

Grad Slavonski Brod

OD14  
hroug



DQM



Informatički Inženjering

Informacijski sustav upravljanja  
procesima, zadacima i dokumentima

**DQM – programski sustav upravljanja dokumentima,  
porukama, poslovnim procesima i zadacima u Gradskim  
upravama**

**\*Iskustva iz prakse- implementacija u Gradskoj upravi grada  
Slavonskog Broda**

**ININ Informatički Inženjering d.o.o.  
Igor Majdandžić  
Predsjednik Uprave  
imajdandzic@inin.hr**

**Današnjicu karakterizira laka  
dostupnost informacijama.**

## Sadržaj:

- **Ciljevi Projekta**
- **Presjek zatečenog stanja i pripremnih aktivnosti**
- **DQM (Document&Quality Management) - funkcionalnosti**
- **Realizacija Projekta**
- **Izjave djelatnika Gradske uprave**
- **Zaključak 😊**

## Ciljevi Projekta „Digitalno upravljanje dokumentima, predmetima i procesima u Gradskoj upravi:

- Mogućnost evidencije i praćenja životnog ciklusa dokumenta, od trenutka njegovog nastajanja do trenutka arhiviranja
- Upravljanje predmetima u skladu sa važećim zakonima i internim aktima Naručitelja
- Omogućivanje uvida u vlastite predmete od strane građana / pravnih osoba
- Protokoliranje dokumenata
- Praćenje statusa predmeta
- Izvješća i statistike

## Presjek zatečenog stanja i pripremljenih aktivnosti:

- Svi dokumenti se vode ručno, u “košuljicama”
- Pisarnica otvara predmet na osnovu telefonskog naloga
- Otežan uvid u predmete i njihov status za vrijeme trajanja obrade
- Dugotrajna izrada statistika izvršenja predmeta
- Ručna dostava košuljica, iniciranje sljedeće aktivnosti, prekidi rada na predmetu - kolanje dokumenta za druge potrebe, kopiranja (...)

- Rok za izradu i implementaciju - 4 mjeseca
- Snimanje zahtjeva – izrada i implementacija protokola za klasifikaciju dokumenata
- Osmišljavanje i izrada dijagrama procesa
- Prijenos postojećih podataka u pisarnici (nekonzistentni)
- Formiranje jedinstvene baze fizičkih i pravnih osoba – šifarnici
- Nametanje kontrole rada
- Kontrola trajanja rješavanja predmeta
- Izvješća o učinkovitosti (...)

## Projekat podijeljen u 3 faze:

### 1. Faza

Formiranje šifarnika, prijenos podataka, implementacija pisarnice, digitalizacija dokumenata, predmete otvara i vodi, sukladno ovlastima, svaki djelatnik za sebe



## 2. Faza

Implementacija Process managera, lansiranje zadataka

## 3. Faza

Obavješćivanje građana, izvješćivanje pročelnika i gradonačelnika

++:

- Pozitivan stav managementa (Gradonačelnik)
- Nesebičan angažman glavnog informatičara i pojedinih rukovoditelja odjela
- Angažman djelatnika Pisarnice zatrpanih telefonskim otvaranjem predmeta
- Iskustva Isporučitelja u projektno-prototipskom radu, implementaciji document i process management sustava
- Informatička učionica Isporučitelja s 20 radnih mjesta



Informatički inženjering d.o.o.



# DQM (Document&Quality Management) - funkcionalnosti



Informatički inženjering d.o.o.

ININ d.o.o. Informatički inženjering  
Dr. Mile Budaka 1, p.p. 138  
35000 Slav. Brod, Hrvatska  
tel: +385 35 44 54 78  
fax: +385 35 40 50 69  
e-mail: [inin@inin.hr](mailto:inin@inin.hr)  
<http://www.inin.hr>

## Primjenom DQM-a značajno olakšavamo:

- urudžbiranje, klasifikaciju, distribuciju, digitalizaciju i pretraživanje dokumenata (Pisarnica)
- ovjeru ulaznih faktura od nadležnih djelatnika
- kreiranje, raspodjelu i praćenje izvršenja zadataka na upravnim i neupravnim postupcima



Informatički inženjering d.o.o.

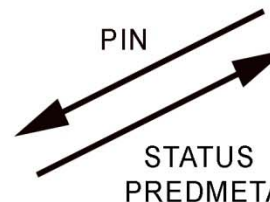
ININ d.o.o. Informatički inženjering  
Dr. Mile Budaka 1, p.p. 138  
35000 Slav. Brod, Hrvatska  
tel: +385 35 44 54 78  
fax: +385 35 40 50 69  
e-mail: [inin@inin.hr](mailto:inin@inin.hr)  
<http://www.inin.hr>

- alarmiranje odgovornih u slučaju kašnjenja obrade predmeta
- izvješćivanje o statusu predmeta, trenutnoj aktivnosti nad predmetom, utrošenom vremenu po predmetu, procjenu vremena završetka predmeta, pretraživanje vezanih dokumenata uz predmet ...
- mogućnost uvida u status predmeta od strane građana i poslovnih partnera (Internet/SMS)
- optimizirana pretraživanja, označavanje košuljica naljepnicama s bar kodom (...)

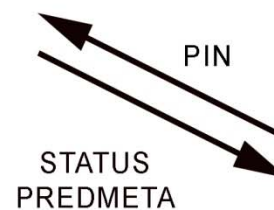
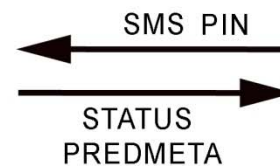
**GRADONAČELNIK  
IZVJEŠĆA**



**INFO PULT**



**MOBITEL**



**E-MAIL**



**GRADSKA UPRAVA  
DQM**

STATUS  
PREDMETA



**PISARNICA  
ZAPRIMANJE DOKUMENATA**

**D  
J  
E  
L  
A  
T  
N  
I  
C  
I**



**G  
R  
A  
Đ  
A  
N  
I**



Informatički inženjering d.o.o.

ININ d.o.o. Informatički inženjering  
Dr. Mile Budaka 1, p.p. 138  
35000 Slav. Brod, Hrvatska  
tel: +385 35 44 54 78  
fax: +385 35 40 50 69  
e-mail: [inin@inin.hr](mailto:inin@inin.hr)  
<http://www.inin.hr>

## Podsustavi DQM Gradske Uprave:

- Pisarnica
- Arhiviranje i distribucija dokumenata
- Definiranje radnih procesa
- Podsustav dnevnih zadataka
- Uvid u stanje predmeta – stranke
- Izvješćivanje nadležnih



Informatički inženjering d.o.o.

ININ d.o.o. Informatički inženjering  
Dr. Mile Budaka 1, p.p. 138  
35000 Slav. Brod, Hrvatska  
tel: +385 35 44 54 78  
fax: +385 35 40 50 69  
e-mail: [inin@inin.hr](mailto:inin@inin.hr)  
<http://www.inin.hr>

## Pisarnica:

- urudžbeni zapisnik, upravni postupci, ostale knjige ulaznih dokumenata
- šifarnici klasa, odjela i djelatnika
- automatska dodjela urudžbenog broja na osnovu klasifikacije
- skeniranje ulaznih dokumenata
- neograničeno priloga uz akt
- prosljeđivanje ulaznih dokumenata nadležnom odjelu /osobi





- Pisarnica
  - Uredžbeni zapisnik
  - Upravni postupci
  - Ostali predmeti
  - Odjava aktivnosti
- Šifre
- Administrator

Vrsta knjige:  Predmet kod:  Datum razvođenja:

Vrsta predmeta:  Vrijeme preuzimanja:  Datum otvaranja:  Očekivani završetak:Tajnost:

Sadržaj:  God:  Dosje:  Rb:  Odjel:  Stranka:

**Klasa:**  /  -  /

Naziv predmeta:  Katastarska općina:

Napomena:  Katastarska čestica:

**Pretraživanje**

Klasa	Godina(klasa)	Dosje	RB	Odjel	Naziv predmeta	Napomena(predmet)	Godina (Ur.br)	Odjel (ur.br.)	RB (ur.br.)	Naziv akta	Napomena(akt)
[Empty search results table]											

Trazi

Datum dokumenta	Datum_zaprimanja	Vrsta dokumenta	Odjel	Stranka(šifra)	Status
[Empty table body]					

Vrsta dokumenta:  Datum dokumenta:  Datum kreiranja:

Mjesto:  Odjel:  Godin:Rb:

**Uredžbeni broj:**  -  -  -

Naziv dokument:

Stranka:  Odjel:

Napomena:  Unio:

Dokumenti i prilozii

Aktiviranje dvostrukim klikom

2009

- ☐ Pisarnica
  - Uredžbeni zapisnik
  - Upravni postupci
  - Ostali predmeti
  - Odjava aktivnosti
  - Šifre
  - Administrator

Vrsta knjige:  Predmet kod:  Datum razvođenja:

Vrsta predmeta:  Vrijeme preuzimanja:  Datum otvaranja:  Očekivani završetak:  Tajnost:

Sadržaj:  God:  Dosje:  Rb:  Odjel:  Stranka:

Klasa:  /  -  /

Naziv predmeta:  Katastarska općina:

Napomena:  Katastarska čestica:

Ubroj	Naziv	Datum dokumenta	Datum_zaprimanja
▶			

VD	Naziv
▶	

Vrsta dokumenta:  Datum dokumenta:  Datum kreiranja:

Mjesto:  Odjel:  God:  Rb:

Uredžbeni broj:  -  -  -

Naziv dokumenta:

Stranka:  Odjel:

Napomena:  Unio:



- Prosljedi na daljnju obradu
- Poništi prosjeđivanje
- Zadaj zadatak
- Podaci za dokument



Informatički inženjering d.o.o.

ININ d.o.o. Informatički inženjering  
Dr. Mile Budaka 1, p.p. 138  
35000 Slav. Brod, Hrvatska  
tel: +385 35 44 54 78  
fax: +385 35 40 50 69  
e-mail: [inin@inin.hr](mailto:inin@inin.hr)  
<http://www.inin.hr>

## Arhiviranje i distribucija dokumenata:

- skeniranje ulaznih dokumenata
- povezivanje dokumenata s predmetom i aktom
- distribucija dokumenata odgovarajućim djelatnicima
- ovjera dokumenata
- obaveznost pridjeljivanja dokumenta aktu, pridjeljivanje neograničeno priloga (fotografije, izvodi ...)
- kontrola pristupa dokumentu lozinkom
- praćenje aktivnosti nad dokumentom (izmjene, pregledi)
- mogućnost komprimiranja i kriptiranja dokumenta



Informatički inženjering d.o.o.

ININ d.o.o. Informatički inženjering  
Dr. Mile Budaka 1, p.p. 138  
35000 Slav. Brod, Hrvatska  
tel: +385 35 44 54 78  
fax: +385 35 40 50 69  
e-mail: [inin@inin.hr](mailto:inin@inin.hr)  
<http://www.inin.hr>

The screenshot shows a Windows XP desktop with a Document Explorer on the left and an Adobe Reader window open in the center. The Document Explorer shows a list of documents, including 'Katastar.pdf'. The Adobe Reader window displays a PDF document titled 'Katastar.pdf' with the following content:

Kod banke  
4. Matični broj trgovačkog društva: **MB0G**  
Vlastovinski po (pri):

REPUBLICA HRVATSKA  
DRŽAVNA GEODEZIJSKA UPRAVA  
POSREDOVAČKI UREDE ZA KATASTAR  
Slavonski Brod

Katastarska općina: 849  
Bilješka kat. plana: 30

Čica: 935 - 96.07-01 / 849  
Urbiz: 941 - 18 - 2 / 04-07 - 2

IZVOD IZ KATASTARSKOG PLANA  
MERSKO: 1:100

The map shows a street named 'Ulica Rijeke Nerave' and a building labeled 'Dječji vrtić "Tvorilica"'. Other buildings are labeled with numbers like 336, 337, 338, 339, 340, 341, 342, 343, 344, 345, 346, 347, 348, 349, 350, 351, 352, 353, 354, 355, 356, 357, 358, 359, 360, 361, 362, 363, 364, 365, 366, 367, 368, 369, 370, 371, 372, 373, 374, 375, 376, 377, 378, 379, 380, 381, 382, 383, 384, 385, 386, 387, 388, 389, 390, 391, 392, 393, 394, 395, 396, 397, 398, 399, 400.



Informatički inženjering d.o.o.

ININ d.o.o. Informatički inženjering  
Dr. Mile Budaka 1, p.p. 138  
35000 Slav. Brod, Hrvatska  
tel: +385 35 44 54 78  
fax: +385 35 40 50 69  
e-mail: [inin@inin.hr](mailto:inin@inin.hr)  
<http://www.inin.hr>

## Definiranje radnih procesa:

- Mogućnost dinamičkog kreiranje procesa za predmet
- Radni zadaci djelatnicima Gradske uprave generiraju se automatskom odjavom prethodne aktivnosti sukladno predefiniranom procesu
- Mogućnost definiranja trajanja vremena rješavanja predmeta
- Alarmiranje u slučaju kašnjenja predmeta
- Statistika rješavanje predmeta po djelatniku, odjelu
- Trenutni uvid u status pojedinog predmeta i priložene dokumente

Odjava aktivnosti

Konfiguracija Tablica Zapis Polje Pomoć

**GRAD SLAV. BROD** **ININ d.o.o. Informatički Inž.**

Novi predmet Novi upravni predmet

Predmet: Za djelatnika: Klasa: Partner: Osvježi

Nepreuzeti zadaci Preuzeti nezavršeni zadaci Završeni zadaci Prosljeđeni nezavršeni zadaci

**Nepreuzeti zadaci**

Klasa	K_RB	VD	NAZ
361-03/09-01/7	7	ZIOL	gbfs

Dokumenti za aktivnost

Ur.broj	VD	NAPOMENA
2178/01-10-09-2	PZUIP	
2178/01-10-09-1	ZLD	

Aktiviranje dvostrukim klikom

## Vizualni uvid u status predmeta:

- **zeleno** – urađeno
- **žuto** – radi se
- **bijelo** – nijedan djelatnik još nije zaprimio zadatak



Informatički inženjering d.o.o.

ININ d.o.o. Informatički inženjering  
Dr. Mile Budaka 1, p.p. 138  
35000 Slav. Brod, Hrvatska  
tel: +385 35 44 54 78  
fax: +385 35 40 50 69  
e-mail: [inin@inin.hr](mailto:inin@inin.hr)  
<http://www.inin.hr>

## Podsustav dnevnih zadataka:

- Dnevne zadatke generira proces ili nadležna osoba
- Procjena trajanja i praćenje vremena izvršenja zadatka
- Mogućnost delegiranja zadatka drugom djelatniku od strane nadležne osobe
- Unos dokumenata urađenih po zadatku / aktivnosti integriran je s podsustavom Pisarnica
- Završetkom zadatka može se generirati obavijest o gotovosti prema nadležnom djelatniku ili stranci



- [-] **Pisarnica**
  - Urudžbeni zapisnik
  - Upravni postupci
  - Ostali predmeti
  - Odjava aktivnosti
  - Sifre**
  - Administrator**
- UP**
- Z**

**Nepreuzeti zadaci**   **Preuzeti zadaci**   **Završeni zadaci**   **Prosljeđeni nezavršeni zadaci**   **Zadaci za odjel**

Ozn.predmeta	Naziv predmeta	Opis zadatka	Zadao	Rok	S
361-04/09-01/2	zamolba za gl. projekt	Obrada zahtjeva			A
034-01/09-01/1	SUGLASN.ZA PREKOP JAV.POVRŠ.ZA VODOVOD I PLINSKI	Posebni uvjeti			K
034-01/09-01/1	SUGLASN.ZA PREKOP JAV.POVRŠ.ZA VODOVOD I PLINSKI	Suglasnost stranke			K

Dokumenti za aktivnost   **Dokumenti za predmet**

2178/01-08-09-1	ZSTR	zamolba za gl. projekt	0805	23.04.2009 16:19:30
-----------------	------	------------------------	------	---------------------





Informatički inženjering d.o.o.

ININ d.o.o. Informatički inženjering  
Dr. Mile Budaka 1, p.p. 138  
35000 Slav. Brod, Hrvatska  
tel: +385 35 44 54 78  
fax: +385 35 40 50 69  
e-mail: [inin@inin.hr](mailto:inin@inin.hr)  
<http://www.inin.hr>

## Uvid u stanje predmeta – stranke:

- Mogućnost dobivanja povratne informacije o stanju predmeta (odjel, gotovost, predviđeni rok zatvaranja ...) slanjem pina koji jamči tajnost podataka
- Slanje pina i zaprimanje statusa gotovosti predmeta putem SMS poruke ili web sučelja
- Zaprimanje obavijesti o gotovosti predmeta putem SMS poruke ili emaila

\*\*\*

- Značajno rasterećenje djelatnika Gradske uprave na poslovima davanja informacija o statusu predmeta
- Jednostavan uvid u trenutno stanje predmeta



Informatički inženjering d.o.o.

ININ d.o.o. Informatički inženjering  
Dr. Mile Budaka 1, p.p. 138  
35000 Slav. Brod, Hrvatska  
tel: +385 35 44 54 78  
fax: +385 35 40 50 69  
e-mail: [inin@inin.hr](mailto:inin@inin.hr)  
<http://www.inin.hr>

**From: [info@slavonski-brod.hr](mailto:info@slavonski-brod.hr)**

**Sent: Thursday, April 23, 2009 8:55 AM**

**Subject: Grad Slavonski Brod - automatski odgovor e-poštom.**

**Klasa:UP/I 371-04/09-01/1**

**Predmet:Potvrda na etažni elaborat**

**Status predmeta:Obrada zahtjeva**

**Za sve informacije, sugestije i komentare svakodnevno smo vam na raspolaganju.**

**Javite nam se putem e-pošte na: [info@slavonski-brod.hr](mailto:info@slavonski-brod.hr)**

**Srdačan pozdrav**

**Grad Slavonski Brod**

**Vukovarska 1**

**35000 Slavonski Brod**

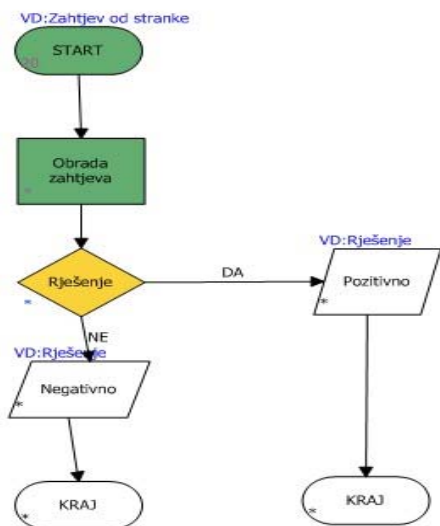
**Hrvatska**

**<http://www.slavonski-brod.hr/>**



Informatički inženjering d.o.o.

ININ d.o.o. Informatički inženjering  
Dr. Mile Budaka 1, p.p. 138  
35000 Slav. Brod, Hrvatska  
tel: +385 35 44 54 78  
fax: +385 35 40 50 69  
e-mail: [inin@inin.hr](mailto:inin@inin.hr)  
<http://www.inin.hr>



**U prilogu  
emaila nalazi  
se grafički  
prikaz stanja  
predmeta**



### UNESITE PIN ZA PREDMET

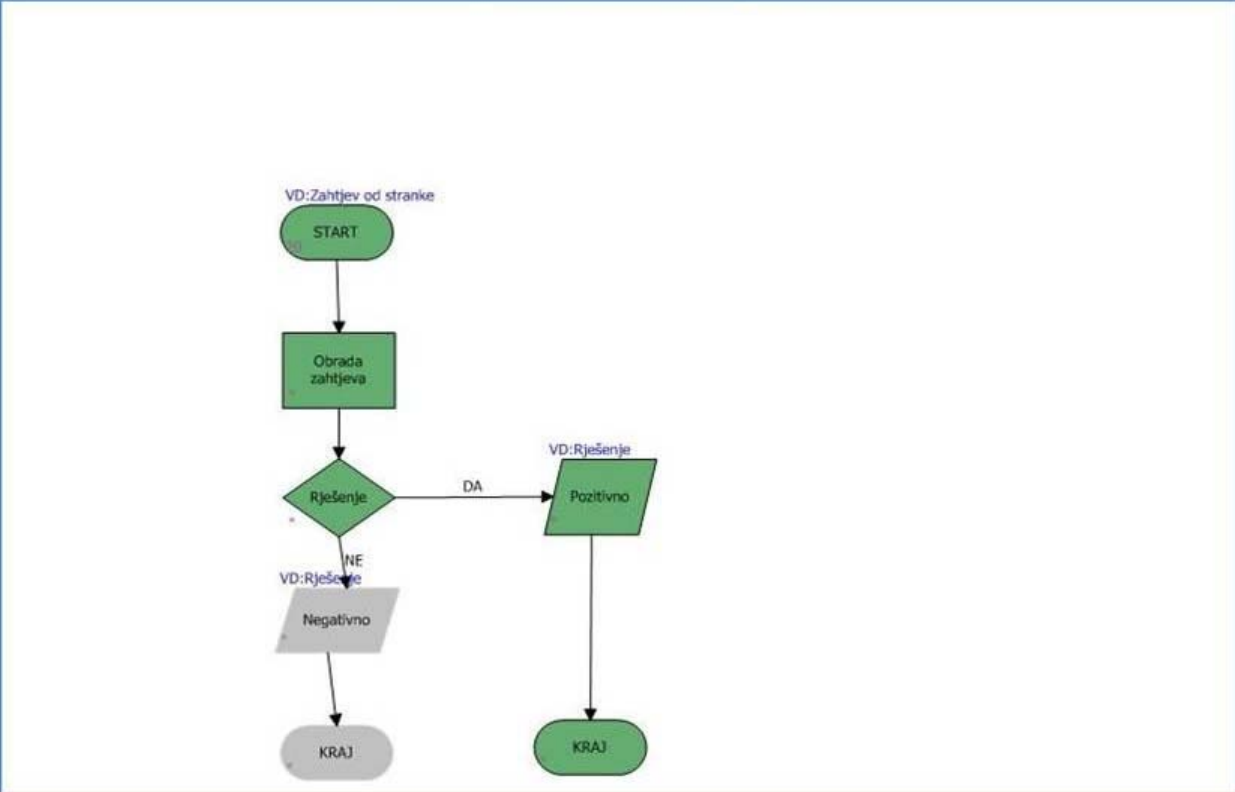
PIN:

Provjeri

**UNESITE PIN ZA PREDMET**

PIN: 72D

Klasa: 371-04/09-01/2  
Predmet: test99  
Status predmeta: Pozitivno  
Predmet kod:   
Datum zaprimanja: 23.04.2008  
Očekivani datum završetka: 24.04.2008





## Realizacija Projekta

### 1. Faza

- 10 dana izrada projektnog zadatka
- 24 dana izrada algoritama dodjele klasifikacijskog broja, izrada 4 vrste knjiga, organizacija šifarnika, funkcionalnosti formi, prijenos podataka (...)
- 8 dana dorada Document managera-zaprimanja dokumenata
- 4 dana obuka korisnika
- 2 dana implementacija 1 faze
- 2 dana implementacija sustava backupa i dijagnostike

## Realizacija Projekta

### 2. Faza

- 18 dana customizacija Process managera (djelomično paralelno s Fazom 1)
- 7 dana customizacija modula prosljeđivanja zadataka
- 4 dana obuka korisnika
- 2 dana implementacija 2 Faze



## Realizacija Projekta

### 3. Faza

- 2 dana izrada SMS sustava obavješćivanja
- 2 dana izrada Email/web sustava obavješćivanja
- 9 dana izrada izvješća za pročelnike i gradonačelnika
- 2 dana obuka Administora / korisnika
- 2 dana implementacija
- SERVER: 1x Intel Xeon 4 Core /WIN 2008 / 64 / 10 GB RAM / 6xHDD



Informatički inženjering d.o.o.

ININ d.o.o. Informatički inženjering  
Dr. Mile Budaka 1, p.p. 138  
35000 Slav. Brod, Hrvatska  
tel: +385 35 44 54 78  
fax: +385 35 40 50 69  
e-mail: [inin@inin.hr](mailto:inin@inin.hr)  
<http://www.inin.hr>

## Izjave djelatnika Gradske Uprave:

- *“Želim pohvaliti uvođenje digitalne pisarnice jer nam je uistinu olakšala posao.”*
- *“Uvođenjem digitalne pisarnice posao nam je daleko olakšan, predmeti su nam pregledniji, informacije brže dostupne tako da možemo pohvaliti pokretača i osnivača digitalne pisarnice.”*
- *“Sve pohvale za uvođenje digitalne pisarnice.”*



Informatički inženjering d.o.o.

ININ d.o.o. Informatički inženjering  
Dr. Mile Budaka 1, p.p. 138  
35000 Slav. Brod, Hrvatska  
tel: +385 35 44 54 78  
fax: +385 35 40 50 69  
e-mail: [inin@inin.hr](mailto:inin@inin.hr)  
<http://www.inin.hr>

*“Mislim da bi za postupanje trebalo donijeti Pravilnik kojim bi se opisali svi procesi digitalne pisarnice, utvrdile obveze i dodijelila ovlaštenja korisnicima.”*

*“Pisarnica je OK. Promjene su u redu, pod uvjetom da pisarnicu svi koriste!!! Eventualne promjene korigirati uz rad!!!”*

*“Pisarnica je rasturačina!”*

*“Puno toga smo već rekli, sve je OK !”*



Informatički inženjering d.o.o.

ININ d.o.o. Informatički inženjering  
Dr. Mile Budaka 1, p.p. 138  
35000 Slav. Brod, Hrvatska  
tel: +385 35 44 54 78  
fax: +385 35 40 50 69  
e-mail: [inin@inin.hr](mailto:inin@inin.hr)  
<http://www.inin.hr>

- *“Nova pisarnica je genijalno rješenje za one koji imaju puno predmeta i ne moraju čekati da se uvedu pa ih dobiti nazad tek idući dan, nego se odmah rješavaju.”*
- *“Što se tiče prvog dijela dig.pisarnice nemam pritužbi. Samo urudžbiranje predmeta nije problem (nema korištenja telefona i zvanja pisarnice), te je sam pregled i traženje predmeta pojednostavljeno.”*

## ZAKLJUČAK 😊

Nakon 8 mjeseci korištenja DQM sustava u Gradskoj upravi na 70 klijenata, unešeno je 1,8 GB binarnih zapisa u 18.740 novih dokumenata. U sustavu se vodi 155.746 predmeta, od čega 7.960 novih.

Značajno je povećana efikasnost i brzina rada na predmetima i ravnomjernije su opterećeni svi sudionici poslovnog procesa.

Uvedeno je obavješćivanje građana i pravnih osoba, te brojna izvješća i transparentnost povijesti predmeta.

Sustav nije imao niti jedan zastoje, te svega nekoliko sitnijih dorada izvješća.

Uz podršku gradonačelnika i računskog centra, organiziranu detaljnu obuku i postavljanje striktnih rokova prelaska na informacijski sustav i usvajanje novih modula, implementacija sustava protekla je apsolutno po ugovorenom planu.

Svi moduli su razvijeni od strane Isporučitelja.

Očekivana proširenja: Uvođenje digitalnog potpisa po ostvarivanju zakonskih pretpostavki.

**Današnja potreba za brzim rješavanjem zadataka, smanjenjem troškova obrade i davanjem kvalitetne informacije “krajnjim korisnicima” uvjetuje kvalitetnu implementaciju sustava za upravljanje procesima i dokumentima.**

**Uspješna implementacija mora rezultirati zadovoljstvom svih angažiranih strana, što je upravo slučaj opisane implementacije:  
skraćeno trajanje rješavanja predmeta uz mogućnost trenutnog uvida u status rješavanja i pripadajuće dokumente, olakšan svakodnevni posao i implementacija odlične reference u roku bez dodatnih troškova.**





Informatički inženjering d.o.o.



**Hvala!**