44/2018-27, 95/2018-335, 91/2019-61, 109/2021-15.

15 „Службени гласник РС”, бр. 99/2011-9, 83/2014-22, 31/2019-16, 105/2021.

имплементирају као електронске услуге, у зависности од разумевања и воље доносиоца одлука. У погледу низа питања, још увек, постоји бојазан да коришћење докумената у електронском облику не обезбеђује довољан ниво правне сигурности, нпр. поједини судови прихватају поднеске у електронском облику, а други то одбијају тумачећи прописе другачије; поједине локалне самоуправе дозвољавају подношење захтева који нису електронски потписани и шаљу се путем електронске поште, а неке не. Због тога је било неопходно прецизније уредити начин на који се документи размењују, ускладити праксу при поступању и успоставити јасне механизме логичке и суштинске контроле приликом вођења поступака у електронском облику.

Успешну дигиталну трансформацију јавне управе могуће је постићи само ако се електронске услуге учине лако доступним грађанима уз обавезно обезбеђивање правне сигурности. Коришћењем одговарајућих софтверских решења могуће је убрзати управно поступање и за странку га учинити једноставнијим. Уз комплетне, јасне и на интернету лако доступне услуге, остварује се не само боља транспарентност у поступању, већ се олакшава и начин рада овлашћених лица која брже, а поузданије долазе до чињеница које су им неопходне за одлучивање, доносе акте са прописаним неопходним елементима и поуздано их достављају странци која је корисник услуга електронске управе. Увођењем централизованих софтверских решења омогућава се и боља контрола од стране надлежних инспекција, којима је вршење надзора омогућено уз одговарајућу ауторизацију приступа.

Увођењем електронске управе остварују се оријентисаност ка кориснику, ефективност и ефикасност, поједностављење начина вођења поступка, безбедност и приватност, транспарентност и доступност, отвореност и поновна употреба података и управа постаје, у правом смислу, оно што је до сада била тежња, СЕРВИС ЗА ГРАЂАНЕ.

2. Предуслови за прелазак на електронско канцеларијско пословање

Прелазак на електронско канцеларијско пословање, укључујући и коришћење софтверског система Писарница, захтева испуњење одређених услова у техничком (набавку опреме) и правном смислу (доношење Листе архивске грађе и документарног материјала), као и организационе промене (простора за пријем, архиве и др.). Предуслови су следећи:

1. Поседовање квалификованог електронског печата

Закон о печату државних и других органа („Службени гласник РС”, бр. 101/2007 и 49/2021), предвиђа обавезу коришћења квалификованог електронског печата, чиме се омогућава издавање аката у електронском облику. Поступак издавања електронског печата је следећи:

- 1) Именовати овлашћено лице (у именовану навести: ЈМБГ, име и презиме, адресу електронске поште) за подношење захтева за електронски печат. (Пре набавке печата орган је дужан да прибави сагласност на садржину и изглед печата.) Именовање послати на адресу електронске поште epecat.mduls@mduls.gov.rs.
- 2) Поднети захтев за давање сагласности на садржину и изглед печата на Порталу еУправа (услуга је објављена на адреси <https://euprava.gov.rs/usluge/6714>).
- 3) На Порталу еУправа преузети решење (сагласност) Министарства државне управе и локалне самоуправе, односно Покрајинског секретаријата за образовање, прописе, управу и националне мањине – националне заједнице (акт је доступан у оквиру услуге „Сагласност за прибављање печата”).
- 4) Купити квалификовани електронски сертификат за електронски печат на смарт картици / УСБ токену за коришћење код ЈП „Поште Србије”.
**Напомена: Квалификовани електронски печатајући и додату дана, с обзиром на то да је Канцеларија за информационе технологије и електронску управу у поседу и опреме за сертификацију печата у клауду (enl. Cloud) који ће бити бесплатан за све органе.*
- 5) Тестирати електронски печат и спољни приказ печата приложити у оквиру формираног предмета путем услуге на Порталу еУправа (услуга је објављена на адреси <https://euprava.gov.rs/usluge/6714>).
- 6) Министарство/Секретаријат у оквиру услуге на Порталу еУправа потврђују да је спољни приказ печата у складу са Решењем.
- 7) Одредити рачунар на којем ће се вршити печатање аката и инсталирати одговарајућу апликацију ЈП „Пошта Србије”.
- 8) У оквиру органа уредити процедуру за слање предлога акта на печатање (да ли се шаље у оквиру Писарнице или се доставља нпр. путем електронске поште од стране обрађивача и других учесника у одлучивању).

2. Коришћење електронског потписа у клауду

У складу са Законом о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању, орган који издаје акт у електронском облику може оверу извршити квалификованим електронским потписом уместо печатом. Овлашћена лица која у име органа доносе акте могу користити квалификовани електронски потпис у клауду (енгл. *cloud*) који бесплатно издаје Канцеларија за информационе технологије и електронску управу. Коришћење електронског потписа у клауду је омогућено из софтверског решења Писарница, што поједностављује поступак овере акта.

3. Коришћење квалификованог електронског потписа или печата при доношењу аката

Документ потписан квалификованим електронским потписом (или печатом) обезбеђује интегритет података који чине документ, односно то да није извршена било која измена након потписивања. Тиме се обезбеђује доказна снага документа, којем се не може оспорити ваљаност само зато што је у електронском облику¹⁶. На документу морају бити видљиви датум и време потписивања (или печатања), као и име и презиме потписника. Квалификован електронски потпис изједначава се са својеручним потписом на документу у папирном облику. У папирном документу који има више од једног листа, потпис на последњем листу не гарантује аутентичност целог документа. Због тога се у одређеним поступцима ставља печат на сваку страну документа или се документ „парафира” на свакој страни. Код електронског документа, квалификован електронски сертификат, било да је електронски потпис или печат, гарантује аутентичност и непорецивост искључиво документа у целости, због чега се документ мора сачувати у *pdf* формату.

Сврха коришћења електронског печата је да докаже да је неки документ издало правно лице, без потребе за потписивањем физичког лица. У спољном приказу печата уместо имена и презимена потписника наводи се назив правног лица (пословно име), односно назив органа који доноси акт. Као и код електронског потписа, квалификовани електронски печат, гарантује аутентичност и интегритет електронског документа, тј. то да се документ од тренутка печатања није изменио. Електронски документ који је печатањем садржи информацију о обрађивачу или другом овлашћеном лицу које је у име органа, донело акт, с обзиром на то да Закон о општем управном поступку наводи као један од обавезних елемената акта и податак о доносиоцу акта¹⁷. Наравно, у електронским евиденцијама и софтверским решењима као што је Писарница чува се податак о томе ко је користио електронски печат, односно оверио акт. Чланом 51. Закона о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању регулисано је правно дејство електронског печата на следећи начин: „Акт органа јавне власти који се доноси у вршењу јавних овлашћења у облику електронског документа уместо печата односно потписа службеног лица и печата садржи квалификовани електронски печат тог органа или квалификовани електронски потпис овлашћеног лица органа јавне власти.” Тиме се додатно уређује да, за разлику од акта у папирном облику

¹⁶ Члан 50. Закона о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању уређује следеће: „Електронском потпису не може се оспорити пуноважност или доказна снага само због тога што је у електронском облику или што не испуњава услове за квалификовани електронски потпис. Квалификовани електронски потпис има исто правно дејство као и својеручни потпис. Квалификовани електронски потпис може да замени оверу својеручног потписа, ако је то прописано посебним законом.”

¹⁷ Члан 141. Закона о општем управном поступку.

који прво потписује овлашћено лице, а затим се оверава печатом органа, у електронском облику то није неопходно урадити. Наравно, акт у тексту садржи податак о томе ко је у име органа донео акт, што није неопходно да се наводи ако је реч о руководиоцу органа.

Квалификовани електронски печат на поднеску у поступку који органи јавне власти спроводе у вршењу јавних овлашћења у облику електронског документа има исто правно дејство као и својеручни потпис, односно печат.

4. Именовање администратора органа Писарнице

Закон о електронској управи и подзаконски акти уређују обавезу да се именује администратор органа за свако софтверско решење које се развија у оквиру електронске управе. Администратор органа, у складу са Уредбом о канцеларијском пословању органа државне управе, обавља следеће послове:

- 1) управља налозима писара које је одредио орган;
- 2) води шифарник категорија документарног материјала са роковима чувања;
- 3) пријављује техничке проблеме служби Владе – Канцеларији за информационе технологије и електронску управу.

Како би се обезбедио приступ Писарници, неопходно је да начелник општинске/градске управе именује администратора органа за Писарницу (у именовању навести: ЈМБГ, име и презиме, адресу електронске поште) и да се решење о именовању пошаље на адресу episarnica@ite.gov.rs. Поједини органи управе су формирали посебне организационе јединице које се баве пословима канцеларијског пословања, а руководилац те организационе јединице је именован као администратор органа за Писарницу. Уколико није формирана посебна организациона јединица или одељење, свакако би требало за администратора органа у Писарници именовати запосленог као овлашћено службено лице које је одговорно за ефикасан рад јединственог софтверског решења – Писарнице.

Администратор органа у Писарници:

- 1) дефинише организационе јединице органа у којима се обављају послови канцеларијског пословања;
- 2) ауторизује приступ овлашћеним лицима у Писарници (потребни подаци: ЈМБГ, име и презиме, адреса електронске поште) у односу на послове које обављају
**Напомена: Овлашћено лице које ради у Писарници пријаву врши шемом електронске идентификације високог нивоа поузданости (квалификовани електронски сертифицирају или сертифицирају на мобилном уређају).*
- 3) ажурира Каталог поступака - шифарник документарног материјала.

НАПОМЕНА

Ради коришћења Писарнице, администратор органа за Писарницу, попуњава у табели каталог поступака и организациону структуру коју доставља Канцеларији, а која се накнадно читава у Писарницу. Ауторизација приступа, односно додела улога, врши се у Писарници.

5. Креирање листе категорија архивске грађе и документарног материјала са роковима чувања

Рад Писарнице и обављање послова канцеларијског пословања захтева дефинисање листе категорија архивске грађе и документарног материјала са роковима чувања, у складу са Законом о архивској грађи и архивској делатности („Службени гласник РС”, бр. 6/2020).

Листа се креира пописивањем документарног материјала по поступку (управном/вануправном) у Каталогу поступака. Ради аутоматизације поступка класификације неопходно је дефинисати следеће податке:

- 1) назив поступка
- 2) правни основ (навести одговарајући закон, а затим и подзаконски акт којим се ближе уређује поступак, односно локалну одлуку)
- 3) тип поступка (поверен/изворни)
- 4) тип органа који води поступак (орган државне управе, ЈЛС и др.)
- 5) ЈБКЈС – јединствени број корисника јавних средстава (**накнадно ће бити замењен ИД бројем*)
- 6) назив органа који води поступак
- 7) организациона јединица (код ЈЛС се на овом месту уписује назив органа)
- 8) подорганизациона јединица (**организациона јединица која сироводи послоујак која може бити у хијерархији вишег нивоа исод наведене организационе јединице*)
- 9) ЈЛС/општине за које је организациона јединица надлежна (ако постоји месна надлежност)
- 10) критеријум месне надлежности (адреса пребивалишта/боравишта/седишта или адреса непокретности и др.)
- 11) начин покретања поступка (захтевом или по службеној дужности)
- 12) врста странке која је подносилац у поступку (физичко лице / правно лице / орган управе)
- 13) подврста странке која је подносилац у поступку
- 14) заступник
- 15) начин општења (преко портала, адресе електронске поште, непосредно, путем поште)
- 16) врста поступка (поступање у вези са решавањем у управним стварима – доношење акта, вршење управних радњи, управни уговори, гарантни акти, пружање јавних услуга)
- 17) рок за поступање (у данима/месецима/годинама)
- 18) право на жалбу (да/не)
- 19) другостепени орган
- 20) класификациони знак (троцифрена ознака по материји + троцифрена ознака поступка)
- 21) листа докумената који чине тај поступак (ознака и назив врсте документарног материјала)
- 22) рок чувања (уписати за сваки поступак одговарајући рок чувања у складу са листом категорија архивске грађе и документарног материјала с роковима чувања органа)
- 23) да ли се плаћа такса/накнада (да/не)
- 24) прималац уплате
- 25) тарифни број
- 26) шифра плаћања
- 27) број рачуна на који се плаћа такса/накнада
- 28) позив на број
- 29) висина таксе/накнаде која се плаћа у поступку
- 30) лична достава (да/не)
- 31) број покушаја доставе
- 32) рок за доставу.

Поред тога, дефинише се и који документарни материјал се користи у поступцима. Приликом одређивања документарног материјала неопходно је користити класификације

уређене Уредбом о класификацији документарног материјала са роковима чувања, као и врсту документа уређену Упутством о канцеларијском пословању органа државне управе.

У Каталогу се дефинише организациона структура органа и наводи који поступак одређена организациона јединица спроводи. Орган може одредити да се сви предмети додељују највишој инстанци органа која врши расподелу предмета на организационе јединице.

Каталог изворних и поверених поступака потребно је иницијално попунити и послати Канцеларији за информационе технологије и електронску управу на адресу episarnica@ite.gov.rs. Код поверених и општих поступака искључиво се додају подаци о органима и организационим јединицама који спроводе поступке (у првом и другом степену). Изворни поступци описују се у целини. За сваки поступак потребно је детаљно уредити врсте документарног материјала. Не уписује се документарни материјал по свом називу (нпр. захтев, решење, извод из МРК и др.), већ се одређује врста документарног материјала која је дата у шифарнику, а уређена је Упутством о канцеларијском пословању. Приликом дефинисања изворних поступака у Каталогу поступака обавезно је користити шифарнике (падајући мени) за сваки елемент где је то предвиђено. Поступак за који постоји прописана обавеза вођења поступка искључиво на шалтеру органа уписати напомену (на крају) да се не може водити у електронском облику. Ради благовременог евидентирања предмета у поступку који није дефинисан, у Писарници је уређен поступак *Ойшише – йосйууак који није уйисан у Каййалој йосйууака* са ознаком 000 001. Предмету који се евидентира овом класификацијом потребно је накнадно променити поступак (заменити класификацију) након добијања обавештења о упису новог (класификованог) поступка у Писарницу. Ознака поступка се не попуњава и биће одређена у Каталогу поступака.

НАПОМЕНА

Администратор органа за Писарницу самостало ажурира поступке у посебној апликацији *Каталог поступака*, коју ће током 2024. године учинити доступном Канцеларија за информационе технологије и електронску управу.

6. Технички предуслови за вођење електронског канцеларијског пословања

Прелазак на електронско канцеларијско пословање захтева испуњење одређених техничких предуслова, од стране органа, односно набавку:

- 1) рачунара за овлашћена лица која воде канцеларијско пословање;
- 2) опреме у писарници/канцеларији за пријем – уређај за дигитализацију документа у папирном облику (скенер) и уређај за штампање потврде о пријему поднеска (штампач)
- 3) квалификованог електронског печата;
- 4) квалификованих електронских сертификата на картици/УСБ-у или клауду (енгл. *cloud*) за овлашћена лица која раде у Писарници за пријаву и електронско потписивање аката;
- 5) интернет конекцију на рачунарима са којих се приступа Писарници.

НАПОМЕНА

Неопходно је да сва овлашћена лица поседују службену адресу електронске поште. За издавање домена и налога електронске поште на домену .gov.rs треба се обратити Канцеларији за информационе технологије и електронску управу на адресу administrator@gov.rs.

2. ПРЕДСЛОВИ ЗА ПРЕЛАЗАК НА ЕЛЕКТРОНСКО КАНЦЕЛАРИЈСКО ПОСЛОВАЊЕ

Конфигурација опреме која се користи у електронском канцеларијском пословању је следећа:

Радна станица	Препоручено	Минимум
CPU	2.0 GHz Pentium, 2 core	2.0 GHz Pentium, 2 core
Хард диск	25GB простора за рад апликације	20GB простора за рад апликације
RAM	8GB	4GB
NIC	TCP/IP, 1000 Mbit/s	TCP/IP, 100 Mbit/s
Монитор	1920x1080	1600x900

Потребне софтверске компоненте на радним станицама

Ажуриран Windows 10

MS Office 2016 или новији

Adobe Reader – актуелна верзија

Microsoft Edge / Google Chrome / Mozilla Firefox – актуелна верзија која се одржава од стране произвођача

Перформансе скенера	Препоручено	Минимално
Брзина скенирања	Simplex: 60 ppm (200/300 dpi) Duplex: 120 ipm (200/300 dpi)	Simplex: 45 ppm (200/300 dpi) Duplex: 90 ipm (200/300 dpi)
Величина папира	A4, A3	A4
Driver	TWAIN	TWAIN driver
ADF	Да	Да
Прикључак	USB 3.0	USB 3.0
Режими скенирања	Color, Duplex, Simplex, Gray-scale, монохроматски (црно-бело)	Color, Duplex, Simplex, Gray-scale, монохроматски (црно-бело)
Софтвери за унапређење скенираног материјала	да	основне функције
Максимална резолуција скенирања	600dpi	300dpi

Сваки тип скенера се мора конфигурирати по упутству за конфигурацију скенера. Скенер мора бити директно везан на радну станицу са које се покреће дигитализација. На тој радној станици мора бити инсталиран *SW Dynamsoft service* – актуелна верзија по упутству за инсталацију *SW Dynamsoft service*.

Када је реч о штампачима, користи се било која врста штампача који је мрежно или директно повезан са рачунаром са кога се врши штампа. Штампа се врши искључиво на местима пријема папирне документације за издавање потврде пријема странкама (формат А4) и штампу омота списка (формат А3) и Листе аката (формат А4) за одлагање папирне примљене документације. За штампаче није потребна посебна конфигурација за рад, осим да је омогућен приступ са радне станице са које се ради.

3. Канцеларијско пословање у функцији електронског управног поступања

Доношењем Уредбе о канцеларијском пословању органа државне управе¹⁸ послови канцеларијског пословања органа државне управе, односно органа аутономних покрајина, општина, градова и Града Београда, као и ималаца јавних овлашћења који врше поверене послове државне управе обављају се преко софтверског решења – Писарница.

Софтверско решење Писарница омогућава вођење канцеларијског пословања у електронском облику, односно, пријем и размену докумената у електронском облику, потписивање/печатирање, доставу у јединствен електронски сандучић и електронску комуникацију између органа. Она представља неопходан алат за примену електронског канцеларијског пословања, односно електронског управног поступања.

Прременом овог софтверског решења, сви органи државне управе и локалне самоуправе у обавези су да централизовано формирају предмете и користе јединствену деловодну књигу. Такође, органи су у обавези да претходно попишу све поступке које спроводе у **Каталогу поступака**, који постаје интегрални део Писарнице.

Неколико је значајних ефеката које примена Уредбе, односно Писарнице производи:

- Јавна управа јединствено поступа тако да грађани (физичка и правна лица) више не морају да испитују пред којим органом остварују права и измирују обавезе, јер прописи уређују да државна администрација води предмете централизовано. То значи да се у једној години не могу појавити два предмета са истим бројем, већ је сваки поступак јединствен, без обзира на то који га орган спроводи. Такође, у поступцима по жалби код другостепеног органа, предмет задржава исти јединствени идентификациони број (јер је у питању исти правни интерес – обавеза или право које странка жели да оствари).
- Повезивање свих органа управе који су надлежни да одлучују о правима и обавезама грађана у један систем – Писарницу, олакшава комуникацију и међу органима, али и са странком која на било ком шалтеру може да се информисе о начину на који се поступци воде, као и да започне свако поступање, без обзира на то да ли је на „правом шалтеру”. Уколико је странка предала поднесак ненадлежном органу, он ће га на једноставан начин проследити надлежном органу како би надлежни орган без одлагања започео поступање.
- Поступци се спроводе брже и управа постаје ефикаснија коришћењем Писарнице, односно других софтверских решења која омогућавају електронско канцеларијско пословање.

18 „Службени гласник РС”, бр. 21/2020, 32/2021 и 14/2023.

Од Писарнице као софтверског решења које користе органи у свом раду и које омогућава вођење канцеларијског пословања у електронском облику органа, треба разликовати услугу **еПисарница**. То је услуга која ће бити успостављена на Порталу еУправа, а којом се омогућава, за већину прописаних поступака, подношење захтева (поднеска) и прилога. Корисницима услуга електронске управе (е-грађанима) који се поуздано идентификују (имају квалификовани сертификат или сертификат на мобилном уређају) на Порталу еУправа ће бити омогућено да, користећи само једну услугу – еПисарницу, спроведу поступак електронским путем избором услуге – поступка из **Каталога поступака**.

Да би се остварили ови циљеви, односно да би се увело канцеларијско пословање у електронском облику, неопходно је омогућити:

1. **Подношење поднесака (захтева и прилога) електронским путем** – преко портала (услуге еПисарница или другог портала) или на адресу електронске поште органа. Рад органа на Порталу еУправа је уређен Законом о електронској управи, па је тако чланом 18. Закона дефинисано које су све обавезе органа када своје послове обавља преко Портала е Управа, а које се ближе уређују Уредбом о канцеларијском пословању органа државне управе.

Као и до увођења електронске писарнице, странка може да преда поднесак у папирном облику, односно усмено на записник у пријемним канцеларијама (на шалтеру) било ког Органа, осим ако је прописано искључиво електронско комуницирање учесника са органом. Ако је поднесак упућен преко поште, лице овлашћено за преузимање поште врши преузимање у складу са прописима поштанске службе. Захтев који се предаје, било да је у папирном или у електронском облику, не мора бити строго формалан, осим уколико већ не постоји понуђена форма захтева.

Оштећена препоручена пошиљка преузима се уз записник поштанског оператора који је сачињен на основу рекламације лица овлашћеног за преузимање поште.

2. **Пријем поднеска и формирање предмета** тако што се у Писарници врши:
 - 2.1. додела **јединствене идентификационе ознаке поднеска** (деветоцифрени број + година);
 - 2.2. додела **временског жига** (датум и време пријема);
 - 2.3. издавање **потврде о пријему** (аутоматски се генерише из система);
 - 2.4. **дигитализација** поднеска и другог документарног материјала (ако је на папиру);
 - 2.5. формирање **броја предмета** и унос података о документарном материјалу у оквиру предмета (придруживање докумената) – назив категорије документарног материјала и рок чувања, изворни облик (папирни, електронски), начин комуницирања (преко портала, адресе електронске поште, непосредно и др.), датум и време подношења и евидентирања, статус – да ли је и када израђен препис документа;
 - 2.6. упис **података о предмету**: начин покретања поступка (захтевом или по службеној дужности), врста поступка (поступање у вези са решавањем у управним стварима, вршење управних радњи, управни уговори, гарантни акти, пружање јавних услуга);
 - 2.7. упис **података о учеснику**: непознато лице или јединствени матични број грађана, лично име, адреса пребивалишта физичког лица, односно порески идентификациони број (ПИБ) и матични број, назив и седиште правног лица, односно назив и седиште органа; контакт подаци, односно број мобилног телефона и адреса електронске поште;
 - 2.8. упис **података о органу и обрађивачу** који тренутно поступа у предмету, и то: назив органа, седиште, лично име, функција и адреса електронске поште овлашћеног службеног лица;

3. **Доделу предмета у рад** – овлашћено лице (распоређивач) у органу додељује у рад овлашћеном лицу (обрађивачу).
4. **Обраду предмета у Писарници или посебном систему за управљање документима**¹⁹ у коме се води и:
 - 4.1. евидентирање акта код вануправног поступања
 - 4.2. евидентирање акта код управног поступања и статус о уложеним правним средствима и одлуке поводом уложених правних средстава (одбачена или одбијена жалба или приговор, поништено или укинато решење)
 - 4.3. статус акта (извршно, коначно, правоснажно решење), односно клаузула правоснажности.
5. **Достављање аката**
 - 5.1. **електронским путем (еДостава)** – шаље обрађивач предмета, Писарница додељује временски жиг и печат, статус доставе мења се аутоматизовано у складу са законским роковима доставе;
 - 5.2. **поштом** – овлашћено лице печата и даје писару на отпрему оверену копију акта у папирном облику, након чега писар мења статус доставе.
6. **Достављање примљених поднесака, аката или предмета у рад другим органима**
 - 6.1. прослеђивање поднесака примљених за други орган директно са пријема врши писар;
 - 6.2. укључивање другог органа у рад врши обрађивач и то: достављање у надлежност, укључивање у поступак, достављање другостепеном органу, достављање Управном суду:
 - 6.2.1. Доставом предмета другом органу;
 - 6.2.2. Доставом акта другом органу.
7. **Архивирање предмета**
 - 7.1. преношење докумената у софтверско решење **еАрхив** у складу са листом категорија архивске грађе и документарног материјала са роковима чувања.
8. **Улоге у систему канцеларијског пословања**

Начелник општинске/градске управе именује **администраторе органа** (најмање два лица), одређује врсте и обим овлашћења писарима, обрађивачима и другим службеним лицима у вези са обављањем послова канцеларијског пословања.

Руководилац органа одговоран је за успостављање одговарајуће организације послова и радних задатака за електронско управно поступање и за испуњење осталих обавеза неопходних за стварање услова за **пружање електронских услуга**, као и спровођење електронског канцеларијског пословања унутар органа.

У складу са законским одредбама, руководилац органа дужан је да:

- 1) именује администратора органа за Писарницу и администратора органа на Порталу еУправа
- 2) обавештава Канцеларију за информационе технологије и електронску управу о именовану и/или измени администратора органа
- 3) у договору са руководиоцима организационих јединица, именује запослене који у име органа обављају одређене послове/радње, односно да им додели одговарајућа права приступа
- 4) обавештава администратора органа о свим изменама (организационим и правним) које утичу на начин вођења поступака у електронском облику.

¹⁹ Овде се мисли на електронске писарнице и друга софтверска решења која ЈЛС посебно набављају и користе у свакодневном раду.

НАПОМЕНА

Канцеларија за информационе технологије и електронску управу успоставља и технички одржава софтверско решење за обављање послова канцеларијског пословања – Писарницу и Систем за управљање документима (који је саставни део Писарнице, а у којем ће током 2024. године бити омогућено: креирање аката – по моделу аката, рад више овлашћених лица истовремено на једном документу и давање сагласности на предлог акта (од стране руководиоца). Канцеларија преко овлашћеног лица врши функцију администратора Писарнице који администратору органа омогућава приступ Писарници.

Администратор органа уписује и води шифарник категорија документарног материјала са роковима чувања (даље у тексту: шифарник категорија), у складу са листом категорија архивске грађе и документарног материјала са роковима чувања, односно актом о разврставању архивске грађе и документарног материјала са роковима чувања. Шифарник категорија садржи: класификацију предмета и аката по материји, ознаку поступка, ознаку и врсту документа и рок чувања.

Предмети и акти се класификују по материји у десет главних група у складу са уредбом којом се уређује канцеларијско пословање органа државне управе. У оквиру ове поделе, врши се по децималном систему даље рашчлањавање главних група на групе (двоцифрени број) и на подгрупе (троцифрени број), с обзиром на сродност и обим појединих делатности, односно задатака и послова обухваћених главним групама.

Поступак се означава троцифреним бројем (који аутоматизовано додељује Каталог поступака), а документарни материјал који чини предмет разврстава се у једну од врста докумената која се означава двоцифреним бројем.

Врсте докумената су:

Врсте докумената су:	
01 – Поднесак (захтев, предлог, образац, пријава, молба, представка, саопштење, понуда и др.)	23 – Прекршајна пријава
02 – Прилог	24 – Кривична пријава
03 – Обавештење органа	25 – Пријава за привредни преступ
04 – Акт органа (решење и др.)	26 – Налог за инспекцијски надзор
05 – Жалба	27 – Уверење или друге исправе о чињеницама о којима се води службена евиденција
06 – Одлука органа	28 – Уверење или друге исправе о чињеницама о којима се не води службена евиденција
07 – Тужба	29 – Конкурс (и друга акта настала у конкурсном поступку)
08 – Одлука суда	30 – Пропис и други општи акти
09 – Захтев за понављање поступка	31 – Притужба
10 – Захтев за укидање решења	32 – Приговор
11 – Препорука Заштитника грађана	33 – Одлука Владе

Врсте докумената су:	
12 – Одлука о захтеву за понављање поступка / укидање решења / препоруке Заштитника грађана	34 – Сагласност
13 – Исправка грешке у решењу	35 – Лиценца
14 – Извештај	36 – Службена белешка
15 – Записник	37 – Евиденција
16 – Закључак	38 – Споразум
17 – План	39 – Контролна листа
18 – Уговор	40 – Услови
19 – Мишљење	41 – Интерна ревизија (документарни материјал настао при обављању послова интерне ревизије)
20 – Информација	42 – Јавна набавка (тендерска документација и други документарни материјал настао при обављању послова јавне набавке)
21 – Захтев за покретање прекршајног поступка	00 – Друга врста документа.
22 – Прекршајни налог	

Рокове чувања класификованог документарног материјала одобрава архивиста надлежног јавног архива приступом појединачној листи у еАрхиву.

НАПОМЕНА

Приликом предлагања рокова чувања, орган води рачуна о трајању права, односно обавезе и другим правним интересима који се остварују у оквиру поступка (да ли су у питању статусна питања, када је неопходно да рок чувања буде трајан, као и код права у области рада и других питања која су од културног и историјског значаја). Код права и обавеза који се једнократно остварују или се на годишњем нивоу или периодично поново одлучује о истој ствари, потребно је одредити довољно дуг период чувања који ће гарантовати правну сигурност странци, као и могућност преиспитивања одлуке органа (жалба и др.), због чега је неопходно да документарни материјал буде сачуван у разумном року. Након истека рока, орган може предвидети уништавање безвредног документарног материјала. Такође, орган може одредити различите рокове чувања по врсти документарног материјала у једном поступку јер процењује да је нпр. акт органа потребно сачувати 5 година, а поднесак и прилоге 2 године.

Шифарник категорија, који садржи троцифрену класификациону ознаку предмета по материји, троцифрену ознаку поступка, двоцифрену ознаку документа, врсту документа и рок чувања, одобрава администратор Писарнице из Канцеларије за информационе технологије и електронску управу.

Администратор органа у Каталогу поступака уписује шифарник категорија документарног материјала у односу на делатност, односно задатке и послове из своје надлежности које одобрава администратор Писарнице, као и рокове чувања класификованог документарног материјала које одобрава архивиста надлежног јавног архива.

НАПОМЕНА

До краја 2023. године одобравање рокова чувања документарног материјала врши Државни архив Србије на основу података из Шифарника категорија. На основу одобрених рокова у систем еАрхив се учитавају подаци из Шифарника категорија и аутоматизовано се креирају листе категорија архивске грађе и документарног материјала са роковима чувања које органи потврђују са надлежних јавним архивима кроз систем.

Администратор органа уписује, ажурира и брише поступке из надлежности органа у Каталог поступака. Из Каталога поступака управни поступци доступни су на Порталу еУправа у оквиру услуге еПисарница.

Поред ажурног вођења поступака у Каталог поступака, администратор органа ауторизује (одобрава) приступ овлашћеним лицима, односно, одређује које улоге у систему може имати који запослени. Претходно је неопходно да уреди организациону структуру органа (Личну карту органа) у Каталог поступака како би запослени, у складу са систематизацијом, био придружен одговарајућој организационој јединици. На нивоу органа потребно је припремити организациону шему која ће садржати списак свих запослених по организационим јединицама који имају овлашћења да одлучују како у управним тако и вануправним стварима. Сваком овлашћеном лицу се додељују одговарајући послови које може да обавља у контексту канцеларијског пословања (да ли има овлашћење да додељује предмете у рад, да ли има овлашћење да доноси, односно оверава акт у име органа, да ли ради послове писарнице и сл). Одговорна лица, обрађивачи, обрађују предмет односно воде поступак или издају уверења, потврде, изводе итд. Посебним актом се одређује ко потписује, односно оверава акт (руководилац органа или начелник, помоћник и друго овлашћено лице). Доставу странкама покрећу обрађивачи и она се аутоматски врши у еСандуче странке. Уколико странка нема сандуче аутоматски се креира и акт за папирну доставу. Писарима се додељује улога доставе како би вршили доставу аката у папирном облику и ажурирали статус отпреме. Доставу у рад другим органима врши обрађивач.

Ради обављања ових послова, администратор органа у писарници, након евидентирања запослених, додељује следеће улоге у систему:

Улога **администратор органа** додељује се уколико је у органу, осим унапред дефинисаних администратора, потребно одредити и друге администраторе са истим правима. Лице коме је додељена ова улога врши регистрацију овлашћених лица у Писарници и доделу права приступа, односно ауторизације права рада у Писарници.

Улога **пријем поднеска** додељује се лицима која врше послове писара у главној организационој јединици на нивоу органа 000 000, као и уколико постоје и друге организационе јединице у којима се врши пријем поднесака. Када се додели право пријема поднеска, писар добија и улогу „формирање предмета” на свим подређеним организационим јединицама. Ова улога омогућава овлашћеном лицу да изврши пријем поднеска који је предала странка како за свој орган тако и пријем за друге органе, као и пријем поднеска и формирање предмета, пријем допуна предмета, промену поступка, штампу потврде пријема странкама, штампу омота списка и формирање предмета по захтеву било које организационе јединице (сопствени предмет, преглед пријема и предмета, историју и друге дозвољене акције над предметом). Начин рада описан је у *Упутству за пријем и формирање предмета*. Сви корисници Писарнице којима је додељена ова улога аутоматски имају могућност и дигитализације документарног материјала. Начин на који се врши дигитализација описан је у *Упутству за скенирање документације*. Овлашћена лица којима је додељена ова улога примају предмете и документарни материјал достављен у рад из других органа (поступак је описан у *Упутству за пријем из других органа*).

Улога **пријем е-поште** додељује се лицима које орган овласти да пошту пристиглу на електронску адресу органа прими и по потреби формира предмет који се даље распоређује.

Функционалну улогу **дигитализација** потребно је доделити сваком кориснику који прилаже документа која је потребно дигитализовати (скенирати) код улагања документарног материјала пристиглог у организациону јединицу или насталог у раду у папирном облику (стари предмети и сл.).

Улога **додела у рад** додељује се руководиоцима или другим корисницима који су овлашћени на нивоу организационе јединице да врше расподелу, односно додељивање предмета у рад. Предмети се, након пријема и формирања, додељују распоређивачима у електронском облику кроз апликацију како би их доделили у рад обрађивачима. У свакој организационој јединици (управи, одељењу, одсеку, и сл.) мора постојати најмање један корисник са овом улогом. Он може усмерити у рад на подређене организационе јединице или, ако се предмет обрађује у његовој организационој јединици, одредити обрађивача. Такође, распоређивач може пресигнирати предмет, променити обрађивача и вршити друге предвиђене акције. Распоређивач може бити распоређен у више организационих јединица како би вршио доделу у рад предмета и ужим организационим јединицама (опис рада детаљно је дат у *Корисничком ујуијсџву за расџоделу ѓредмеџа у Писарници*).

Улогу **формирање предмета** потребно је доделити свим запосленима, односно и руководиоцима и обрађивачима. Она омогућава формирање сопствених предмета без укључивања писара и расподеле, а детаљнији начин рада у овој улози дат је у *Корисничком ујуијсџву за обраду ѓредмеџа у Писарници*.

Улога **обрада предмета** се додељује свим корисницима који врше обраду предмета укључујући, осим обрађивача, и руководиоце. Обрађивачи и други корисници који имају ову улогу врше обраду предмета, улажу акте у предмет, мењају статусе акта, означавају акте који се достављају странкама и код укључивања у рад других органа врше означавање предмета или документа. *Ујуијсџво за обраду ѓредмеџа* описује рад обрађивача.

Достава је улога која се додељује лицу које врши доставу папирне документације странкама преко поштанског оператера или курира (углавном писара). Овлашћено лице којем је додељена ова улога има преглед пошиљки које су послате на доставу. Писар коме је додата и ова улога врши промену статуса доставе уколико се пошиљка доставља у папирном облику.

НАПОМЕНА

У Писарници би требало сваком запосленом омогућити да обавља следеће послове: формирање предмета, обраду, доставу аката и архивирање предмета, пошто свако може формирати (сопствени) предмет по службеној дужности. Пријем раде писари. Руководилац може овластити посебно лице за послове дигитализације пошто оно преводи документ из папирног у електронски облик и својим потписом (или печатом органа) потврђује истоветност. Доделу у рад (расподелу) врши руководилац организационе јединице који предмет додељује у рад обрађивачу. Посебно лице у систему овлашћено је да користи печат како би оверило акт (руководилац или неко други по овлашћењу). Посебно лице може се овластити за читање мејлова ако је одређена адреса за пријем.

У правилнику о систематизацији радних места може се посебно утврдити радно место администратор органа и у том случају у опису радног места треба додати послове које он обавља, а администратора органа именовати посебним решењем. Уколико се орган одлучи да формира посебну организациону јединицу за послове електронске управе, послове администратора органа би требало да обавља руководилац те организационе јединице.

3.1. Пријем документарног материјала и формирање предмета

Пријем поднесака и другог документарног материјала врши се електронским путем (преко Портала еУправа, другог софтверског решења или налога електронске поште), непосредно у писарници органа и путем поште.

НАПОМЕНА

Код електронског управног поступања, ако је подношење захтева и прилога омогућено путем посебног софтверског решења (нпр. портала еПорези, ЛПА, ЦРОСО-а), у Каталогу поступака потребно је навести адресу на којој је доступан портал (нпр. <https://purs.gov.rs>, <https://lpa.gov.rs>, <https://portal.croso.gov.rs>). Ако је омогућено поднесак доставити на одређену адресу електронске поште, такође је у Каталогу поступака неопходно навести ту адресу (нпр. office@ite.gov.rs). Поступак креиран као електронска услуга на Порталу еУправа биће повезан са услугом еПисарница и системом Писарница. Орган надлежан за успостављање посебног софтверског решења дужан је да обезбеди интеграцију са Писарницом. Требало би дасви поступци започињу на Порталу еУправа (преко услуге еПисарница), након пријаве странке уз помоћ сертификата.

Приликом пријема писар уноси податке у Писарницу на основу претраге по називу или класификационој ознаци поступка (троцифрена ознака класификације по материји уз троцифрену ознаку поступка, нпр. 183 002), на основу којих се аутоматски уписују подаци из Каталога поступака (која је врста поступка – управни, вануправни, назив и класификациону ознаку поступка, назив органа, седиште органа, датум пријема). Након тога из шифарника одређује класификациону ознаку и назив врсте документарног материјала који је примљен, а затим уписује назив сваког документа.

Ови подаци довољни су за креирање потврде о пријему током које Писарница креира јединствену идентификациону ознаку поднеска која садржи први слободан деветоцифрени број и четвороцифрени број текуће године (нпр. 000001239 2022). Ова идентификациона ознака јединствена је и иста током вођења поступка, без обзира на то да ли по предмету поступају један или више органа (организационих јединица) истовремено или један за другим (првостепени па другостепени орган, односно управни суд). Потврда о пријему садржи:

- 1) јединствену идентификациону ознаку поднеска;
- 2) назив и седиште органа који је примио поднесак;
- 3) датум и време пријема поднеска;
- 4) назив и број прилога поднетих уз поднесак;
- 5) обавештење о начину увида у ток поступања по поднеску.

Датум и време пријема поднеска је тренутак придруживања квалификованог временског жига, који се у Писарници додељује након креирања потврде о пријему, односно, ако је поднесак поднет као препоручена пошиљка, датум на потврди поштанског оператора који ручно уписује писар, а чији је упис могућ искључиво ако се приликом пријема као начин пријема изабере опција *Пуштем њошће*.

Ако се поднесци шаљу електронским путем, потврда о пријему креира се аутоматизовано, а време пријема је тренутак у коме је у софтверском решењу Писарница извршен пријем документа. Ипак, рокови за поступање органа теку тек од тренутка када започиње радно време органа. Календар радних и нерадних дана који се утврђује на годишњем нивоу учитава се у Писарницу на крају сваке године за наредну годину.

НАПОМЕНА

Ако се у Писарници одабере опција *Пријем*, није неопходно приложити документарни материјал који је предат, како би се убрзао процес издавања потврде о пријему. Довољно је унети врсту и назив документарног материјала како би у потврди био наведен број предатих докумената. На овај начин процес пријема је могуће одвојити од процеса формирања предмета ако је потребно накнадно извршити дигитализацију докумената предатих у папирном облику. У том случају неопходно је одштампати омот списка и ставити предата документа у њега како би се, након дигитализације, извршило правилно означавање поднесака и прилога (који се чувају у одговарајућем фолдеру) које је потребно приложити у одговарајући предмет приликом његовог формирања (ако је процес дигитализације издвојен). Ако се дигитализација врши приликом формирања предмета у Писарници (рачунар мора бити повезан са скенером), позивањем опције *Дигитализација* скенира се документација и завршава процес. Тада систем креира нову потврду о пријему са свим прописаним елементима. Није неопходно унети податке о странци.

Ако је подношењем захтева започето више поступака истовремено (јединствено управно место), потврди о пријему придружиће се временски жиг који ће означити време започињања (свих) поступка, али овлашћено лице органа може ставити „у роковник” предмет, односно навести да рокови за поступање тренутно не теку јер постоји претходно питање које је потребно решити. Након пријема акта од органа који је претходно поступао, овлашћено лице враћа предмет у обраду. На тај начин омогућено је сваком органу да поштује прописане рокове. Ипак, ако је током поступка могуће поступање више органа истовремено, рокови ће, без одлагања, паралелно тећи за поступање свих учесника. Број предмета је исти за све органе, али ће број акта у себи садржати ознаку сваког органа појединачно.

Ако јединствено управно место иницира започињање више поступака на основу једног (обједињеног) захтева странке, овлашћено лице креира два или више предмета, у зависности од броја поступака који се спроводе.

Писар издаје одштампану потврду о пријему странци ако је непосредно у органу предала поднесак и други документарни материјал. Ако је странка поднесак предала путем поште, могуће је потврду послати такође путем поште.

НАПОМЕНА

Потврда о пријему документарног материјала доступна је путем услуге еПисарница за све кориснике услуга електронске управе (е-грађане), без обзира на то да ли су поступак покренули путем те услуге, чиме је на јединствен начин обезбеђено праћење статуса предмета. Странка може допуну предмета или жалбу и др. поднети електронским путем, иако је иницијално поступак започела предајом поднеска у папирном облику.

Ако је странка у поступку други орган, као и ако је у вануправном поступању потребно укључити у рад други орган (давање мишљења, слање предмета другостепеном органу и др.) начин општења је искључиво електронским путем у Писарници, преко посебне опције *Rad drugој орјана*. Кроз систем је могуће другом органу доставити један или више докумената, односно цео предмет ако је то потребно.

У Писарници предмет добија јединствену идентификациону ознаку предмета која садржи:

- 1) јединствену деветоцифрену идентификациону ознаку поднеска уз четвороцифрени број као ознаку текуће године (укупно 13 цифара нпр. 000001239 2022);

- 2) петоцифрену јединствену ознаку органа уз троцифрену јединствену ознаку организационе јединице и троцифрену ознаку подорганизационе јединице (укупно 11 цифара, нпр. 12345 008 027), која се у Писарници додељује у односу на организациону јединицу органа надлежну за поступање, а дефинисану у Каталогу поступака, осим ако није дефинисано да се предмет додељује органу када се у броју предмета организационој и подорганизационој јединици додељују нуле (нпр. 12345 000 000);
- 3) троцифрену ознаку класификације по материји уз троцифрену ознаку поступка (нпр. 183 002);

што чини тридесетоцифрену ознаку предмета (нпр. 000001239 2022 12345 008 027 183 002).

Поред јединствене идентификационе ознаке предмета, у Писарници се формира и јединствена идентификациона ознака поднеска и другог документарног материјала који припада предмету, која, поред тридесетоцифрене ознаке предмета, садржи двоцифрену класификациону ознаку документарног материјала и троцифрени први слободан редни број у предмету (нпр. 01 001).

Поред идентификационе ознаке, у Писарници се уписују подаци о документарном материјалу у оквиру предмета и то: назив врсте документарног материјала и рок чувања, изворни облик (папирни, електронски), начин пријема (преко портала, адресе електронске поште, непосредно и др.).

НАПОМЕНА

Приликом формирања предмета, ако овлашћено лице определи организациону јединицу која води поступак, систем ће (у броју предмета) доделити ознаке организационих јединица и то: хијерархијски највише на позицији организациона јединица и најуже на позицији подорганизациона јединица, чак и када постоји више организационих јединица између. Ово омогућава бржу расподелу предмета од стране руководиоца (распоређивача) оне организационе јединице којој је у писарници додељено да поступа. Руководиоци (распоређивачи) хијерархијски виших организационих јединица могу видети све предмете без обзира на то да ли су учествовали у расподели ако је приликом доделе овлашћења дефинисано да припадају и свим хијерархијски нижим организационим јединицама. Распоређивач може директно доделити у рад предмет и обрађивачу уже организационе јединице избором опције *Директно усмеравање обрађивачу*.

У Писарници се евидентирају и други подаци о предмету, и то: начин покретања поступка (захтевом или по службеној дужности), врста поступка (поступање у вези са решавањем у управним стварима – доношење управног акта, вршење управних радњи, управни уговори, гарантни акти, пружање јавних услуга, вануправно поступање), назив поступка, датум и време евидентирања и промене статуса предмета, рок за решавање, ознака везе са другим предметом ако постоји.

Приликом формирања предмета евидентирају се и подаци о странци, и то: јединствени матични број грађана / евиденцијски број странца, лично име, адреса пребивалишта / боравишта физичког лица, односно порески идентификациони број (ПИБ) и матични број, назив и седиште правног лица, односно назив и седиште органа; контакт подаци – број мобилног телефона и/или адреса електронске поште, као и подаци о заступнику, ако га странка има. Подаци о странци и заступнику уносе се на основу јединствене идентификационе ознаке физичког лица (јединствени матични број грађана / евиденцијски број странца или друга идентификациона ознака избеглице, мигранта или азиланта који борави у Републици Србији) из службене евиденције Централног регистра становништва, односно правног лица (матични број и порески идентификациони број)

из одговарајућег регистра привредних субјеката или друге службене евиденције у електронском облику, као и органа управе (јединствен број корисника јавних средстава) из службене евиденције корисника јавних средстава. **Како би се поуздано утврдио идентитет странке у поступку, неопходно је, у складу са Законом о електронској управи, Законом о јединственом матичном броју грађана, Законом о странцима, односно Законом о привредним друштвима, утврдити јединствену идентификациону ознаку странке (ЈМБГ, ЕБС, МБ, ЈБКЈС).** Контакт податке странка уноси у оквиру услуге еПисарница или друге електронске услуге на Порталу еУправа.

НАПОМЕНА

Странка/заступник као физичко лице идентификује се у поступку увидом у личну карту или путну исправу. Кад је реч о странци која доставља поднесак путем поште, неопходно је да она наведе, поред имена и презимена, јединствени матични број грађана или евиденцијски број странца (ако је страни држављанин), односно број пасоша, ако нема пријављен боравак у Србији. У Писарници се подаци о странци/заступнику уносе из службених евиденција на основу идентификационе ознаке. Ако се за странку/заступника не утврди идентификациона ознака приликом формирања предмета, потребно је навести да лице *није идентификовано* (уноси се било који број у поље ЈМБГ/ЕБС), након чега се уписују подаци о лицу на основу изјаве, док се лице накнадно не идентификује. Ако се, након тражења идентификационих података, лице не идентификује, поднесак се одбацује као неуредан. Ово се односи само на поступке у којима је неопходно утврдити странку у поступку (не односи се на поступке где странка може бити анонимна, као што је подношење пријаве и др.).

Поједини поступци, ако је то предвиђено законом или одлуком локалне самоуправе, могу се покренути на захтев странке која жели да остане анонимна, нпр. покретање поступка пред локалним омбудсманом или представка Комисији за представке и жалбе. У том случају у предмету се евидентира да је у питању НН (непознато) лице, а комуникација са странком се остварује на начин на који је странка то захтевала. У поступцима у којима се одлучује о правима или обавезама лица чији је идентитет неопходно утврдити, ако се странка приликом обраћања органу не идентификује и подаци о њој се упишу на основу изјаве, а током обраде захтева овлашћено лице не утврди идентитет странке (позивањем странке да се идентификује било електронским путем или непосредно пред органом), поднесак ће се одбацити у складу са одредбама члана 59. Закона о општем управном поступку.

Ако након уписивања идентификационе ознаке у Писарници није могуће прибавити податке о странци јер се не води у одговарајућој службеној евиденцији (Централном регистру становништва, регистрима привредних субјеката које води Агенција за привредне регистре и др.), иако је странка дала на увид одговарајућу јавну исправу која потврђује њен идентитет, странка се упућује да реши претходно питање и региструје се у одговарајућем регистру (да се јави надлежној матичној служби како би се евидентирала у Централном регистру становништва или изврши регистрацију код Агенције за привредне регистре у складу са законом). Подаци о странци, у том случају, уносе се ручно, избором опције *Лице без идентификације*.

Приликом формирања предмета подаци о органу, организационој јединици и подорганационој јединици аутоматски се уписују у Писарници на основу података о изабраном поступку из Каталога поступака, док се месна надлежност органа и организационе јединице утврђује на основу адресе пребивалишта/боравишта/седишта странке у поступку, односно адресе објекта код поступака који се воде по адреси непокретности.

Ако поступак воде два или више органа, предмет се иницијално формира код једног органа, а затим се додељује у рад и другом органу избором опције *Додела у рад другом органу*.

Документарни материјал који се евидентира у предмету садржи: двоцифрену ознаку, назив врсте документарног материјала и рок чувања одређен на основу листе категорија архивске грађе и документарног материјала, изворни облик (папирни, електронски), начин општења (преко портала, адресе електронске поште, непосредно и др.), датум и време подношења и евидентирања, да ли је и када израђен препис документа.

Након формирања, предмет у Писарници добија статус „Формиран предмет”.

У Писарници се, на почетку календарске године, деветоцифрена јединствена ознака поднеска враћа на почетну вредност 000000001, којој се придружује четвороцифрена ознака текуће године (нпр. 00000001 2023).

НАПОМЕНА

У броју предмета (када поступак води више органа) иницијално се уписује идентификациона ознака органа који формира предмет. Чак и када се поступак пренесе на други орган, број предмета остаје исти ако орган који је формирао предмет „укључује други орган у поступање” (опција која се бира приликом дефинисања начина на који се предмет додељује у рад другом органу), као што је то случај код давања мишљења других органа на нацрт/предлог акта. Тада документ који израђује други орган у делу броја који означава орган (од 14. до 24. цифре) добија ознаку тог органа тако да се у предмету увек могу препознати акти других органа.

Ако се предмет предаје на поступање од једног органа другом, нпр. када ненадлежни орган формира предмет па га додељује у рад другом органу, тада се у броју предмета мења идентификациона ознака органа (од 14. до 24. цифре) и формира се нови број предмета (са истим бројем поднеска како би странка знала под којим бројем да прати поступање). Иницијални предмет остаје као копија код органа који је примио поднесак и формирао предмет, али се по статусу предмета препознаје да је реч о поступку другог органа. У писарници се може одмах евидентирати предмет који припада другом органу избором опције *Додела у рад другом органу*, ако се у листи поступака не налази поступање по коме орган и не поступа. На тај начин спречава се могућност да се приликом формирања предмета одреди погрешна класификација и поступак.

Ако дође до престанка рада Писарнице путем које се врши евидентирање предмета током радног времена са странкама, наставиће се са пријемом поднесака и издаће се потврда о пријему поднеска странци без јединствене идентификационе ознаке поднеска. Евидентирање ће се извршити одмах по наставку рада Писарнице, а нова потврда о пријему поднеска накнадно ће се доставити странци.

3.1.1. Пријем документарног материјала електронским путем

Пријем поднесака и другог документарног материјала електронским путем врши се непрекидно, без обзира на радно време или нерадни дан органа, путем услуге еПисарница на Порталу еУправа или другог софтверског решења повезаног са Писарницом, као и налога електронске поште органа предвиђеног за пријем поднесака.

У Личној карти органа уписује се налог електронске поште органа који се параметризује у Писарници како би се омогућио аутоматски пријем и додела броја поднеска. Пошту пристиглу путем електронске поште чита кроз апликацију овлашћено лице које је добило улогу *пријем е-пошти*.

НАПОМЕНА

Орган може прописати да се поднесци могу слати путем електронске поште, када се пријемом поднеска сматра тренутак када је поднесак евидентиран у Писарници. Потврду о пријему орган доставља странци на исти начин на који је странка започела поступак. Иако Закон о општем управном поступку препознаје овакав начин општења са органом, ради поузданог утврђивања идентитета странке (електронске идентификације шемом високог нивоа поузданости) и праћења рокова за поступање, односно доделе временског жига приликом пријема поднеска, доставе и другог поступања у коме је неопходно пратити рокове (рок за допуну, подношење жалбе и сл.), ради правилног вођења поступка у електронском облику, неопходно је поштовати одредбе закона који уређују електронску идентификацију, електронско управно поступање и квалификоване услуге од поверења – електронски потпис, печат, доставу и дуготрајно чување.

Странка односно заступник морају бити пријављени помоћу шеме електронске идентификације високог нивоа поузданости (сертификата) како би се поуздано знало ко започиње поступак. Након пријаве у систему за електронску идентификацију (еИД), путем услуге еПисарница, странка/заступник бира поступак из Каталога поступака и подноси захтев или другу врсту поднеска додајући прилоге, ако то поступак захтева, као појединачни документарни материјал. Подаци о странци прибављају се из службене евиденције Централни регистар становништва, ако је реч о физичком лицу, односно одговарајуће евиденције код Агенције за привредне регистре, ако је реч о правном лицу. За поједине типове правних лица није могуће податке преузети из службених евиденција већ се странка изјашњава у ком својству води поступак.

У складу са чланом 11. Закона о електронској управи, орган преузима податке из регистра и евиденција у електронском облику без додатних провера. Уколико постоји сумња у тачност података које преузима, ти подаци добијају статус „податак је у статусу провере” и такви подаци се не преузимају. Увид у податке и њихово преузимање врши се преко сервисне магистрале органа²⁰ или другог прихваћеног решења на основу јединствених шифарника и јединствених идентификатора корисника услуге електронске управе чије податке орган у оквиру својих надлежности обрађује.

НАПОМЕНА

Ако се у поступку појављује заступник, систем ће преузети податке о њему, али ће податке о странци заступник унети ручно како би се спречила евентуална злоупотреба личних података. Заступник прилаже овлашћење путем услуге еПисарница, а обрађивач, након провере, у Писарници утврђује податке о странци накнадним позивом одговарајуће службене евиденције.

Странка/заступник може само одабрати поступак без прилагања документације. Тада се креира поднесак са неопходном подацима о странци, поступку и органу, који се прослеђује Писарници. Обавештење о начину увида у ток поступања по поднеску садржи информацију да се праћење статуса премета врши електронским путем (путем услуге еПисарница на Порталу еУправа).

Ако је за вођење поступка предвиђено плаћање одређене таксе или накнаде, странка, пре подношења поднеска и другог документарног материјала, путем услуге за плаћање на Порталу еУправа креира јединствен платни налог, на основу којег врши плаћање

²⁰ Правилник о начину на који органи врше увид, прибављају, обрађују и уступају, односно достављају податке о чињеницама о којима се води службена евиденција из регистра у електронском облику, а који су неопходни за одлучивање у управном поступку („Службени гласник РС”, бр. 57/2019).

непосредно електронским путем или на шалтеру платне институције. Ова услуга омогуће-на је за одређени број поступака, у складу са Законом о републичким административним таксама. Странка врши плаћање такси/накнада и на други прописан начин и прилаже до-каз о уплати путем електронске услуге еПисарница или другог софтверског решења.

Након подношења поднеска и другог документарног материјала у Писарници се ауто-матски креира потврда о пријему, која садржи јединствену идентификациону ознаку под-неска и друге прописане податке и којој се придружује квалификовани временски жиг ради утврђивања тачног времена пријема, а која је доступна у оквиру услуге еПисарница. Време пријема је тренутак када се у Писарници евидентира документарни материјал који је послат. Ипак, рокови за поступање почињу да теку почетком радног времена органа, ако је странка послала документе у друго време (нпр. ако је странка у суботу у 23:05 упутила поднесак, време у потврди ће бити субота у 23:05, али ће рок почети да тече у понедељак од 7:30). У Писарници је уписан календар радних и нерадних дана прописан законом.

У Писарници се, након пријема поднеска и другог документарног материјала, фор-мира предмет, којем се аутоматски додељују јединствена идентификациона ознака пред-мета и други подаци о поступку. Као начин општења у Писарници се аутоматски уписује „путем портала”, а као назив портала уписује се „Портал еУправа”. У Писарници се фор-мира предмет и ставља у статус „Формиран предмет”.

3.1.1.1. Пријем документарног материјала путем другог софтверског решења

Пријем поднесака и другог документарног материјала који је послат преко другог соф-тверског решења или налога електронске поште органа у Писарници врши писар, који потврђује пријем и креира потврду о пријему, коју доставља странци на исти начин на који је странка поднела поднесак, или на аутоматизован начин, ако је орган то омогућио.

Писар формира предмет у Писарници избором одговарајућег поступка из Каталога поступака, након чега податке о странци, а по потреби и заступнику, уписује на основу идентификационих ознака.

Начин општења писар дефинише на основу начина пријема поднеска избором одго-варајуће опције „путем портала” или „адресе електронске поште”, као и избором назива портала, односно адресе електронске поште. Ови подаци могу се уписати и аутоматски ако је извршено повезивање софтверског решења са Писарницом.

Подацима о органу и организационој јединици придружују се подаци о писару који је формирао предмет у Писарници, као и о другом овлашћеном лицу ако му је у Писарници омогућено да врши пријем поднесака и другог документарног материјала. Након уписа обавезних података, у Писарници се формира предмет којем се додељује статус „Формиран предмет”.

3.1.2. Непосредан пријем документарног материјала на шалтеру органа

Документарни материјал у папирном облику, као и пакети, новчана писма, телеграми и др. примају се у писарници, односно на другом месту које одреди руководилац органа, у вре-ме утврђено прописом, односно општим актом о распореду радног времена. Руководилац органа може посебно уредити и начин непосредног пријема ван радног времена.

Писарница, односно канцеларија за непосредан пријем, мора бити означена. Орган је дужан да обезбеди уређај за скенирање, односно дигитализацију, као и уређај за штампање потврде о пријему приликом непосредног пријема поднеска и другог документарног мате-ријала, а ти уређаји су повезани на рачунар помоћу којег се води електронско канцеларијско

пословање коришћењем софтверског решења Писарница. Орган је дужан да омогући странци да саопшти усмено представку, жалбу или други одговарајући поднесак, као и да се региструје као корисник услуга електронске управе како би убудуће општила са органом електронским путем, односно пратила статус предмета путем услуге еПисарница на Порталу еУправа, а акта и обавештења органа добијала у јединствен електронски сандучић.

НАПОМЕНА

У Писарници је омогућено да се пријем и формирање предмета реализује истовремено или одвојено, у зависности од организационих и техничких могућности органа. Ако и када је потребно убрзати процес пријема, писар који прима папирну грађу може извршити само пријем докумената, неко друго лице може бити овлашћено (само) за дигитализацију, а треће за формирање предмета. Ова опција може се користити нпр. приликом расписивања конкурса када у кратком периоду путем поште стиже велики број докумената или је на шалтеру на којем се врши пријем гужва. Како странке не би чекале да се процес дигитализације заврши да би добиле потврду о пријему (поготово ако предају већи број докумената), довољно је у Писарници извршити пријем (избором опције *Пријем*) и идентификовати странку (увидом у личну карту, путну исправу или други документ) како би се утврдила идентификациона ознака правног или физичког лица, коју је потребно забележити у напомени да би се накнадно, приликом формирања предмета, преузели подаци о странци из службене евиденције. У том случају ће овлашћено лице које формира предмет у Писарници одабрати одговарајући пријем (по јединственој ознаци поднеска) и опцијом *Формирање предмета* допунити неопходне податке о предмету.

Писар, приликом пријема, у Писарници евидентира дигитализовани поднесак и други документарни материјал предат у папирном облику и издаје странци одштампану потврду о пријему, која садржи јединствену идентификациону ознаку поднеска и број предатих докумената, као и њихов назив ако је унет приликом пријема. Приликом креирања, потврди се у Писарници придружује квалификовани временски жиг ради утврђивања тачног времена пријема. Ако је странка дужна да изврши плаћање таксе/накнаде, доказ о извршеној уплати може предати у папирном облику или захтевати да орган по службеној дужности утврди да је такса плаћена.

Поступак дигитализације започиње скенирањем документарног материјала. Приликом скенирања писар је дужан да провери да ли је дигитализовани документ истоветан документу у папирном облику и да, по потреби, понови поступак. Након провере, дигитализовани документарни материјал, сачуван у *pdf* формату, потписује се или оверава квалификованим електронским потписом овлашћеног лица, односно печатом органа, чиме се потврђује истоветност електронског документа са папирним. Овлашћено лице квалификовани електронски потпис или печат органа може придружити документарном материјалу у Писарници, приликом евидентирања поднеска и прилога, избором посебне опције која је активна приликом прилагања докумената у предмет. Орган може систематизовати посебно радно место за послове дигитализације, или их може доделити писарима и другим овлашћеним лицима која врше пријем поднесака и другог документарног материјала.

Дигитализација поднеска и другог документарног материјала врши се приликом пријема, осим ако поступак дигитализације захтева дужи временски период и задржавање странке. У том случају, у присуству странке избором опције *Пријем* само се наводи број документа који је предат, као и начин предаје, ради издавања потврде о пријему, док се документарни материјал, поднесак и прилози, накнадно дигитализују и прилажу приликом формирања предмета у Писарници. Документарни материјал у папирном облику, након дигитализације, ставља се у одштампани Омот списка и чува у привременој архиви органа. Приликом пријема писар може унети и податке о странци.

Ако поднесак приликом непосредне предаје садржи формални недостатак (није наведена идентификациона ознака странке, њена адреса и слично), писар указује странци на те недостатке и поучава је како да их отклони. Ако странка, и поред упозорења, захтева да преда поднесак, писар у Писарници означава да лице *није идентификовано* (ако није идентификовао странку). Обрађивач, након преузимања радног задатка, креира обавештење о неуредном поднеску и начин како да се он уреди, као и рок који не може бити краћи од осам дана, а који се доставља странци путем поште, у складу са одредбама ЗУП-а.

Након уписа обавезних података, у Писарници се формира предмет којем се додељује статус „Формиран предмет”.

3.1.3. Пријем документарног материјала преко поштанског оператора

Пријем поднеска и другог документарног материјала, односно поште, преко поштанске службе и подизање поште из поштанског прегратка врши се по прописима поштанске службе.

Приликом пријема, односно подизања поште из поштанског прегратка, писар не сме подићи пошиљку на којој је означена вредност или препоручену пошиљку, ако утврди да је пошиљка оштећена. Писар захтева од поштанског оператора да се комисијски утврди стање и садржина пошиљке. Писар преузима пошиљку са записником о комисијском налазу. Ако је потребно, писар подноси захтев за накнаду штете.

Обичну или препоручену пошту, примљену у затвореним ковертама, отвара писар. У изузетним случајевима, пошта која носи ознаку „новчана писма и друге вредносне пошиљке” без отварања се прослеђује овлашћеном службеном лицу у органу.

Пошта која носи ознаку „лицитација”, „конкурс”, „јавна набавка”, „комисијски”, а коју отвара одређена комисија, писар евидентира у Писарници путем опције *Пријем*, наводећи да је начин општења са органом *йуишем йошише*, уписује датум пријема и орган, односно организациону јединицу којој је пошта намењена, након чега креира потврду о пријему. Чланови комисије, након отварања поште, записнички утврђују прописану испуњеност услова и достављају писарници документарни материјал на дигитализацију. Писар формира предмет у Писарници, уносећи све неопходне податке, које чини доступним комисији.

Пошта намењена одређеном лицу запосленом у органу, која носи ознаку „лично”, прослеђује се назначеном лицу без отварања. Ако пошта ове врсте представља поднесак упућен органу, враћа се у писарницу на дигитализацију и евидентира се у Писарници без одлагања, а најкасније у року од 24 часа по пријему.

У органу где постоји служба дежурства, хитну пошту достављену ван радног времена прима дежурно лице, а писар је без одлагања отвара, дигитализује и евидентира у Писарници.

Приликом отварања коверата треба пазити да се не оштети њихова садржина, да се прилози разних поднесака и аката не помешају и сл. Након отварања, писар путем опције *Пријем и формирање йредмета*, евидентира све податке и дигитализује поднесак и други документарни материјал који је садржај пошиљке. У Писарници се евидентира дигитализовани поднесак и други документарни материјал предат у папирном облику и креира потврда о пријему, која садржи јединствену идентификациону ознаку поднеска и друге прописане податке. Приликом креирања, потврди се у Писарници придружује квалификовани временски жиг ради утврђивања тачног времена пријема.

НАПОМЕНА

Документарни материјал који је предмет конкурса, лицитације, јавне набавке и сл. који отвара комисија, потребно је учинити доступним комисији на неки од следећих начина:

- Формирањем организационе јединице која носи назив комисије чији је председавајући распоређивач а чланови комисије су лица распоређена у тој организационој јединици. Администратор органа може активирати у Писарници „конкурсну организациону јединицу” тачно на одређени дан и деактивирати је након завршетка рада, односно архивирања предмета. Документарни материјал, тек након активирања ОЈ, писар може доставити комисији, чиме се гарантује да документација није видљива пре времена.
- Након комисијског увида у документацију, слањем на адресу електронске поште председнику и другим члановима комисије.

Конкурс као електронска услуга може бити доступан на Порталу еУправа (путем еПисарнице) у периоду који је прописан конкурсом, чиме се контролише период у којем је могуће послати документацију електронски путем. Документација се може слати и на (конкурсом) одређену адресу електронске поште, која се не проверава до састајања комисије. Председник комисије одређује који члан ће у предмету евидентирати документарни материјал (ко ће бити обрађивач предмета). Сачињен записник у електронском облику потписују један по један члан комисије. Учесници конкурса обавештавају се о резултатима конкурса на исти начин на који су предали документацију (путем поште или услуге еПисарница).

Ако је реч о препорученој пошти, писар у Писарници предмету придружује и дигитализовану коверту и уноси датум са жига пошиљке (датум предаје поштанском оператору) ради утврђивања тачног времена пријема, након чега креира потврду о пријему. Ако је у једној коверти приспело више поднесака уз које би требало коверат приложити, дигитализовани коверат ће се приложити уз сваки појединачни поднесак. Ако је поштански оператор омогућио да се датум пријема у пошти, као и статус пошиљке прате електронским путем, писар у Писарници преузима податак о датуму и времену пријема и број пошиљке.

На основу података о поступку преузетих из Каталога поступака, утврђује се да ли је странка дужна да плати одговарајућу таксу, проверава да ли је доказ о уплаћеној такси предат у папирном облику и дигитализован се евидентира као прилог у оквиру предмета. Статус уплате може утврдити и у оквиру услуге *Плаћи* на Порталу е-Управа након уноса идентификационе ознаке странке (ЈМБГ/ЕБС/ПИБ-МБ). У предмету се евидентира да ли је такса плаћена или не како би обрађивач предмета обавестио странку да је неопходно да изврши одговарајућу уплату. Након потврђивања уплате, писар или обрађивач предмета евидентирају да је такса плаћена. Ако је странка ослобођена плаћања таксе, у Писарници се тај податак евидентира означавањем поља „Ослобођен плаћања таксе”. Проверу да ли је странка ослобођена плаћања таксе врши обрађивач по службеној дужности. Ако постоји формални недостатак (није наведена идентификациона ознака странке, њена адреса и сл.), писар у Писарници означава да је у питању НН лице (ако није идентификовао странку) или ставља другу белешку која ће у предмету бити видљива обрађивачу предмета, који без одлагања у Писарници креира обавештење о неуредном поднеску. Обавештење о неуредном поднеску се непосредно уручује странци на начин на који је поднесак поднет.

НАПОМЕНА

Писарница тренутно нема могућност евидентирања плаћене таксе, нити податак да ли постоји обавеза плаћања таксе/накнаде у поступку и да ли су поједине категорије лица ослобођене плаћања. Ова функционалност биће реализована до средине 2025.

Ако су коверте или омоти пакета и других пошиљки примљени оштећени и постоји сумња у вези са неовлашћеним отварањем, пре отварања треба, у присуству доносиоца пошиљке, о томе сачинити записник, у коме ће се констатовати врста и обим оштећења.

Ако се приликом отварања поште утврди да је уз поднесак приложен новац или нека друга вредност, у Писарници се, приликом формирања предмета, уноси службена белешка о примљеном новчаном износу, односно врсти вредности. Писар истог дана уплаћује новац на одговарајући рачун, а дигитализовану признаницу о уплати прилаже као прилог поднеска. Приложене друге вредности (чек, меница, племенити метали и сл.) одмах се депонују у организационој јединици која обавља послове материјално-финансијског пословања органа, а странка се извештава о начину на који се поступило.

3.1.4. Одлагање документарног материјала примљеног у папирном облику

Поднесак и други документарни материјал који је примљен у папирном облику, након дигитализације и евидентирања дигитализованог документа у предмету, ако није враћен странци, одлаже се у омот списка.

У Писарници се креира омот списка, који садржи: врсту поступка (управни/вануправни), јединствену идентификациону ознаку предмета, јединствену идентификациону ознаку поднеска, односно акта и другог примљеног документарног материјала у оквиру предмета, датум пријема са потврде о пријему, назив органа и организационе јединице и име/назив странке. Омот списка се штампа и у њега се прилаже поднесак и други документарни материјал који је примљен у папирном облику.

Ако обрађивач предмета, током вођења поступка, примети да дигитализован поднесак и други документарни материјал није комплетан (недостаје страна и сл.), у Писарници означава да је потребно поновити дигитализацију и приложити нову верзију у предмету. Писар, на основу јединствене идентификационе ознаке предмета односно поднеска, узима из архиве документарни материјал у папирном облику, дигитализује га и прилаже у предмет, у којем се аутоматски мења датум дигитализације. Документарни материјал у папирном облику враћа у омот списка.

3.2. Достављање предмета у рад у оквиру Писарнице

Достављање предмета у рад обрађивачу предмета врши се искључиво електронским путем преко Писарнице, зависно од начина на који је у Каталогу поступака одређено поступање органа, односно да ли поступак води одређена организациона или подорганациона јединица органа.

Када обрађивач прихвати предмет у рад мења се статус предмета из „Формиран” у статус „У обради”. Ако је поднесак и други документарни материјал примљен путем услуге еПисарница на Порталу еУправа, у Писарници се аутоматски формира и евидентира предмет и додељује у рад распоређивачу у организационој јединици која је наведена у Каталогу поступака.

Руководилац органа може одредити да се рад на предмету врши преко сопственог система за управљање документима. У том случају из Писарнице се доставља предмет организационој јединици у систем за управљање документима и, након потврде о пријему,

мења статус предмета из „Формиран” у статус „У обради”. Систем за управљање документима омогућава праћење статуса предмета у Писарници, односно на Порталу еУправа у оквиру услуге еПисарница.

Обрађивач постојећи предмет или документ може и сторнирати у опцији *Крећање њредмејта – сторнирање њредмејта*, када се у Писарници мења статус предмета из статуса „У обради” у статус „Сторниран”.

Администратор Писарнице све сторниране предмете настале током календарске године брише из Писарнице на крају године. У Писарници се, пре брисања, креира листа сторнираних предмета, која се оверава квалификованим електронским печатом и чува у архиви.

3.3. Рад на предмету

Обрађивач предмета упознаје се са садржином поднеска и другог документарног материјала преко Писарнице или другог система за управљање документима. Обрађивач предмета може преузети документарни материјал из предмета на свој рачунар у посебну фасциклу (енгл. *folder*), коју ће назвати по броју поднеска/предмета.

НАПОМЕНА

Обрађивач предмета, након пријема предмета, може утврдити да је предмет погрешно класификован. У Писарници бира опцију *Изменити*, а затим *Промена поступка*, након чега уноси податке о поступку (избором из листе поступака). Ако је предмет потребно доставити у рад другом органу или организационој јединици, обрађивач га доставља коме треба, проверавајући у Каталогу поступака који орган или организациона јединица су надлежни за поступање. У броју предмета мења се последњих шест цифара пошто је дошло до промене класификације.

У Писарници руководиоци (распоређивачи) могу да прате рад обрађивача у својој организационој јединици (као и нижим организационим јединицама ако је у систему администратор органа то омогућио, дајући им право приступа свим ужим организационим јединицама). У Писарници није омогућено одобравање докумената посебном опцијом, али ће то бити омогућено до краја године. Тренутно је могуће да руководиоци, након увида у документ (предлог акта), кроз службену белешку наведе да ли је сагласан са предлогом. Ову радњу могу спровести сви руководиоци у хијерархији ако је потребно да изврше увид и одобре акт.

НАПОМЕНА

У систему Писарница тренутно није могуће да више лица ради на истом документу (дељење документа/предмета), али ће то ускоро бити доступно. Тренутно искључиво обрађивач може придружити документ у предмет, који може мењати (постављати нове верзије) тако да су сви документи доступни у систему па се може извршити избор акта који ће бити донет. Обрађивач се може мењати током поступка тако што ће руководиоци означити другог обрађивача којем преноси предмет на поступање, или ће предмет вратити писарници на прераспodelу и доделу новог обрађивача. Такође је могуће пренети предмет у рад другој организационој јединици коришћењем опције *Пресигнација*.

Ако током рада на предмету обрађивач у неком периоду буде одсутан (одмор, боловање и др.), он може пренети своје предмете заменику, који раније мора бити одређен од стране администратора органа. Препорука је да сви запослени у једној организационој јединици буду одређени као заменици једни другима. Заменик не може пренети предмет другом заменику.

Када запослени зна да ће бити одсутан у одређеном периоду, он може унапред најавити одсуство како би администратор одредио период у ком ће заменик бити активиран. Заменик приликом логовања на систем у горњем десном углу (име улогованог корисника) бира опцију – *улогуј се као заменик*, преко које му сви предмети обрађивача ког мења постају видљиви. Током рада заменика на предмету све промене на документима, статусима и друге активности у систему бележе се именом заменика.

Акт органа обавезно садржи:

- 1) заглавље које садржи грб, назив и седиште органа, а по потреби и организационе јединице;
- 2) јединствену идентификациону ознаку предмета и акта;
- 3) датум издавања акта;
- 4) јединствену идентификациону ознаку странке, лично име и пребивалиште, односно назив и седиште;
- 5) број поднеска на који се одговара;
- 6) текст акта који мора бити јасан и сажет;
- 7) списак прилога који се прилажу уз акт;
- 8) име и презиме лица овлашћеног за потписивање, као и функцију коју обавља.

Сваки документ у предмету, поред броја предмета, садржи ознаку врсте документа (акт је 04, поднесак 01, прилог 02 итд.), а затим и редни број документа као троцифрену ознаку 001, 002 итд., који Писарница аутоматизовано додељује. Ако је реч о акту органа којим се одлучује у управној ствари, неопходно је то означити приликом прилагања документа или накнадно означити документ опцијом *акт којим се одлучује...* Предмети у управним поступцима морају садржати ознаку „акт којим се одлучује”. Када се акт којим се одлучује постави у предмет, он добија статус „донет”, а тај статус се пре завршетка поступка, акцијом *Постави ствари статус документа којим се одлучује*, мора променити у „коначан” или „извршни”. Статус акта мења обрађивач у односу на ток поступка (када је акт достављен и истекну рокови за жалбу статус се може променити у „коначан”).

Моделе акта на основу којих ће бити могуће аутоматизовано креирати акт није могуће тренутно дефинисати у Писарници. Ова опција биће доступна у наредном периоду. Као помоћ у раду тренутно се могу користити модели захтева, односно модели поступака које је за локалне самоуправе израдила Стална конференција градова и општина и који су доступни на: <http://www.skgo.org/modeli-administrativnih-procedura>.

НАПОМЕНА

Обрађивач предмета може послати (путем електронске поште, система за управљање документима или другог софтверског решења) припремљен акт другом службеном лицу овлашћеном да одлучи о предмету и да га потпише. Препорука је да радну верзију документа обрађивач не прилаже у Писарници док не буде усаглашена и одобрена. Одобрење се може вршити и путем електронске поште запослених. Финалну верзију акта обрађивач такође може другим каналима комуникације послати на потписивање/печатирање, нарочито ако орган не користи потпис/печат у клауду, доступан у систему Писарница. Одобрену верзију акта потребно је потписати/оверити квалификованим електронским потписом овлашћеног лица, односно печатом органа. У Писарници је датум и време издавања акта тренутак придруживања квалификованог временског жига, који се у Писарници додељује након потписивања акта квалификованим електронским печатом или потписом.

Руководилац органа одлучује да ли се акт органа оверава електронским потписом овлашћеног лица или печатом органа. Осим руководиоца, акт органа може донети друго лице, али искључиво ако је одлуком руководиоца овлашћено за то.

Препорука је да се акт органа увек печатира електронским печатом, а не потписом овлашћеног лица, с обзиром на то да печат садржи податке о органу, а не податке о физичком лицу (овлашћеном лицу) које је потписало акт, чиме се ствара правна сигурност да је акт донео орган.

Акт органа у електронском облику садржи квалификовани електронски потпис или печат уместо својеручног потписа и печата у папирном облику.

Ако се за потписивање/печативање користи сертификат у клауду, овлашћено лице које (по овлашћењу администратора органа) има права да користи сертификат, приликом постављања документа треба да позове сертификат избором опције *потпис/печат*.

Ако је овлашћено лице потписало/печатирало акт ван Писарнице, оно враћа акт обрађивачу предмета, који га придружује предмету и мења статус предмета у „завршен”.

Документарни материјал који треба доставити, обрађивач предмета обележава статусом „За доставу”.

Ако је реч о копији акта и другог документарног материјала у папирном облику, који је настао у електронском облику и потписан је квалификованим електронским печатом органа, акт садржи печат органа и својеручни потпис овлашћеног лица. Обрађивач предмета у Писарници придружује акт у електронском облику предмету, уз напомену да се странци доставља копија у папирном облику. Акт и други документарни материјал се у папирном облику одмах доставља писарници.

НАПОМЕНА

Код предмета који се воде у оквиру органа (годишњи одмори, службена путовања и сл.) обрађивач предмета формира сопствени предмет у картици Предмети, опција – *Формирај предмет*. Препорука је да код нпр. годишњих одмора, запослени захтев упути руководиоцу на одобрење путем службеног мејла, а да се након одобрења (које се такође даје мејлом), обрати служби која одлучује о овом праву такође на одговарајућу адресу електронске поште прилажући комуникацију са руководиоцем (одобрење). Тада обрађивач који одлучује о захтеву формира (сопствени) предмет у Писарници, прилаже дописе, тј. мејлове запосленог и руководиоца и доноси нпр. решење о годишњем одмору (одговарајући акт). Оверен акт доставља запосленом на адресу електронске поште, као званични канал комуникације у оквиру органа, у складу са законом.

Акт и други документарни материјал органа у папирном облику може се доставити као копија оригиналног документа у електронском облику, без потписа и печата, уколико се аутентичност може проверити увидом у оригинални документ у електронском облику (навођењем линка на којем је доступан електронски документ, коришћењем јединствене графичке ознаке и сл.). У судском поступку, акт у електронском облику се доставља суду на испитивање аутентичности, како би био доказ у спору.

Након утврђивања статуса предмета, тј. да је предмет „завршен”, обрађивач предмета у оквиру предмета уписује следеће податке:

- 1) исход поступања (по службеној дужности: обустављен, решен, није решен или ако је по захтеву странке, одбачен, одбијен, решен, није решен, обустављен);
- 2) уложена правна средства и одлуку поводом уложених правних средстава (одбачена или одбијена жалба односно приговор; поништено, измењено или укинута решење);
- 3) да ли је решење (акт) извршено, коначно, правоснажно или извршено;
- 4) начин на који ће бити извршено достављање акта или другог документарног материјала (електронским путем, преко поштанског оператора, објављивањем).

Када је поступање органа завршено, односно када је акт којим се одлучује донет и достављен странци, обрађивач мења статус предмета у „завршен у првом степену” и чека да истекне рок за жалбу (ако постоји право жалбе). Обрађивач који је донео акт у другом степену поступку статус предмета, након доставе, мења у „Завршен у другом степену”. Након истека рока за жалбу или другог правног средства, обрађивач предмет ставља у статус „Решен”.

Писарница може аутоматизовано доделити статус предмету у односу на исход решавања и начин отпремања документарног материјала, ако је администратор органа тако одредио.

3.3.1. Придруживање документарног материјала – допуна предмета

Пре формирања предмета и достављања поднеска и другог документарног материјала у рад органу, писар проверава да ли примљени поднесак припада предмету који је већ формиран и евидентиран у писарници. Уколико писар прими поднесак из чијег назива или садржине произилази да припада већ формираном предмету, придружује га у већ формиран предмет, избором акције на опцији за пријем – *Пријем дојуне њредмеџа*, кроз коју одређује предмет у који ће придружити новопримљени документарни материјал, или акције са претраге предмета *Пријем дојуне њредмеџа* над изабраним предметом. Обрађивач предмета у Писарници добија обавештење да је предмету који му је додељен у рад придружен документарни материјал који је доступан у предмету.

3.3.2. Здруживање предмета

Уколико писар прими поднесак и не препозна да се ради о допуни коју треба придружити предмету, свакако ће здруживање предмета извршити обрађивач током рада на предмету, када препозна да је потребно извршити здруживање избором опције *Креџање њредмеџа – здруживање њредмеџа*.

Здруживање се врши придруживањем документарног материјала предмету у који се здружује и који задржава свој број из предмета који је здружен. Здружени предмет и документи и даље задржавају свој оригинални број, за случај ако обрађивач одлучи да га је потребно раздружити и вратити као одвојен предмет.

3.4. Достава у електронској и другој форми

Достава акта и другог документарног материјала врши се електронским путем (преко Портала еУправа, другог софтверског решења или налога електронске поште), непосредно у писарници органа или преко поштанског оператора, односно курира. Акт и други документарни материјал које доставља курир уписује се у интерну доставну књигу.

Акт и други документарни материјал из предмета који треба доставити странци/заступнику, означава се акцијом *За доставау*. У Писарници се из Каталога поступака, у односу на поступак у коме се врши достава, аутоматски уписују број покушаја доставе, рок за доставау и други подаци од значаја за доставау, како би се пратио статус доставе. Ако параметри нису наведени, обрађивач у опцији *Достава документарној материјала* наводи број покушаја доставе и рок за доставау како би се у систему мењали статуси доставе

и правилно уписали у доставницу. Достава се увек реализује електронским путем ако је то могуће, односно ако је странка корисник услуга електронске управе. Странка која је корисник услуга електронске управе може захтевати да јој се достава акта изврши у папирном облику преко поштанског оператора, и тада трошкове доставе сноси сама. У том случају обрађивач приликом означавања за доставу бира и додатни начин доставе преко поштанског оператора.

Сваки документарни материјал који је обрађивач или писар означио и за који је покренуо акцију за доставу, Писарница аутоматски покушава да достави електронским путем у јединствени електронски сандучић странке на основу идентификационе ознаке странке/заступника која је на предмету постављена за странку или њеног заступника у поступку. Уколико је на предмету више страна/заступника, достава се врши свима који су изабрани истовремено.

Писар у Писарници коме је додељена улога доставе, има преглед у ком је статусу доставе која одлазна пошиљка (документарни материјал за сваку странку) и који је начин доставе обрађивач предмета одредио. За документарни материјал који се доставља преко поштанског оператора или курира органу, писар врши доставу.

Достава електронским путем врши се из Писарнице у јединствени електронски сандучић странке или другим електронским путем, у складу са прописима. У Писарници се, након достављања, аутоматски мења статус пошиљке у статус „У достави” или, ако је достављање извршено објављивањем на порталу органа, у статус „Уручено”.

Орган личну доставу електронским путем врши преко Писарнице искључиво у јединствени електронски сандучић странке. Уколико прималац није регистрован на порталу еУправе, достава у еСандуче добија статус „Достављање није могуће” и аутоматски се креира пошиљка за други начин доставе, који је изабран или предефинисани начин доставе из каталога, у зависности од тога да ли се врши лична достава или не. Обрађивач добија нотификацију да није могућа достава странци у еСандуче и да је за странку креирана пошиљка на други начин. Уколико странка јесте корисник еУправе, након добијене потврде о пријему мења се статус предмета у „Достављено”. Ако Писарница не прими потврду о пријему, након 24 сата се достављање понавља, и тада се статус мења у „Неуспела достава – поновљена достава”, осим ако у Каталогу поступака није прописано да се једном врши достава. Ако потврда о достави није примљена у року који је одређен у Каталогу поступака, аутоматски се мења статус доставе у „Достављено без преузимања”. Датум и време доставе је тренутак придруживања квалификованог временског жига који се додељује након издавања потврде о статусу доставе, која се креира аутоматски након сваке промене статуса и потписује квалификованим електронским печатом органа надлежног за вршење личне доставе електронским путем.

НАПОМЕНА

Ако су странка или њен заступник корисници услуга електронске управе, они аутоматски имају отворен јединствени електронски сандучић па се достава увек аутоматски врши у њега. Привредна друштва и предузетници у обавези су да буду корисници услуга електронске управе тако да се достава за ову врсту странке увек врши у јединствен електронски сандучић. За случај да су странка у поступку код неког другог органа, органи такође морају имати отворен јединствени електронски сандучић. Након означавања документа који се доставља избором опције *За доставу*, отвара се прозор у којем су препознате све странке и заступници у поступку и начин доставе у еСандуче, као и број покушаја доставе и рок за доставу, који је уписан на основу дефинисаних атрибута у Каталогу поступака. У систему је достава уређена тако да се, након покушаја електронске доставе, увек врши достава на начин одређен у каталогу.

Обрађивач може променити лица којима доставља (обрисати странку која има заступника и сл.), додати алтернативни начин доставе (нпр. преко курира) и потврдити доставу. У посебној картици *Достава* прати се статус доставе. У посебној картици *Одлазне пошиљке* прати се достава за сваку појединачну странку. Систем ће променити статус у „достављено“ тек када сви којима је упућен акт буду прихватили доставу, односно након истека рока за доставу.

Обавештавање странке електронским путем врши се у јединствени електронски сандучић странке, преко налога електронске поште или другим електронским путем, без креирања потврде. Писар у Писарници, након слања обавештења и другог документарног материјала код кога се достава врши обавештавањем, мења статус доставе у „достављено“.

Ако није могуће извршити доставу електронским путем, у Писарници, у опцији *Одлазне пошиљке* исписује се статус „Достављање није могуће“ и аутоматски се креира пошиљка за слање на изабрани алтернативни начин или начин предефинисан каталогом која добија статус „За доставу“. Писар у Писарници коме је додељена улога „Доставе“ проверава који документарни материјал је у статусу „За доставу“, штампа документ и доставља га у папирном облику као оверену копију акта. Штампање и оверу копије акта врши овлашћено лице у органу које има право коришћења печата. Чест је случај да се, ради ефикаснијег поступања, Писарници повери да из система штампа копију акта, оверава је и доставља странци. Орган може уредити да штампу и оверу ради друго овлашћено лице, које ће ове примерке акта дати писарници на отпрему.

Достава документарног материјала у папирном облику обавља се преко поштанског оператора или преко достављача (курирске службе).

НАПОМЕНА

Овлашћено лице у органу може у поступцима који се спроводе у вршењу јавних овлашћења одштампати електронски документ на папиру и оверити одштампани примерак електронског документа, при чему одштампани примерак електронског документа обавезно садржи печат утврђен законом којим се уређује печат државних и других органа. Одштампани примерак електронског документа који је оверен од стране органа има исту доказну снагу као оригинал у оквиру спровођења тог поступка. Ради упознавања странке, добро би било нагласити на дну акта да је реч о овереној копији акта (нпр. „Документ је оверена копија акта у електронском облику“). Оверу одштампане копије акта може вршити писар ради ефикаснијег поступања.

Документарни материјал одређен у Писарници за доставу у папирном облику до 12 часова, током радног дана, мора се отпремити истог дана. Документарни материјал одређен за доставу после 12 часова, ако није посебно назначено „Хитна достава“, отпремиће се наредног радног дана.

За документарни материјал који се отпрема преко поштанског оператора писар у Писарници означава да је начин доставе „Поштански оператор“. Након предаје курирској служби или поштанском оператору, писар поставља статус „У достави“ за сваку пошиљку (коверту).

Документарни материјал у папирном облику који се истог дана упућује на исту адресу ставља се обавезно у исти коверат или пакет у складу са поштанским прописима. Ако се један од тих предмета шаље препоручено, у заједнички коверат треба ставити и остали документарни материјал, који би иначе био отпремљен као обична пошиљка.

Коверат у коме се отпрема документарни материјал треба да садржи у горњем левом углу прве стране: тачан назив и адресу пошиљаоца и ознаку свих аката који се налазе у коверти.

Ако се на исту адресу истовремено отпреми више аката или неки други материјал, који не могу да стану у коверат, треба их упаковати и отпремити по важећим поштанским прописима.

Документарни материјал који се отпрема преко поштанског оператора у Писарници се разврстава у две групе:

- 1) обичне пошиљке и
- 2) препоручене пошиљке

и тим редом уписује у евиденцију послатог документарног материјала.

Потврда о извршеној достави документарног материјала у папирном облику дигитализује се и придружује предмету у Писарници. По добијању информације о извршеној достави пошиљке, која се врши другим начином доставе, писар проналази пошиљку на претрази „Одлазне пошиљке” и акцијом „Промени статус” мења статус у „Достављено” или „Достављено без преузимања”, уз унос датума када је достава извршена.

У случају да се потврда не достави, у Писарници се, након истека рока прописаног за доставу, документарном материјалу аутоматски додељује статус „Достављено без преузимања”.

За отпремање препоручене пошиљке, осим евиденције у Писарници, потребно је користити посебне отпремне књиге прописане од стране поштанског оператора, ради правдања утрошеног новца на име поштанских трошкова. У ту сврху сваког дана после отпремања поште врши се сабирање укупног утрошеног новца за поштарину, а сабрани износ се уписује у контролник поштарине. Ако се у органу користи машина за франкирање поште, за евиденцију утрошеног новца на име плаћене поштарине користиће се прописани образац поштанског оператора.

Документарни материјал који треба хитно отпремити другим органима или лицима у истом месту отпрема се преко достављача (курирске службе). Обрађивач означава у Писарници да је начин доставе „Курирска служба”.

Након извршене доставе документарног материјала и доделе статуса „Достављено”, „Достављено без потврде”, „Достављено без преузимања”, „Достављање није могуће” или „Објављено”, обрађивач се у Писарници о томе обавештава. Обрађивачи прате извршење доставе преко извештаја *Историје доставе докумената* и *Историје рада над документом* за дати документ.

Експедитори прате извршење доставе преко извештаја *Историје доставе* и прегледа података о достави на претрази „Достава”. У подацима о достави се налазе сви подаци о достави, записи о сваком документу у тој достави и свим пошиљкама којима ће се реализовати та достава са њиховим статусима. У историји доставе су записи о евиденцији доставе и пошиљки те доставе.

Тек када је извршена достава, односно када сви којима је упућен акт прихвате доставу или истекне рок за доставу, статус доставе мења се у „Достављено”.

Након тога обрађивач, по потреби, мења статус акта у „Правоснажно”, „Извршно”, „Коначно” или „Извршено” након истека одговарајућих рокова, а предмет у статус „Завршен у првом степену” за управне предмете који имају право на жалбу односно у „Решен” за ван-управне предмете и оне управне где није предвиђено право на жалбу.

Када акт у складу са одредбама Закона о општем управном поступку и Закона о управним споровима, постане коначан, тада обрађивач у Писарници мења и статус акта у „Коначан” и то:

- ако у конкретном случају изјављивање правног средства није дозвољено, даном достављања акта
- протеком рока за изјављивање правног средства, а правно средство није благовремено изјављено, даном протекла последњег дана за изјављивање правног средства
- уколико су се странка или, ако их има више, све странке, одрекле права на изјављивање правног средства, даном одрицања,
- даном доношења другостепеног акта, којим је правно средство одбијено.

Статус „Коначно” мења се у статус „Правноснажно” када акт у складу са одредбама члана 14. ЗУП-а постане правноснажан односно:

- ако против акта не може да се изјави жалба, нити покрене управни спор, а тим актом је странка стекла одређена права или обавезе,
- ако против акта није благовремено покренут управни спор, даном истека рока за покретање управног спора, односно
- уколико је управни спор покренут па је тужба повучена, односно ако је управни спор окончан, даном доношења пресуде којом је одбијен тужбени захтев.

Када акт постане извршан у складу са одредбама члана 190. ЗУП-а, тада се статус акта мења у статус „Извршни” и то:

- истеком рока за жалбу, ако жалба није изјављена,
- обавештавањем странке, ако жалба није дозвољена, обавештавањем странке, ако жалба не одлаже извршење решења,
- када се све странке одрекну права на жалбу даном одрицања,
- обавештавањем странке о решењу, којим се жалба одбацује или одбија, другостепено решење даном када странка буде обавештена о њему.

У Писарници се, након промене статуса акта, предмет поставља у статус „Решен”.

Након решавања предмета, обрађивач/писар предаје предмет у архиву и поставља статус „Архивиран”. Датум и време архивирања је тренутак придруживања квалификованог временског жига који се аутоматски додељује документарном материјалу у оквиру предмета након промене статуса.

Пре архивирања треба проверити да ли је предмет завршен, да ли се у предмету налазе неки прилози или документи које треба вратити странкама, да ли уз њих грешком нису припојени неки други предмети или њихови делови итд.

3.5 Архивирање и чување предмета

Обрађивач предмету који је у статусу „Решен” додељује статус „Архивиран”, након чега се предмет са документарним материјалом у оквиру њега одлаже у софтверско решење еАрхив, ради обезбеђивања дуготрајног чувања. Уколико обрађивач не промени статус у „Архивиран”, Писарница ће аутоматски (након три месеца), пренети документарни материјал и променити статус предмета у „Архивиран”. Приликом преношења документарног материјала у еАрхиву се прво уписују подаци о предмету и документима који чине предмет, а затим и сваки документ појединачно како би се разврстао по категорији и врсти.

Документарни материјал у оквиру предмета уписује се у архивску књигу у електронском облику по годинама и класификационим ознакама и чува у складу са роковима прописаним у листи категорија архивске грађе и документарног материјала са роковима чувања.

НАПОМЕНА

Документарни материјал који је архивиран није више видљив обрађивачу нити руководиоцима у Писарници. Подаци о предмету (метаподаци) и даље су доступни обрађивачу, који може вршити претраге по кључним параметрима, али не може приступити документима. Архивираном документацијом управља архивар органа у систему еАрхив.

Ако је обрађивачу или другом овлашћеном лицу потребан архивирани предмет, избором опције *Врати из архиве* шаље се захтев архивару, који у систему еАрхива одобрава захтев и предмет поново чини доступним подносиоцу захтева. Документи се могу прегледати, али се не могу мењати нити брисати. Предмет задржава статус „Архивиран“ чак и ако се здружује у други предмет (одвојено ће бити сачуван у систему еАрхива као посебан предмет. Документарни материјал обрађивач предмета може задржати ван архиве најдуже 30 дана.

Архивска књига се не закључује на крају године, већ се води у непрекидном низу бројева, као општи инвентарски преглед целокупног документарног материјала из ранијих година. Документарни материјал у еАрхиви чува се према јединственим идентификационим ознакама из архивске књиге, која се придружује јединственим идентификационим ознакама документарног материјала.

Ако администратор органа врши измене у листи категорија архивске грађе и документарног материјала са роковима чувања, односно додаје нов документарни материјал који класификује и за њега предлаже рокове чувања или мења постојећи, надлежни јавни архив добија обавештење у Писарници да је извршена одређена измена коју је потребно одобрити. Архивиста надлежног јавног архива контролише измене и одобрава их или указује на то да је потребно кориговати одређени рок чувања или неки други податак. Након потврде, администратор органа у Писарници креира нову листу категорија архивске грађе и документарног материјала са роковима чувања и ажурира архивску књигу.

Подносак и други документарни материјал који је примљен у папирном облику, ако није враћен странци, чува се у омоту предмета у архиви писарнице. За сваку класификациону ознаку потребно је предвидети одговарајући регистратор, у који се одлажу предмети и чувају до истека рока чувања или предаје надлежном јавном архиву.

На крају календарске године архивар ажурира архивску књигу и преноси архивиран документарни материјал којем није истекао рок чувања у еАрхив, након чега се креира листа безвредног документарног материјала којем је истекао рок чувања. Ову листу архивар чини доступном у систему еАрхива архивисти надлежног јавног архива, који, након провере, потврђује да се документарни материјал са листе може уништити. Архивиста може означити да се одређени документарни материјал не сме уништити наводећи образложење у посебном одељку за напомене. По истеку рока чувања и добијању одобрења надлежног архива, орган излучује безвредни документарни материјал којем је истекао рок чувања и мења статус у „Дозвољено брисање, односно „Дозвољено уништавање“ за документарни материјал у папирном облику. Архивар коригује листу и означени безвредни документарни материјал брише из еАрхива, односно уништава.

У Писарници је архивска књига увек доступна архивисти надлежног јавног архива.

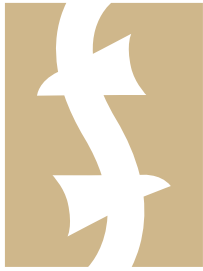
Орган предаје документарни материјал који се трајно чува надлежном јавном архиву променом статуса у еАрхиву у „Предато архиву“, након чега више нема увид у њега. Надлежни јавни архив проглашава предат документарни материјал архивском грађом и трајно га чува у софтверском решењу еАрхива.

Архивиран документарни материјал у папирном облику предаје се надлежном архиву у складу са прописима. За документарни материјал који се предаје уписују се следећи подаци: назив органа у чијем је раду настао документарни материјал, година настанка материјала и класификациона ознака и јединствена идентификациона ознака, рок чувања предмета и одобрење надлежног архива.

Документарни материјал који нема одговарајући документ којим се поступак окончава не може се предати надлежном јавном архиву.

4. Листа релевантних прописа

- Закон о општем управном поступку, „Службени гласник РС”, бр. 18 од 1. марта 2016, 95 од 8. децембра 2018 – Аутентично тумачење, 2 од 13. јануара 2023. – УС, доступан на адреси: <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/skupstina/zakon/2016/18/2/reg>.
- Закон о електронском документу, електронској идентификацији и услугама од поверења у електронском пословању, „Службени гласник РС”, бр. 94 од 19. октобра 2017, доступан на адреси: <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/skupstina/zakon/2017/94/4/reg>.
- Уредба о условима за пружање квалификованих услуга од поверења, „Службени гласник РС”, бр. 37 од 11. маја 2018, доступна на адреси: <http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/uredba/2018/37/2/reg>.
- Правилник о условима које морају да испуњавају квалификовани електронски сертификати, „Службени гласник РС”, бр. 34 од 4. маја 2018, 81 од 26. октобра 2018, доступан на адреси: <http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/ministarstva/pravilnik/2018/34/3/reg>.
- Уредба о канцеларијском пословању органа државне управе, „Службени гласник РС”, бр. 21 од 6. марта 2020, доступна на адреси: <http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/uredba/2020/21/7/reg>.
- Упутство о канцеларијском пословању органа државне управе, „Службени гласник РС”, бр. 20 од 14. фебруара 2022, доступан на адреси: <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/ministarstva/uputstvo/2022/20/1/reg>.
- Закон о архивској грађи и архивској делатности, „Службени гласник РС”, бр. 6 од 24. јануара 2020, доступан на адреси: <http://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/skupstina/zakon/2020/6/7/reg>.
- Уредба о класификацији документарног материјала са роковима чувања, „Службени гласник РС”, бр. 14 од 20. фебруара 2023, доступна на адреси: <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/vlada/uredba/2023/14/2/reg>.
- Закон о електронској управи, „Службени гласник РС”, бр. 27 од 6. априла 2018, доступан на адреси: <https://www.pravno-informacioni-sistem.rs/SlGlasnikPortal/eli/rep/sgrs/skupstina/zakon/2018/27/4/reg>.



СТАЛНА
КОНФЕРЕНЦИЈА
ГРАДОВА И
ОПШТИНА

САВЕЗ ГРАДОВА И ОПШТИНА СРБИЈЕ

Македонска 22/VIII
11000 Београд, Србија

T: 011 3223 446

E: secretariat@skgo.org

www.skgo.org

