



**REPUBLIKA HRVATSKA  
MINISTARSTVO PRAVOSUĐA, UPRAVE  
I DIGITALNE TRANSFORMACIJE**

Na temelju članka 9. stavka 1. Uredbe o nazivima radnih mjesta, uvjeta za raspored i koeficijentima za obračun plaće u državnoj službi („Narodne novine“, broj 22/24.) Ministarstvo pravosuđa, uprave i digitalne transformacije utvrđuje

**POPIS**

**OPĆIH I RUKOVODEĆIH KOMPETENCIJA  
U DRŽAVNOJ SLUŽBI**

**I.**

- (1) Državna tijela primjenjuju Popis općih i rukovodećih kompetencija u državnoj službi pri utvrđivanju potrebnih kompetencija za radna mjesta u pravilniku o unutarnjem redu.
- (2) Opće kompetencije moraju imati svi državni službenici.
- (3) Rukovodeće kompetencije moraju imati državni službenici koji upravljaju ustrojstvenom jedinicom ili državnim tijelom.

**II.**

(1) Opće kompetencije u državnoj službi su:

1. Logika
2. Pisana komunikacija na hrvatskom jeziku
3. Govorna komunikacija i prezentacijske vještine na hrvatskom jeziku
4. Digitalna pismenost
5. Odgovornost u radu i orijentiranost na izvršenje zadatka
6. Suradnja i međuljudski odnosi

(2) Obrazloženje općih kompetencija utvrđuju se u *Tablici 1.*, koja se nalazi u prilogu i čini sastavni dio ovog Popisa.



514|701012401362|2

### III.

(1) Rukovodeće kompetencije u državnoj službi su:

1. Organizacija i upravljanje poslovima, upravljanje ljudskim potencijalima, uspostava i praćenje ostvarivanja pokazatelja
2. Usmjerenost na rješavanje problema, sposobnost uspostave radnih procesa

(2) Elementi i obrazloženje rukovodećih kompetencija utvrđuju se u *Tablici 2.*, koja se nalazi u prilogu i čini sastavni dio ovog Popisa.

### IV.

Ovaj Popis objavit će se na mrežnim stranicama Ministarstva pravosuđa, uprave i digitalne transformacije.

KLASA: 701-01/24-01/362  
URBROJ: 514-08-01-01/04-24-02  
Zagreb, 7. lipnja 2024.

MINISTAR



514|701012401362|2

## I. OPĆE KOMPETENCIJE

Kompetencija	Razina	Obrazloženje značenja kompetencije
Logika	osnovna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sposobnost logičkog razmišljanja i strukturiranja mišljenja koji omogućuju donošenje jednostavnog zaključka ili rješavanje jednostavnog problema</li> <li>- prepoznavanje istinitosti jednostavnih sudova</li> <li>- analiziranje i vrednovanje logičke strukture teksta</li> <li>- razlikovanje premisa od konkluzije u jednostavnome tekstu</li> <li>- prepoznavanje osnovne pogreške u argumentaciji u kratkome tekstu</li> </ul>
	srednja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sposobnost logičkog razmišljanja i strukturiranja mišljenja koji omogućuju donošenje složenijih zaključka ili rješavanje složenijih problema</li> <li>- prepoznavanje istinitosti složenijih sudova</li> <li>- razumijevanje odnosa među trima pojmovima prikazanima Vennovim dijagramima, ljestvicom pojmova i piramidom pojmova</li> <li>- prepoznavanje rečenica koje čine slijed, protuslovlje, istovrijednost</li> <li>- prepoznavanje pogreške u argumentaciji u opsežnijem tekstu s manje logičkih pogrešaka</li> </ul>
	visoka	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sposobnost logičkog razmišljanja i strukturiranja mišljenja koji omogućuju donošenje složenih zaključka ili rješavanje složenih problema</li> <li>- oblikovanje niza sudova koji se nalaze u konjunktiji ili disjunktiji</li> <li>- prepoznavanje odnosa između više od tri pojma prikazanima Vennovim dijagramima, ljestvicom pojmova i piramidom pojmova</li> <li>- izvođenje točne konkluzije temeljem zadanih premisa</li> <li>- prepoznavanje pogreške u argumentaciji opsežnijeg teksta s više logičkih pogrešaka</li> </ul>
Pisana komunikacija na hrvatskom jeziku	osnovna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- poznavanje pisanog hrvatskog jezika (pravopis i gramatika), primjena osnovnih karakteristika hrvatskog jezika u pisanom obliku</li> <li>- sastavljanje jednostavnog teksta (zapisnik, sažetak) u zadanoj formi (logična organizacija teksta uz korištenje naslova, odlomaka, podnaslova) te uz ispravnu primjenu sintakse</li> </ul>
	srednja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- poznavanje pisanog hrvatskog jezika (pravopis i gramatika), primjena osnovnih karakteristika hrvatskog jezika u pisanom obliku</li> <li>- samostalno sastavljanje teksta prilagođenog potrebama primatelja, izrada složenijih radnih materijala (rješenja u upravnim i neupravnim predmetima, manje stručne podloge i izvješća) uz prilagodbu forme te sposobnost unapređenja teksta uz ispravnu primjenu sintakse</li> </ul>
	visoka	<ul style="list-style-type: none"> <li>- poznavanje pisanog hrvatskog jezika (pravopis i gramatika), primjena osnovnih karakteristika hrvatskog jezika u pisanom obliku</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- samostalno sastavljanje najsloženijih materijala (najsloženije stručne podloge i izvješća, nacrti propisa, nacrti strateških dokumenata) uz ispravnu primjenu sintakse te osnovnu primjenu pravila nomotehnike</li> </ul>
<b>Govorna komunikacija i prezentacijske vještine na hrvatskom jeziku</b>	osnovna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verbalna upotreba standardnog hrvatskog jezika na prikladan način (koncizan i jasan govor), sposobnost učinkovite komunikacije sa službenicima organizacije vezano za svakodnevna pitanja iz djelokruga rada</li> <li>- vještina vođenja razgovora uz aktivno slušanje i primanje povratnih informacija od sugovornika</li> <li>- sposobnost jasnog, sažetog i razumljivog prenošenja unaprijed pripremljenih sadržaja koji ne zahtijevaju prilagodbu</li> <li>- sposobnost izrade prezentacija i popratnih materijala prilagođenih ciljnoj skupini</li> </ul>
	srednja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- verbalna upotreba hrvatskog jezika na prikladan način (koncizan i jasan govor), sposobnost učinkovite komunikacije sa službenicima organizacije vezano za svakodnevna pitanja iz djelokruga rada te s građanima</li> <li>- vještina vođenja razgovora uz aktivno slušanje i primanje povratnih informacija od sugovornika</li> <li>- sposobnost jasne i argumentirane prezentacije problema i mogućih rješenja uz prilagodbu načina komunikacije razini razumijevanja sugovornika</li> <li>- sposobnost jasnog, sažetog i razumljivog prenošenja različitih sadržaja uz sposobnost minimalne prilagodbe istih</li> <li>- sposobnost izrade prezentacija i popratnih materijala prilagođenih potrebama ciljne skupine, uvjerljivo izlaganje sadržaja te uspostava kontakta s ciljnom skupinom u svrhu poticanja njihova interesa i aktivnog uključivanja</li> <li>- sposobnost aktivnog sudjelovanja u radu radnih skupina, razmjene i usvajanja mišljenja, argumentirane prezentacije stanja u upravnom području</li> </ul>
	visoka	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vještina vođenja razgovora uz aktivno slušanje i primanje povratnih informacija od sugovornika</li> <li>- sposobnost jasne i argumentirane prezentacije problema i mogućih rješenja uz prilagodbu načina komunikacije razini razumijevanja sugovornika</li> <li>- sudjelovanje u najsloženijim raspravama uz sažimanje, zaključivanje i interpretiranje ključnih informacija</li> <li>- sposobnost jasnog, sažetog i razumljivog prenošenja različitih sadržaja</li> <li>- sposobnost izrade prezentacija i popratnih materijala prilagođenih potrebama ciljne skupine, uvjerljivo izlaganje sadržaja te uspostava kontakta s ciljnom skupinom u svrhu poticanja njihova interesa i aktivnog uključivanja</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- sposobnost aktivnog sudjelovanja u radu radnih skupina, razmjene i usvajanja mišljenja, argumentirane prezentacije stanja u upravnom području</li> <li>- sposobnost pregovaranja, uz snalaženje u nepredviđenim situacijama</li> <li>- vještina vođenja sastanaka te vještina javnih nastupa</li> </ul>
<b>Digitalna pismenost</b>	osnovna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sposobnost aktivnog i samostalnog korištenja računala (osnove računala, osnove komunikacije, pisanje i obrada teksta, tablični proračuni) na razini početnog ECDL programa</li> <li>- sposobnost aktivnog i samostalnog korištenja aplikacija i programa podrške uredskom poslovanju (sustav e-pisarnica)</li> </ul>
	srednja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sposobnost aktivnog i samostalnog korištenja računala (osnove računala, osnove komunikacije, pisanje i obrada teksta, tablični proračuni te najmanje tri od ostalih ponuđenih tema: izrada prezentacija, online suradnja, relacijske baze podataka, web dizajn, planiranje projekata, IT sigurnost, računalstvo, digitalni marketing, ECDL u školama, informacijska pismenost i dr.), što odgovara razini osnovnog ECDL programa.</li> <li>- sposobnost aktivnog i samostalnog korištenja aplikacija i programa podrške uredskom poslovanju (sustav e-pisarnica) te ostalih aplikacija i programa podrške provedbi procesa organizacije (e-spis, e-dozvola i sl.)</li> </ul> <p>(aplikacije na koje se ovaj zahtjev odnosi propisuju se prema specifičnim potrebama radnog mjesta na razini svake pojedine organizacije)</p>
	visoka	<ul style="list-style-type: none"> <li>- sposobnost aktivnog i samostalnog korištenja računala (osnove računala, osnove komunikacije, pisanje i obrada teksta, tablični proračuni na razini naprednog ECDL programa</li> <li>- sposobnost aktivnog i samostalnog korištenja aplikacija i programa podrške uredskom poslovanju (sustav e-pisarnica) te ostalih aplikacija i programa podrške provedbi procesa organizacije (e-spis, e-dozvola i sl.), uz sposobnost predlaganja unaprjeđenja predmetnih aplikacija i programa te funkcionalnih zahtjeva za digitalizaciju poslovnih procesa.</li> </ul> <p>(aplikacije na koje se ovaj zahtjev odnosi propisuju se prema specifičnim potrebama radnog mjesta na razini svake pojedine organizacije)</p>
<b>Odgovornost u radu i orijentiranost na izvršenje zadatka</b>	osnovna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prepoznavanje važnosti detalja u obavljanju rutinskih zadataka</li> <li>- prepoznavanje oblika proaktivnog ponašanja i važnosti izrade liste prioriteta u obavljanju poslova</li> <li>- identificiranje redoslijeda zadataka i resursa potrebnih za postizanje cilja</li> </ul>
	srednja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- razlikovanje kvalitetne izvedbe od one u kojoj su prisutne pogreške</li> <li>- prepoznavanje izvora ugroze za izvršenje pojedinog plana</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- razumijevanje potrebe proaktivnosti u pojedinoj situaciji</li> <li>- razlikovanje kratkoročnih od dugoročnih ciljeva, te zadataka prema prioritetima</li> </ul>
	visoka	<ul style="list-style-type: none"> <li>- predviđanje potencijalnih problema u izvođenju pojedinog zadatka</li> <li>- organizacija zadataka u smislene sekvence ili logičke sheme</li> <li>- razlikovanje situacija u kojima je poželjna vlastita inicijativa od onih gdje se očekuje izvršavanje zadanih naloga</li> <li>- provjera izvršavanja postavljenog plana rada</li> </ul>
<b>Suradnja i međuljudski odnosi</b>	osnovna	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prepoznavanje poželjnog ponašanja u državnoj službi</li> <li>- prepoznavanje potrebe za pažljivim slušanjem i nastavkom komunikacije u poslovnim dogovorima/sastancima</li> <li>- prepoznavanje situacije potencijalnog konflikta, negativnog stereotipa ili diskriminacije</li> </ul>
	srednja	<ul style="list-style-type: none"> <li>- razumijevanje osnovnih načela ponašanja službenika u odnosu prema službi, građanima i unutar međusobnih odnosa</li> <li>- razumijevanje važnosti neverbalnih poruka</li> <li>- razumijevanje načina rješavanja potencijalnog konflikta, te nepoželjnosti različitih oblika stereotipa, predrasuda i diskriminacije</li> </ul>
	visoka	<ul style="list-style-type: none"> <li>- primjenjivanje znanja iz područja ponašanja službenika u odnosu prema službi, prema građanima i međusobnih odnosa na konkretnim primjerima</li> <li>- parafraziranje dijelova komunikacije</li> <li>- primjenjivanje komunikacijske tehnike za prevladavanje konflikta, te iskazivanje stavova koji upućuju na prihvaćanje različitosti</li> </ul>

## II. KOMPETENCIJE ZA RUKOVODEĆE SLUŽBENIKE

Kompetencija	Elementi kompetencije	Razina	Obrazloženje značenja elementa kompetencije
Organizacija i upravljanje poslovima, upravljanje ljudskim potencijalima, uspostava i praćenje ostvarivanja pokazatelja	Sposobnost uspostave procedura rada i nadzora nad izvršenjem službenika	osnovna	- razrada internih procedura rada za uspostavljene radne procese u organizacijskoj jedinici, sposobnost davanja konkretnih, dosljednih i jasnih uputa i naloga službenicima uz preuzimanje odgovornosti za iste te nadzor nad kvalitetom rada službenika
		srednja	- detaljna razrada internih procedura rada za uspostavljene radne procese u organizacijskoj jedinici, uspostava novih radnih procesa, sposobnost davanja konkretnih, dosljednih i jasnih uputa i naloga službenika uz preuzimanje odgovornosti za iste te nadzor nad kvalitetom rada službenika
		visoka	- uspostava i unaprjeđenje svih radnih procesa i unutarnje organizacijske strukture na način da se osigura kvalitetno i učinkovito pružanje usluga korisnicima te sposobnost davanja konkretnih, dosljednih i jasnih uputa i naloga službenika uz preuzimanje odgovornosti za iste
	Sposobnost provođenja aktivne politike zadržavanja službenika	osnovna	- poznavanje metodologije i pristupa upravljanju ljudskim potencijalima
		srednja	- poznavanje metodologije i pristupa upravljanju ljudskim potencijalima te planiranje ljudskih potencijala prema potrebama organizacijske jedinice
		visoka	- poznavanje metodologije i pristupa upravljanju ljudskim potencijalima, planiranje ljudskih potencijala prema stvarnim potrebama organizacijske jedinice te poduzimanje mjera njihova zadržavanja u organizaciji
	Sposobnost procjene i upravljanja radnim izvršenjem službenika	osnovna	- prepoznavanje dobrih i loših strana u radu službenika, davanje objektivne i konstruktivne procjene njihova rada te slušanje povratne informacije
		srednja	- utvrđivanje ključnih kriterija uspješnosti rada prema pokazateljima učinkovitosti, argumentiranost i konstruktivnost prilikom procjene izvršenja

		visoka	- utvrđivanje ključnih kriterija uspješnosti rada prema pokazateljima učinkovitosti, argumentiranost i konstruktivnost prilikom procjene radnog izvršenja službenika te sposobnost usmjeravanja i davanja savjeta o kompetencijama koje treba unaprijediti
	<b>Sposobnost upravljanja razvojem službenika</b>	osnovna	- poticanje službenika na osobni i profesionalni razvoj te unaprjeđenje kompetencija koje mu nedostaju
		srednja	- prepoznavanje organizacijskih potreba i interesa službenika za stjecanjem dodatnih znanja i vještina, usmjeravanje njihova profesionalnog i osobnog razvoja te upućivanje na stručno usavršavanje u svrhu unaprjeđenja kompetencija koje mu nedostaju
		visoka	- predviđanje budućih organizacijskih potreba i interesa službenika za stjecanjem dodatnih znanja i vještina, usmjeravanje njihova profesionalnog i osobnog razvoja te upućivanje na stručno usavršavanje u svrhu unaprjeđenja kompetencija koje mu nedostaju
<b>Usmjerenost na rješavanje problema, sposobnost uspostave radnih procesa</b>	<b>Sposobnost učinkovitog upravljanja resursima organizacijske jedinice</b>	osnovna	- praćenje internih procedura, praćenje učinkovitosti rada i racionalnog korištenja resursa korištenjem unaprijed zadanih ključnih pokazatelja učinka
		srednja	- praćenje internih procedura, predlaganje promjena istih te utvrđivanje ključnih pokazatelja učinka kako bi se osiguralo racionalno korištenje resursa organizacije
		visoka	- praćenje i uvođenje radnih procesa koji osiguravaju optimalni odnos troškova i koristi pružanja javne usluge, utvrđivanje sustava ključnih pokazatelja učinka za organizacijsku jedinicu te uspostava metodologija vrednovanja učinka
	<b>Projektni pristup</b>	osnovna	- sposobnost obavljanja poslova u okviru <i>ad hoc</i> ili projektne organizacije posla, uz manje promjene u pogledu pristupa obavljanju poslova te linija upravljanja i izvještavanja



		srednja	- sposobnost rada u okruženju projektne organizacije te sposobnost organizacije posla na načelima projektnog pristupa
		visoka	- definiranje, pregled i nadzor nad većim brojem projekata unutar organizacije - razumijevanje međuovisnosti projektnih aktivnosti i utjecaja sukobljenih prioriteta te sposobnost usuglašavanja istih
	<b>Sposobnost rješavanja sukoba i poboljšanje međuljudskih odnosa</b>	osnovna	- slušanje problema službenika te uspostava suradnje unutar tima
		srednja	- slušanje problema službenika, uspostava suradnje unutar organizacijske jedinice te sprječavanje i rješavanje sukoba na konstruktivan način
		visoka	- slušanje problema službenika, uspostava suradnje unutar organizacijske jedinice te sprječavanje i rješavanje sukoba na konstruktivan način - uspostavljanje svijesti o zajedništvu i međuovisnosti svih organizacijskih razina te predviđanje i sprječavanje konflikata

