Мапа пословних процеса

Корисник јавних средстава: Градска управа Града Суботице МАПА ПОСЛОВНИХ ПРОЦЕСА			
Организациона јединица:	Секретаријат за општу управу и заједничке послове	**Шифра процеса:**	ОУЗП8
Шифра организационе јединице:	IV-03	**Верзија:**	3.
Руководилац организационе јединице:	3/0/0/1 - Секретар Секретаријата за општу управу и заједничке послове		

Носилац пословног процеса (одговорно лице):	3/5/0/1 - Шеф службе за општу управу и заједничке послове

Назив пословног процеса
Процес пријема, отпреме и архивирања документа

Циљ пословног процеса
Тачна и правовремена евиденција свих примљених докумената и њихова правовремена обрада и отпрема.

Основни ризици
Губитак или оштећење документа; Могућност прекласификације предмета због неодговарајуће класификације ознаке од стране референта који тражи завођење предмета и због нетачно наведеног рока чувања од стране обрађивача.

Кратак опис пословног процеса
Улаз: Пријем усмених захтева, молби. Активности: Евиденција (класификација), Контрола, Достава примљених докумената, Обрада докумената, Контрола, Отпремање докумената, Архивирање и чување, Евидентирање захтева, Распоређивање на решавање, Обавештавање странке, Измена статуса предмета, Достава предмета Контакт центру, Контактирање са странкама, Разматрање захтева, молби, давање налога, Контрола, Прослеђивање налога, Прикупљање података и извештаја, Контрола, Консултације и саветовање, Заказивање састанка, Вођење календара састанка, Одржавање састанка, Пријем нацрта одговора, Контрола, Одобравање и потписивање одговора. Резултат: Благовремена обрада и отпрема примљених поднесака.

Везе са другим пословним процесима/процедурама
Процес је повезан са свим процесима унутар система ФУК-а.

Ресурси за остваривање пословног процеса
Запослени потребни за одвијање процеса. Програмска и информатичка подршка.

Шифре и називи процедура
ОУЗП8.1 Процедура пријема, достављања у рад писарници на евидентирање предмета, отпреме и архивирања документа

ОУЗП8.2 Процедура канцеларијског пословања еУправа
ОУЗП8.3 Процедура комуникација са странкама-контакт центар

	Припрема	Контролише	Одобрава
Име и презиме	**Petar Balažević**	**Снежана Пејчић**	**Марија Ушумовић Давчик**
Потпис			
Датум	**07.04.2023.**	**25.09.2023.**	**11.12.2023.**

Документација о систему - Процедуре

Корисник јавних средстава: Градска управа Града Суботице **Процедура пријема, достављања у рад писарници на евидентирање предмета, отпреме и архивирања документа**			
Организациона јединица:	Секретаријат за општу управу и заједничке послове	**Шифра процеса:**	ОУЗП8.1
Шифра организационе јединице:	IV-03	**Верзија:**	3.
Руководилац организационе јединице:	3/0/0/1 - Секретар Секретаријата за општу управу и заједничке послове		

Носилац пословног процеса (одговорно лице):	3/5/0/1 - Шеф службе за општу управу и заједничке послове

Назив пословног процеса
Процес пријема, отпреме и архивирања документа

Циљ пословног процеса
Тачна и правовремена евиденција свих примљених докумената и њихова правовремена обрада и отпрема.

Подручје примене
Секретаријат за општу управу и заједничке послове.

Остала документација
Сви захтеви и доношење свих управних и вануправних аката по којима решава Скупштина Града, Градоначелник, Градско веће и Градска управа.

Одговорност и овлашћење
3/5/1/4 - Извршилац за експедовање поште и материјала обавља послове пријема аката и поднесака за експедовање из надлежности органа Града и Градске управе. Отвара обичну и препоручену пошту и врши њено евидентирање у књигу примљене поште на личност. Електронским путем врши евидентирање поште за експедовање. Разводи доставнице и повратнице и врши њихово скенирање. Води евиденцију свих аката која се стављају на огласну таблу и врши њихово прибијање на исту. Доставља приспеле рачуне и службене листове. **3/5/1/7 - Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру** обавља послове непосредног пријема поднесака, врши класификацију предмета, евидентира их у електронској писарници и распоређује их унутрашњим организационим јединицама. Врши пријем усменог поднеска захтева на записник. Пружа стручну помоћ странкама приликом састављања поднесака и испуњавања прописаних образаца. Скенира примљене поднеске, штампа омоте списа и архивира их. Поучава странку о могућности плаћања такси путем ПОС терминала.

Закони и прописи
Закон о општем управном поступку и Закон о културним добрима, Упутство о канцеларијском пословању органа државне управе, Уредба о канцеларијском пословању органа државне управе, Уредба о категоријама регистратурског материјала с роковима

чувања.

Термини и скраћенице коришћени у дијаграмима тока

	Припрема	**Контролише**	**Одобрава**
Име и презиме	**Petar Balažević**	**Снежана Пејчић**	**Марија Ушумовић Давчик**
Потпис			
Датум	**07.04.2023.**	**25.09.2023.**	**11.12.2023.**

Документација о систему (вертикални преглед) – Процедуре

Дијаграм тока	Улазни документи	Опис активности	Спровођење		Излазни документи
			Одговорност за активност	Рок	
ПОЧЕТАК					
Пријем докумената		Пошта (акти, пакети, новчана писма, телеграми и др.) прима се у пријемној канцеларији или одређеном месту у писарници, односно на другом одређеном месту које одреди Градоначелник. Пошта се прима у време утврђено прописом, односно општим актима о распореду радног времена. Начин пријема поште ван радног времена утврђује сам Начелник Градске управе, према месним приликама и потребама. Пријем поште преко поштанске службе и подизање поште из поштанског прегратка врши се по прописима поштанске службе. Приликом пријема, односно подизања поште из поштанског прегратка, радник писарнице не сме подићи пошиљку на којој је означена вредност или је у питању препоручена пошиљка а утврди да је пошиљка оштећена. У таквом случају радник писарнице мора захтевати од одговорног радника поште да се стање и садржина пошиљке комисијски утврди и да преда пошти поднесак у вези са накнадом штете, а после тога ће преузети пошиљку са записником о комисијском налазу.	3/5/1/4 - Извршилац за експедовање поште и материјала, 3/5/1/7 - Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру	Истог дана	Књига примљене поште или АОП
Отварање поште (1. део)	Омот списа и картица	Пошиљке на којима је означене да представљају тајне податке означене степенима тајности („ДРЖАВНА ТАЈНА“, „СТРОГО ПОВЕРЉИВО“, „ПОВЕРЉИВО“ и „ИНТЕРНО“) отвара функционер који руководи органом државне управе, руководилац корисника органа државне управе или запослени који буде за то одређен, а који има сертификат за приступ тајним подацима најмање оног степена тајности	3/5/1/4 - Извршилац за експедовање поште и материјала, 3/5/1/7 - Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру, 3/5/1/13 – Достављач – курир	Истог дана	

Отварање поште (2. део)	Омот списа и картица	података који се доставља, а пошиљке на којима је стављена ознака „рестриктивно/лимите“ отвара функционер који руководи органом државне управе, руководилац корисника органа државне управе, или запослени који буде за то одређен. Ову пошту писарница уручује лицу које је овлашћено за њено отварање преко књиге примљене поште, за место - неотворену. Новчана писма и друге вредносне пошиљке отвара овлашћени радник одговоран за материјално-финансијско пословање или овлашћени радник писарнице. Пошиљке примљене у вези са лицитацијом, конкурсом за радове и слично не отварају се, већ се само на коверту ставља датум, час и минут пријема. Ове пошиљке отвара одређена комисија, ако није друкчије прописано. Пошта примљена за одређено лице запослено у органу државне управе уручује се неотворена адресату преко књиге примљене поште на личност. Ако пошиљка ове врсте представља службени акт упућен органу државне управе, прималац је дужан да најдаље у року од 24 часа по пријему акт врати писарници ради евидентирања. Приликом отварања коверата треба пазити да се не оштети њихова садржина, да се прилози разних аката не помешају и сл. Нарочито треба проверити да ли се ознаке и бројеви написани на коверти слажу са ознакама и бројевима примљеног акта. Ако неки од аката назначени на коверти недостаје, или су примљени прилози без пропратног акта и обрнуто, или се не види ко је пошиљалац, утврдиће се то службеном забелешком уз коју ће се коверат приложити. У оваквим случајевима писарница је дужна ако је то могуће, да о томе обавести пошиљаоца. Уз примљени акт прилаже се и коверат, поготову кад	3/5/1/4 - Извршилац за експедовање поште и материјала, 3/5/1/7 - Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру, 3/5/1/13 – Достављач – курир	Истог дана	

Отварање поште (3. део)	Омот списа и картица	датум предаје пошти може бити важан за рачунање рокова (рок за жалбу, рок за учешће на конкурсу итд.) или кад се из поднеска не може утврдити место одакле је послат или се не може утврдити име подносиоца, а ови су подаци означени на коверти. Ако је у једном коверту приспело више аката уз које би требало коверат приложити, коверат ће се приложити само уз један акт, с тим што ће се на осталим актима уписати број под којим је евидентиран акт уз који је приложен коверат, затим датум предаје пошти, ако су приспели препорученом поштом, као и други подаци који су означени на коверту.	3/5/1/4 - Извршилац за експедовање поште и материјала, 3/5/1/7 - Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру, 3/5/1/13 – Достављач – курир	Истог дана	
Распоређивање поште и класификација (1. део)		Разврставање предмета (аката) врши се по садржини материје која се у предмету обрађује и по њиховим организационим јединицама. При разврставању се најпре утврђује главна група, затим одговарајућа група и подгрупа, а ако је то потребно, врши се и даље интерно садржинско рашчлањавање. Предмет (акт) у коме се обрађује различита материја која се односи на два или више класификационих знакова разврстава се и води, по правилу, под знаком на чију се садржину претежно односи. Термин у класификационим знацима „опште“ означава садржину коју није могуће означити тачно утврђеним знаком (на пример: опште о изборима и сл.). Знак за „опште“ је и сваки знак који обухвата садржину даље рашчлањеног знака у случајевима кад реч „опште“ код расчлањених знакова није посебно написана. При разврставању предмета (аката) по садржини треба, по правилу, употребљавати рашчлањене троцифрене знакове и даље интерно рашчлањивање, ако је то потребно. Ако се у органу или организацији у току године очекује мањи број предмета у оквиру појединих знакова могу се изузетно, при разврставању предмета користити и	3/5/1/7 - Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру	Истог дана	

Распоређивање поште и класификација (2. део)		двоцифрени знаци (групе), односно једноцифрени знаци (главне групе), под условом да такав начин разврставања обезбеђује довољну прегледност предмета (аката по материји) и омогућује њихово брзо проналажење. Разврстани предмети обележавају се ознакама њихових унутрашњих организационих јединица (по правилу, органи са римским бројевима, и њихове организационе јединице арапским двоцифреним бројевима - од 01 до 99). Радник који отвара и прегледа примљену пошту, по завршеном прегледу, ставља отисак пријемног штамбиља на сваки примљени акт који ће бити уписан у основну евиденцију или у друге књиге евиденције. Отисак пријемног штамбиља ставља се, по правилу, у горњи десни угао прве стране акта. Ако ту нема довољно места, отисак пријемног штамбиља треба ставити на празно место прве стране, водећи рачуна да текст акта остане потпуно читљив. Ако на првој страни нема довољно места отисак пријемног штамбиља треба ставити на полеђини акта у горњем левом углу или на другом месту. Ако су стране акта у целини попуњене текстом, отисак пријемног штамбиља треба ставити на лист чисте хартије који се прилаже уз акт. Ако је текст примљеног акта писан у продужетку неког ранијег акта, пријемни штамбиљ се ставља десно испод текста последњег акта писаног у продужетку.	3/5/1/7- Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру	Истог дана	
Контрола	Електронска писарница	3/5/1/1 - Руководилац одсека за општу управу контролише класификациони број.	3/5/1/1 - Руководилац одсека за општу управу		
Евидентирање аката (1. део)	Електронска писарница	Примљени и распоређени акти евидентирају се у основне евиденције истога дана и под истим датумом под којим су примљени. Телеграме и акте са одређеним кратким роком за одговор, као и акте по којима	3/5/1/7 - Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру	Истог дана	

Евидентирање аката (2. део)		треба хитно поступати, треба евидентирати пре осталих аката и одмах их доставити у рад одговарајућој организационој јединици. Ако се због великог броја примљених аката или из других оправданих разлога примљени акти не могу евидентирати истога дана када су примљени евидентираће се најдоцније следећег дана, пре евидентирања нове поште, и то под датумом када су примљени. Руководилац органа државне управе успоставља и води ажурну евиденцију о тајним подацима који су достављени другим корисницима изван органа државне управе. Орган државне управе који архивира тајне податке означене степеном тајности „ДРЖАВНА ТАЈНА“ или „СТРОГО ПОВЕРЉИВО“ води евиденцију остварених увида након архивирања документа, која садржи: - кратак садржај предмета; - број, датум, степен тајности и број примерака документа који садржи тајни податак; - име и презиме лица које се упознало са тајним податком, као и број његовог сертификата за приступ тајним подацима; - разлог увида; - датум и време када је увид остварен; потпис лица које се упознало са тајним податком. У основну евиденцију предмета (аката) не уписују се пошиљке које не представљају службену преписку (рачуни, службена гласила, часописи, књиге, позиви за седнице и друге састанке примљених на личност, проспекти и сл.). Овакве пошиљке треба водити на одговарајућим обрасцима прописаним Упутством.	3/5/1/7 - Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру	Истог дана	
Достављање аката у рад		Акти и предмети достављају се у рад преко интерне доставне књиге (образац број 14). Пре него што се доставе у рад организационим јединицама предмети се морају ставити у омот. Акти који стигну после	3/5/1/7 - Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру		Интерна доставна књига

		формирања предмета који се већ налазе у унутрашњој организационој јединици, достављају се без омота. Ове акте ставља у омот одговарајућег предмета радник који обрађује предмет, одмах по пријему аката. За које ће се организационе јединице водити интерне доставне књиге одређује Начелник Градске управе на почетку године. Достављање рачуна у рад Секретаријату за финансије врши се преко књиге рачуна (образац број 15). Пријем рачуна потврђује својим потписом Секретар Секретаријата за финансије. Достављање поште упућене на личност врши се преко књиге примљене поште на личност (образац број 16). Службени листови, часописи и друге публикације достављају се преко картона за доставу службених листова и часописа (образац број 17).			
Обрада докумената	Омот списа и документа која чине саставни део предмета	Врши се обрада докумената у појединим службама.	Извршиоци Служби		
Контрола		Контрола обрађених предмета.	Руководиоци организационих јединица		
Достава решених предмета писарници (1. део)		Сви решени предмети које треба отпремити, ставити у архиву или уступити некој другој унутрашњој организационој јединици враћају се писарници преко интерне доставне књиге. Приликом враћања решеног предмета писарници обрађивач предмета дужан је да издвоји део предмета који се отпрема од дела који остаје у писарници за архивирање. Обрађивач предмета је дужан да акта која остају у предмету поређа хронолошки и попуни списак аката у предмету. Код управних предмета обрађивач ставља најгорње доставницу, односно други доказ о достављању управног акта странци. На омоту предмета који се враћа писарници обрађивачи	3/5/1/4 - Извршилац за експедовање поште и материјала		

Достава решених предмета писарници (2. део)		предмета стављају потребна упутства на основу којих се опредељује: начин отпреме аката (авионом, препоручено, обично и сл.), да ли предмет треба упутити другој организационој јединици, ставити у роковник, архивирати и сл.. Код решених предмета обавезно се ставља рок чувања предмета утврђен листом категорија регистратурског материјала, а код предмета у управном поступку обрађивачи предмета стављају на омот и прописане ознаке о начину и року решавања. На омоту предмета у којем се чувају тајни подаци обрађивач предмета ставља и потребна упутства о начину престанка тајности и датуму престанка тајности податка. Кад је донето заједничко решење за више предмета, обрађивач предмета је дужан да на одређеном месту упише све бројеве заједно решених предмета. Приликом примања завршених предмета од обрађивача, радник писарнице је дужан да провери формалну исправност предмета и да на евентуалне недостатке укаже обрађивачу, односно да му предмет врати на допуну (на пример, ако адреса није тачна, предмет није комплетиран, итд.).	3/5/1/4 - Извршилац за експедовање поште и материјала		
Експедовање аката (1. део)		Отпремање поште врши се преко поштанске службе или преко достављача (курира). Ови предмети предузети у току радног дана до 12 часова морају се отпремити истог дана. Предмети примљени после закључивања отпремних књига, ако нису хитни, отпремиће се наредног радног дана. Предмети и акти који се истог дана упућују на исту адресу стављају се обавезно у исти коверат. Ако се један од тих предмета шаље препоручено, у заједнички коверат треба ставити и остале предмете, који би се иначе отпремили као обичне пошиљке. Ако се на исту адресу истовремено отпрема више аката или неки други	3/5/1/4 - Извршилац за експедовање поште и материјала		Књига експедоване поште, Доставница тј. Повратница

Експедовање аката (2. део)		материјал, који не може да стане у коверат, треба их упаковати и отпремити по важећим поштанским прописима. Коверат у ком се отпремају акти треба да садржи у горњем левом углу прве стране: тачан назив и ближу адресу пошиљаоца и ознаку свих аката који се налазе у коверту. Назив примаоца пошиљке исписује се крупним и читким рукописом, односно писаћом машином. Адреса примаоца исписује се на начин одређен поштанским прописима. Документи, предмети и други акти у управном поступку, не поништене таксене марке и друге вредности, као и акти који су одређени као тајни подаци означени степеном тајности „ИНТЕРНО“, отпремају се обавезно препоручено, односно у затвореним ковертима са повратницом или преко доставне књиге за место, ако се достављање врши преко курира. Сва пошта која се отпрема преко поштанске службе разврстава се у две групе: И - обичне пошиљке, ИИ - препоручене пошиљке и тим редом уписују се у одговарајућу књигу експедоване поште (образац број 18). Ако за отпремање препоручене пошиљке постоје посебне отпремне књиге прописане од поштанске службе, треба користити те књиге. Евиденција о извршеној отпреми пошиљака преко поштанске службе служи ради правдања утрошеног новца на име поштанских трошкова. У ту сврху сваког дана после отпремања поште врши се сабирање укупног утрошеног новца за поштарину и тај износ уписује у контролник поштарине (образац број 19).	3/5/1/4 - Извршилац за експедовање поште и материјала		Књига експедоване поште, Доставница тј. повратница
Архивирање и чување предмета		Решени предмети се одлажу у архиву писарнице, а картице ових предмета у пасивну картотеку предмета. Решени предмети се чувају у архиви писарнице најдуже до истека текуће године. После тога се пребацују у архивски депо заједно са	3/5/1/5 - Извршилац за архивирање предмета и аката и чување регистратурског материјала	Рокови утврђени Уредбом о категори-јама регистра-турског материјала са	Архивска књига, омот списа, архивски омоти, регистратори, архивске кутије и фасцикле

			одговарајућим картицама из пасивне картотеке. Решени и пасивизирани предмети могу се изузетно задржати у органу управе, на основу реверса, а најдуже до истека наредне године. По протеку наведеног рока могу се задржати само они предмети који представљају документацију од трајног интереса за рад Градске управе. Пре стављања у архиву 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. Завршени предмети и други регистратурски материјал чувају се у архиви у регистратурским јединицама према редним бројевима из архивске књиге (образац број 21). Архивска књига се не закључује на крају године, већ се води у непрекидном низу бројева. За сваку класификациону ознаку, по правилу, треба предвидети у архиви писарнице посебан фасцикл (омот, кутију, корице) у коме ће се предмети слагати у оквиру једног класификационог знака. Због великог обима регистратурског материјала, у оквиру једног класификационог знака, може се формирати више фасцикли. Свака фасцикла представља посебну регистратурску јединицу. Разгледање и преписивање архивираног акта врши се сходно одредбама закона којим се уређује општи управни поступак. У архивску књигу уписује се регистратурски материјал из претходне године најкасније до 30. априла текуће године. Уписује се сав регистратурски материјал било да је настао у раду Градске управе за које се води архивска књига или да се по било ком другом основу налази на чувању у архиви. Препис архивске књиге доставља се надлежном архиву до рока.		роковима чувања, Законом о културним добрима	

			Безвредни регистратурски материјал излучује се сваке године уз знање надлежног архива, путем одговарајуће комисије коју образује лице које руководи писарницом, а према утврђеним роковима чувања из листа категорија регистратурског материјала. О излучивању безвредног регистратурског материјала води се записник.			
Уништавање материјала		Архивске књиге, Записник о излучивању безвредног регистра-турског материјала	Комисијски се пописује безвредни материјал у регистраторима којима је истекао рок чувања затим се исто, након добијене сагласности Историјског архива, уништава.	Комисија за излучивање безвредног регистратурског материјала	До 30. априла наредне године	
КРАЈ						

Документација о систему - Процедуре

Корисник јавних средстава: Градска управа Града Суботице Процедура канцеларијског пословања - еУправа			
Организациона јединица:	Секретаријат за општу управу и заједничке послове	**Шифра процеса:**	ОУЗП8.2
Шифра организационе јединице:	IV-03	**Верзија:**	3.
Руководилац организационе јединице:	3/0/0/1 - Секретар Секретаријата за општу управу и заједничке послове		

Носилац пословног процеса (одговорно лице):	3/5/0/1 - Шеф службе за општу управу и заједничке послове

Назив пословног процеса
Процес пријема, отпреме и архивирања документа

Циљ пословног процеса
Тачна и правовремена евиденција свих примљених докумената и њихова правовремена обрада и отпрема.

Подручје примене
Секретаријат за општу управу и заједничке послове.

Остала документација
Сви захтеви и доношење свих управних и вануправних аката по којима решава Скупштина Града, Градоначелник, Градско веће и Градска управа.

Одговорност и овлашћење
3/5/1/4 - Извршилац за експедовање поште и материјала обавља послове пријема аката и поднесака за експедовање из надлежности органа Града и Градске управе. Отвара обичну и препоручену пошту и врши њено евидентирање у књигу примљене поште на личност. Електронским путем врши евидентирање поште за експедовање. Разводи доставнице и повратнице и врши њихово скенирање. Води евиденцију свих аката која се стављају на огласну таблу и врши њихово прибијање на исту. Доставља приспеле рачуне и службене листове. **3/5/1/7 - Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру** обавља послове непосредног пријема поднесака, врши класификацију предмета, евидентира их у електронској писарници и распоређује их унутрашњим организационим јединицама. Врши пријем усменог поднеска захтева на записник. Пружа стручну помоћ странкама приликом састављања поднесака и испуњавања прописаних образаца. Скенира примљене поднеске, штампа омоте списа и архивира их. Поучава странку о могућности плаћања такси путем ПОС терминала.

Закони и прописи
Закон о општем управном поступку и Закон о културним добрима, Упутство о канцеларијском пословању органа државне управе, Уредба о канцеларијском пословању органа државне управе, Уредба о категоријама регистратурског материјала с роковима чувања.

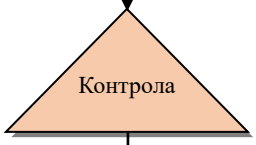
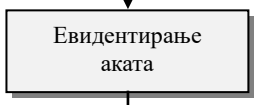
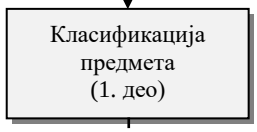
Термини и скраћенице коришћени у дијаграмима тока
Канцеларијско пословање обухвата евидентирање, чување, разврставање и архивирање документарног материјала који је примљен у раду органа или који настане у раду органа. Канцеларијско пословање нарочито обухвата пријем, дигитализацију, класификацију, евидентирање, достављање у рад органу, праћење тока предмета, потписивање и печатирање, обавештавање, чување, издвајање ради уништавања и архивирање документарног материјала, као и преглед ефикасности и ажурности рада органа када воде управни поступак решавајући о правима, обавезама и правним интересима странака. Градска Управа града Суботице преко јединственог софтверског решења - Писарнице обавља послове канцеларијског пословања. Писарницу као и Систем за управљање документима успоставља и технички одржава посебна организација надлежна за пројектовање, усклађивање, развој и функционисање система електронске управе. Писарница и Систем за управљање документима омогућава учесницима праћење тока предмета додељујући предмету одговарајуће статусе којима се придружује квалификовани временски жиг. Начелник Градске управе именује администратора органа за Писарницу и Систем за управљање документима и о томе, без одлагања, обавештава надлежни орган електронским путем.

	Припрема	**Контролише**	**Одобрава**
Име и презиме	**Petar Balažević**	**Снежана Пејчић**	**Марија Ушумовић Давчик**
Потпис			
Датум	**07.04.2023.**	**25.09.2023.**	**11.12.2023.**

Документација о систему (вертикални преглед) – Процедуре

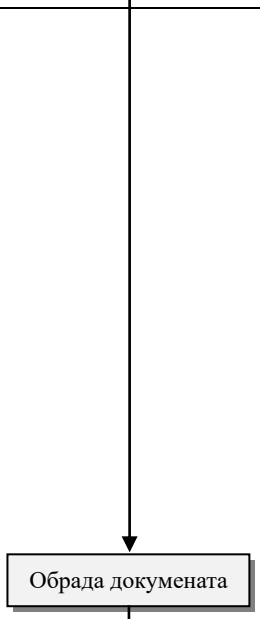
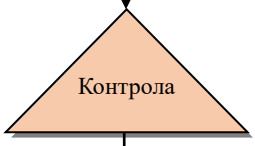
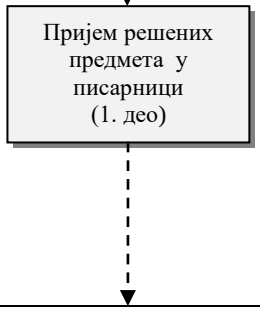
Дијаграм тока	Улазни документи	Опис активности	Спровођење		Излазни документи
			Одговорност за активност	Рок	
ПОЧЕТАК					
Пријем поднеска (1. део)	Захтев, молба, пријава	Учесник подноси поднесак на Порталу еУправа, у складу са прописима којима се уређује електронска управа, односно на други начин електронским путем у складу са законом. Учесник може да преда поднесак у папирном облику, односно усмено на записник, 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. Оштећена препоручена пошиљка преузима се уз записник поштанског оператора који је сачињен на основу рекламације овлашћеног лица. Поднесак који је новчано писмо и друга вредносна пошиљка, као и поднеске у вези са лицитацијом, конкурсом, јавним набавкама, односно друге поднеске које отвара комисија, учесник предаје у складу са прописима. Поднесак који носи ознаку „новчана писма и друге вредносне пошиљке“ без отварања се прослеђује овлашћеном службеном лицу органа, као и поднесак који носи ознаку „лицитација“, „конкурс“, „јавна набавка“, „комисијски“, који отвара одређена комисија, ако није друкчије прописано. Поднесак намењен одређеном лицу запосленом у органу, који носи ознаку „лично“ прослеђује се означеном лицу без отварања. Ако поднесак ове врсте представља поднесак упућен органу, евидентира се преко Писарнице без одлагања, а најкасније у року од 24 часа по пријему.	3/5/1/4 - Извршилац за експедовање поште и материјала, 3/5/1/7 - Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру	Истог дана	Књига примљене поште, еУправа или електронска писарница

Пријем поднеска (2. део)		Писар пријем поднеска евидентира у Писарници и без отварања доставља назначеном примаоцу. Ако је поднесак означен одређеним степеном тајности орган поступа у складу са прописима који уређују тајност података. Ако орган којем је предат поднесак у папирном облику није надлежан за пријем поднеска, након евидентирања га прослеђује надлежном органу, односно враћа странци.	3/5/1/4 - Извршилац за експедовање поште и материјала, 3/5/1/7- Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру	Истог дана	Књига примљене поште, еУправа или електронска писарница
Потврда пријема		Након подношења, односно предаје, поднеску се путем Писарнице додељује јединствена идентификациона ознака и учеснику издаје потврда о пријему на начин на који је поднесак предат. Потврда о пријему поднеска обавезно 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) назив прилога, ако се подноси електронским путем; 6) обавештење о начину увида у ток поступања по поднеску. Након подношења електронским путем, потврди придружује се квалификовани временски жиг којим се уписује датум и време пријема. Ако је поднесак поднет преко поште датум и време пријема поднеска сматра се тренутком предаје у пошти, осим ако је другачије прописано.	3/5/1/7- Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру	Истог дана	Електронска писарница
Дигитализација поднеска		Поднесак предат у папирном облику дигитализује се у складу са прописима којима се уређује електронски документ и архивска грађа. У писарници се додељује јединствена идентификациона ознака која се уписује на документ и на папирни омот предмета, као и време пријема. Поднесак у папирном облику, као и дигитализовани поднесак, чува се у законом предвиђеном року, односно	3/5/1/7 - Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру	Истог дана	Електронска писарница

		уништава у складу са законом. Орган може одредити да се поднесак предат у папирном облику након дигитализације враћа учеснику, односно чува, у складу са законом.			
		3/5/1/1 - Руководилац одсека за општу управу врши надзор над активностима.	3/5/1/1 - Руководилац одсека за општу управу		
		Писарница омогућава вођење централизоване евиденције предметима. При електронском подношењу поднеска, односно акта преко Портала еУправа и других портала Писарница врши аутоматско евидентирање предмета. Ако је поднесак предат у папирном облику, писар се упознаје са садржином поднеска и у Писарници формира предмет уписујући га у јединствену евиденцију предмета. Након формирања, Писарница додељује предмету статус „формиран предмет“, односно „у обради“ ако систем за управљање документима омогућава аутоматизовано додељивање предмета у рад обрађивачу предмета. Документарни материјал се евидентира и сврстава у предмете, осим ако не захтева поступање органа.	3/5/1/7- Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру	Истог дана	Електронска писарница
		Орган надлежан за уређивање поступка у каталогу поступака, одређује којој класификацији по материји припада поступак и врсте документарног материјала које настају у оквиру поступка. Орган преко Писарнице обезбеђује да се документарни материјал класификује по материји која је сврстана у главне групе, групе и подгрупе у складу са пословима из делокруга рада органа утврђеним законом. Предмети и акти класификују се по материји у десет главних група (од 0 до 9), и то: 0 - државно уређење, организација и рад органа; 1 - рад и радни односи и социјално осигурање;	3/5/1/7 - Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру		Електронска писарница

Класификација предмета (2. део)		2 - лична стања грађана, државна и јавна безбедност; 3 - привреда; 4 - финансије; 5 - здравље и социјална заштита; 6 - просвета, наука, култура, спорт, интелектуална својина, јавно информисање и медији; 7 - судство, тужилаштво и правобранилаштво; 8 - одбрана; 9 - међународна сарадња и европске интеграције. У оквиру главних група врши се, по децималном систему, даље рашчлањавање на групе (двоцифрени број) и на подгрупе (троцифрени број), с обзиром на сродност и обим појединих делатности, односно задатака и послова обухваћених главним групама. У оквиру подгрупе, ближе се уређују задаци и послови, односно поступци органа, који се воде у каталогу поступака. У каталогу поступака води се и шифарник категорија документарног материјала који, између осталог, садржи: ознаку и назив класификације по материји, ознаку, односно шифру поступка, ознаку и назив врсте документарног материјала, као и рок чувања сваке врсте документарног материјала. Орган надлежан за уређивање поступка предлаже рок чувања сваке врсте документарног материјала, које у року од 15 дана од дана пријема, одобрава надлежни јавни архив, након чега поступак, кроз допуњени каталог поступака, постаје доступан у писарници органа надлежног за вођење поступка. Орган надлежан за уређивање поступка у каталогу поступака, сваку промену у поступању у складу са прописима уноси на одговарајуће место, када је у питању промена која се односи на рок чувања, нови рок одобрава надлежни јавни архив, свака одобрена промена у каталогу поступака аутоматски се уписује у Писарницу.	3/5/1/7 - Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру		Електронска писарница

Класификација предмета (3. део)		Ако се приликом формирања предмета утврди да поступак није уписан у каталог поступака, у Писарници се евидентира предмет са шифром 000 001 - опште - поступак који није уписан у каталог поступака, а администратор органа без одлагања обавештава надлежни орган да је потребно извршити допуну каталога поступака. Након усвајања допуне каталога поступака, писар формираном предмету додељује одговарајућу класификацију по материји и поступак.	3/5/1/7 - Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру		
Резмена документарног материјала и допуна		Органи документарни материјал међу собом размењују електронским путем у складу са законом. Када органи размењују документарни материјал оверен квалификованим електронским печатом, односно квалификованим електронским потписом, преко Сервисне магистрале органа или налога електронске поште, таквом документарном материјалу не може се оспорити пуноважност, доказна снага, као ни писана форма само зато што је у електронском облику. Пре достављања у рад одговарајућој организационој јединици писар је дужан да провери да ли примљени поднесак припада предмету који је већ заведен у Писарници. Писар путем Писарнице придружује поднесак предмету у вези са којим је поднесак примљен.	3/5/1/7 - Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру		Електронска писарница, Сервисна магистрала органа, електронска пошта
Достављање аката у рад		Администратор омогућава приступ предмету преко Писарнице руководиоцу организационе јединице, односно обрађивачу предмета, који путем Система за управљање документима додељује предмет у рад и придружује статус „у обради“. Администратор омогућава непосредан приступ обрађивачу предмета ако је орган преко посебног система за управљање документима то омогућио. Орган је дужан да преко Писарнице омогући учеснику увид у статус предмета.	3/5/1/7 - Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру		Електронска писарница

			Систем за управљање документима омогућава праћење статуса премета у Писарници.			
			Обрађивач предмета упознаје се са садржином поднеска и прилога и управља документарним материјалом преко Система за управљање документима или другог одговарајућег софтверског решења. Софтверско решење омогућава додељивање одговарајућих статуса појединачним процесним радњама у складу са прописима. У току рада на предмету обрађивач електронским путем прибавља податке о чињеницама које су неопходне за одлучивање из службених евиденција преко Система за размену података или на други прописан начин. Изузетно, ако податке није могуће прибавити на наведени начин, обрађивач предмета их прибавља на други погодан начин. Након обраде предмета обрађивач предмета потписује акт квалификованим електронским печатом органа, ако је за то овлашћен, односно квалификованим електронским потписом. или га упућује другом службеном лицу које је овлашћено да одлучи о предмету и да га потпише.	Извршиоци Службе		Електронска писарница
			Контрола обрађених предмета.	Руководиоци организационих јединица		
			Акт се оверава квалификованим електронским печатом органа након чега се у Писарници аутоматски мења статус предмета у „завршен“, односно у други одговарајући статус. Ако Писарница аутоматизовано не упише податке, обрађивач их уписује ручно, и то следеће податке: исход поступања (по службеној дужности: обустављен, решен, није решен, по захтеву странке: одбачен, одбијен, решен,	Руководиоци организационих јединица, Извршиоци Службе		Електронска писарница

Пријем решених предмета у писарници (2. део)		није решен, обустављен), уложена правна средства и одлуку поводом уложених правних средстава (одбачена или одбијена жалба односно приговор; поништено, измењено или укинуто решење), да ли је решење извршно, коначно, правоснажно или извршено, као и начин на који ће бити извршено отпремање одређеног документарног материјала. Писарница додељује статус предмету у односу да исход решавања и ознаку начина отпремања документарног материјала.	Руководиоци организационих јединица, Извршиоци Служби		
Достављање документарног материјала - аката (1. део)		Писарница доставља документарни материјал у Јединствен електронски сандучић или другим електронским путем у складу са прописима и мења статус предмета у „послато“, „објављено“ или неки други статус. Орган преко Писарнице личну електронску доставу акта врши искључиво у Јединствен електронски сандучић и након добијене потврде о пријему мења статус предмета у „достављен“, у складу са прописима којима се уређује електронска управа. Ако Писарница не прими потврду о пријему уписује се статус документарном материјалу „покушана достава“ и након 24 сата се достављање понавља, када се статус мења у „поновљена достава“, осим ако другим прописом није другачије уређено. Ако у прописаном року Писарница не прими потврду о пријему, уписује се статус „достављено без потврде“ или „достављање није могуће“ у прописаним случајевима. Ако се достављање документарног материјала врши у папирном облику, обавља се преко поштанског оператора или преко достављача (курира) након евидентирања, односно разврставања категорија у Писарници. Ако учесник захтева доставу у папирном облику, Писарница додељује документарном материјалу ознаку „Папирно“.	Извршиоци Служби, 3/5/1/4 - Извршилац за експедовање поште и материјала		еУправа или Пошта

Достављање документарног материјала - аката (2. део)		Документарни материјал у папирном облику преузет у току радног дана до 12 часова отпрема се истог дана. 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 ком се отпремају акти треба да садржи у горњем левом углу прве стране: тачан назив и адресу пошиљаоца и ознаку свих аката који се налазе у коверту. Документарни материјал који се отпрема преко поштанске службе Писарница разврстава у две групе: 1) обичне пошиљке; 2) препоручене пошиљке и тим редом уписују се у евиденцију послатог документарног материјала у Писарници. Доказ о извршеној достави акта у папирном облику дигитализује се и придружује се предмету у Писарници. У случају да се доказ из става 11. не достави Писарница додељује статус „достављено без потврде“.	3/5/1/4 - Извршилац за експедовање поште и материјала		
Чување документарног материјала (1. део)		Документарни материјал органа евидентира се у Писарници у складу са законом, у електронском облику, по времену пријема, односно настанка, роковима чувања, класификационим ознакама и другим подацима из члана 8. ове уредбе који су од значаја за његово чување. Документарни материјал органа за који је предвиђено трајно чување евидентира се и чува у архиви у складу са законом. Надлежни орган успоставља и технички одржава софтверско решење еАрхив у складу са прописима. Софтверско решење еАрхив води се у Државном центру за управљање и чување података.	3/5/1/5 - Извршилац за архивирање предмета и аката и чување регистратурског материјала	Рокови утврђени Уредбом о категори-јама регистра-турског материјала са роковима чувања, Законом о архивској грађи и архивској делатности	Електронска писарница и еАрхив

Чување документарног материјала (2. део)		Надлежни орган обезбеђује интегритет документарног материјала у електронском архиву. Документарни материјал у папирном облику за које је предвиђено трајно чување до предаје надлежном архиву, орган чува у архиви, обезбеђујући услове који спречавају нестанак, неовлашћен увид и материјално оштећење документарног материјала у папирном облику. Документарни материјал органа који се трајно чува и представља архивску грађу добија ознаку „архивска грађа“ у Писарници, односно у архиви.	3/5/1/5 - Извршилац за архивирање предмета и аката и чување регистратурског материјала	Рокови утврђени Уредбом о категори-јама регистра-турског материјала са роковима чувања, Законом о архивској грађи и архивској делатности	
Уништавање материјала		У софтверском решењу еАрхив се креира попис документарног материјала којем је истекао рок чувања. По истеку рокова чувања орган по добијању одобрења надлежног архива брише, односно уништава безвредни документарни материјал којем је истекао рок чувања и мења се статус у „дозвољено брисање“, односно „дозвољено уништавање“ за документарни материјал у папирном облику. За документарни материјал који се издваја ради уништавања 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, као и одобрење надлежног архива. Не може се уништити документарни материјал који није у статусу: „архивиран“.	Комисија за излучивање безвредног регистратурског материјала		еАрхив
Архивирање у папирном облику		Завршени (архивирани) предмети и други документарни материјали у папирном облику чувају се у архиви органа у одговарајућим архивским јединицама, у условима који осигуравају њихово очување од нестајања, оштећења и неовлашћеног увида, и воде се у архивској књизи. Управа за заједничке послове републичких органа за органе за које обавља послове канцеларијског	3/5/1/5 - Извршилац за архивирање предмета и аката и чување регистратурског материјала		еАрхив

			пословања, ималац је архивске грађе и документарног материјала тих органа у папирном облику. Документарни материјал уписује се у архивску књигу у електронском облику по годинама и класификационим ознакама. Архивска књига води се у складу са законом којим се уређује архивска грађа и архивска делатност. Завршени предмети и други документарни материјали чувају се у архиви према јединственим идентификационим ознакама из архивске књиге. Орган предаје документарни материјал који се трајно чува надлежном архиву променом статуса у Писарници у „предато архиву“. Софтверско решење еАрхив омогућава управљање означеним документарним материјалом овлашћеним лицима из надлежног архива. Архивиран документарни материјал у папирном облику предаје се надлежном архиву у складу са прописима.			
КРАЈ						

Документација о систему - Процедуре

Корисник јавних средстава: Градска управа Града Суботице Процедура комуникација са странкама-контакт центар			
Организациона јединица:	Секретаријат за општу управу и заједничке послове	**Шифра процеса:**	ОУЗП8.3
Шифра организационе јединице:	IV-03	**Верзија:**	3.
Руководилац организационе јединице:	3/0/0/1 - Секретар Секретаријата за општу управу и заједничке послове		

Носилац пословног процеса (одговорно лице):	3/5/0/1 - Шеф службе за општу управу и заједничке послове

Назив пословног процеса
Процес пријема, отпреме и архивирања документа

Циљ пословног процеса
Тачна и правовремена евиденција свих примљених докумената и њихова правовремена обрада и отпрема.

Подручје примене
Секретаријат за општу управу и заједничке послове.

Остала документација
Захтев, обавештење.

Одговорност и овлашћење
3/5/4/6 - Извршилац за послове „Контакт центра 024“ и оператер-телефониста обавља: Рад на телефонској централи. Пријем и прослеђивање позива. Прима питања, предлоге и притужбе за решавање проблема грађана са територије града Суботице. Питања, предлоге и притужбе грађани могу да изнесу у непосредној комуникацији са оператером преко фиксног телефона, слањем смс поруке, путем електронске поште. У случају да је извршилац у могућности да сам да одговор странци исти ће јој пружити, а уколико то не може учинити, по пријему питања, предлога или притужбе, исте прослеђује надлежном Секретаријату у оквиру Градске управе или надлежном Јавном предузећу или Јавном комуналном предузећу, а странку у року 24 сата обавештава коме их је проследио. У року 48 сати обавештава странку о садржају одговора надлежног Секретаријата у оквиру Градске управе или надлежног Јавног предузећа или Јавног комуналног предузећа.

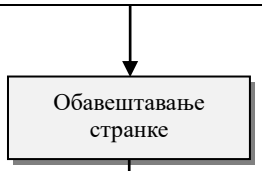
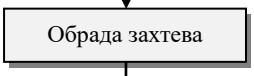
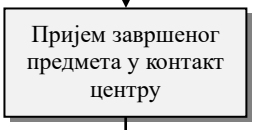
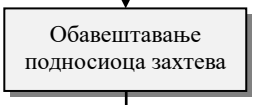
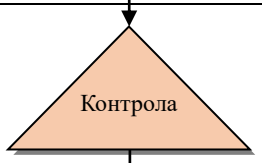
Закони и прописи
Закон о локалној самоуправи, Статут града Суботице, Одлука о Градској управи Града Суботице, Закон о државној управи, Закон о општем управном поступку, Закон о заштити података о личности.

Термини и скраћенице коришћени у дијаграмима тока

	Припрема	Контролише	Одобрава
Име и презиме	**Petar Balažević**	**Снежана Пејчић**	**Марија Ушумовић Давчик**
Потпис			
Датум	**07.04.2023.**	**25.09.2023.**	**11.12.2023.**

Документација о систему (вертикални преглед) – Процедуре

Дијаграм тока	Улазни документи	Опис активности	Спровођење		Излазни документи
			Одговорност за активност	Рок	
ПОЧЕТАК					
Пријем захтева, пријаве	Захтев, пријава	Странка упућује захтев или пријаву на једном од четири језика у службеној употреби града (српски, буњевачки, мађарски и хрватски). Захтев се подноси лично на шалтеру, мејлом, путем телефона или СМС порука. Странка је приликом предаје захтева или пријаве у обавези је дати свој контакт телефон или мејл адресу. Захтев или пријава могу поднети анонимно.	Странка		Програм „Контакт центар 024“
Обавештење о правима и обавезама приликом подношења захтева		У складу са Законом о заштити података о личности, у зависности од предмета захтева, за сваки захтев се сачињава обавештење о документацији која се тражи, подацима који се обрађују и правном основу за узимање података о личности. Уколико не постоји законски основ за узимање одређених података о личности, на самом захтеву се тражи сагласност странке (потпис) и сврха за коју се тражени подаци траже. Извршиоци који врше пријем захтева дужни су појаснити странци наведене одредбе Закона о заштити података о личности.	3/5/1/4 - Извршилац за експедовање поште и материјала, 3/5/1/7 - Извршилац за пријем поште и евидентирање аката у градском услужном центру, 3/5/4/6 - Извршилац за послове „Контакт центра 024“ и оператер-телефониста		
Евидентирање захтева		Извршилац врши пријем захтева и евидентира га у програму.	3/5/4/6 - Извршилац за послове „Контакт центра 024“ и оператер-телефониста	Истог дана	Програм „Контакт центар 024“
Распоређивање на решавање		Извршилац прослеђује предмет надлежној служби преко програма.	3/5/4/6 - Извршилац за послове „Контакт центра 024“ и оператер-телефониста	Истог дана	Програм „Контакт центар 024“
Контрола		3/5/4/1 - Руководилац одсека за заједничке послове врши надзор над активностима.	3/5/4/1 - Руководилац одсека за заједничке послове		

		Извршилац обавештава странку о времену прослеђивања предмета као и о томе коме је прослеђено на решавање.	3/5/4/6 - Извршилац за послове „Контакт центра 024“ и оператер-телефониста		Програм „Контакт центар 024“ Обавештење
		Извршиоци у секретаријатима управе поступају по захтеву или пријави.	Извршиоци у секретаријатима управе		
		Надлежни секретаријат по обради предмета доставља обавештење о начину поступања извршиоцу у Контакт центру.	Извршиоци у секретаријатима управе 3/5/4/6 - Извршилац за послове „Контакт центра 024“ и оператер-телефониста		Програм „Контакт центар 024“
		Извршилац доставља обавештење подносиоцу захтева или пријаве путем мејла или телефоном о начину решавања његовог захтева, односно проследи одговор надлежног секретаријата.	3/5/4/6 - Извршилац за послове „Контакт центра 024“ и оператер-телефониста	3 дана	
		3/5/4/1 - Руководилац одсека за заједничке послове врши контролу.	3/5/4/1 - Руководилац одсека за заједничке послове		
					