

Prepravila: Marina Karaz-binić

Na osnovu članova 6d stav (1) i 6f stav (2) Pravilnika o izmjenama i dopunama Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji Ureda predsjedavajućeg Vijeća ministara Bosne i Hercegovine (broj: 01-1-547/2003 od 24.12.2003. godine, broj: 01-02-1424/05 od 17.05.2005. godine i VM broj: 280/05 od 08.12.2005. godine, broj: 01-02-954/08 od 24.04.2008. godine i VM broj: 59/08 od 24.04.2008. godine) i člana 61. Zakona o upravi ("Službeni glasnik BiH", broj 32/02) koordinator za reformu javne uprave pri Uredu predsjedavajućeg Vijeća ministara BiH, donosi

PRAVILNIK O INTERNOJ KOMUNIKACIJI

I-OPĆE ODREDBE

Član 1.

(Predmet Pravilnika)

Pravilnik o internoj komunikaciji (u daljem tekstu: Pravilnik) propisuje način organizacije i oblike interne komunikacije u Uredu koordinatora za reformu javne uprave (u daljem tekstu: Ured), tako da olakša razmjenu poslovnih informacija i poboljša upravljanje procesom rada.

Član 2.

(Definicije)

- (1) **Interna komunikacija** je razmjena informacija, poruka, ideja i stajališta u organizaciji upotrebom komunikacijske tehnologije i medija za prenos informacija.
- (2) **Silazna komunikacija** je prenos poruka od viših ka nižim nivoima u hijerarhiji institucije.
- (3) **Uzlazna komunikacija** je prenos poruka sa nižeg na više nivoe u hijerarhiji institucije.
- (4) **Horiozontalna komunikacija** je protok poruka izvan granica organizacionih cjelina institucije i služi da poveže uposlenike na sličnim nivoima unutar institucije.
- (5) **Informacija** je skup poruka kojim se prenose činjenice, mišljenja, podaci ili bilo koji drugi sadržaj, a koji primatelju otkriva novost.
- (6) **Komunikacijski tok** je oblik pisane ili usmene komunikacije kojim se prenose informacije.
- (7) **Intranet** je lokalna mreža računara unutar institucije koja koristi Internet protokol za korištenje servisa i aplikacija, te omogućava siguran pristup informacijskim resursima institucije.
- (8) **Mediji za prenos informacije** su sredstva kojima je moguće prenijeti informaciju, poput: oglasne ploče, e-maila, web stranice, intraneta, priručnika, internih biltena, izvještaja, sastanaka, neformalnih internih skupova.
- (9) **Krizno komuniciranje** je komuniciranje u neplaniranim situacijama, koje narušavaju ugled, status ili rad institucije.

Član 3.

(Odgovornost za primjenu i nadzor)

- (1) Zaposlenici Ureda dužni su pridržavati se odredbi Pravilnika.
- (2) Nadzor nad primjenom Pravilnika vrše koordinator i zamjenik koordinatora (u daljem tekstu: rukovodstvo Ureda).

II - ORGANIZACIJA INTERNE KOMUNIKACIJE

Član 4.

(Silazna komunikacija)

- (1) Rukovodstvo Ureda i šefovi jedinica će pravovremeno, tačno i precizno informisati uposlene, kao i promicati horizontalni oblik komunikacije.
- (2) Silazna komunikacija u Uredu odvijaće se pisanim i usmenim putem.
- (3) Rukovodstvo Ureda razgovaraće sa svim novouposlenim o ciljevima i strategiji Ureda, te njihovim radnim zadacima najkasnije 30 dana nakon zaposlenja.

Član 5.

(Uzlazna komunikacija)

- (1) Uzlazna komunikacija u Uredu odvijaće se pisanim i usmenim putem.
- (2) Uposlenici će rukovodstvu Ureda iznositi ideje, prijedloge, stavove i probleme s kojima se suočavaju u poslu posredstvom neposrednog rukovodioca.
- (3) Rukovodstvo Ureda ustanoviće vremenski termin "otvorenih vrata" jedan dan u mjesecu, kada mu uposlenici, mimo neposrednog rukovodioca, mogu iznijeti ideje, sugestije, planove, konsultirati se o problemima na poslu i ostalim temama.

Član 6.

(Službena pošta)

- (1) Rukovodstvo Ureda i šefovi jedinica osiguraće da pošta, službena prepiska i pošiljke koje dolaze u Ured budu uručeni uposlenicima na koje se ona odnosi, odnosno čijem djelokrugu rada pripada, u skladu sa Uredbom o kancelarijskom poslovanju BiH.
- (2) Dokumenti nastali u okviru službenih aktivnosti Ureda, koje narednog dana treba da potpiše rukovodstvo Ureda, dostavljaju se administrativnom asistentu do kraja radnog vremena prethodnog dana, osim u hitnim slučajevima, kada dokument rukovodstvo Ureda potpisuje odmah.

Član 7.

(Interna verifikacija dokumenata)

- (1) Svi dokumenti nastali u okviru službenih aktivnosti obavezno treba da sadrže potpis uposlenika koji je pripremio dokument i paraf nadređenog službnika kojim je dokument odobren. Distribuciju dokumenata u i van Ureda odobrava neposredni rukovodilac, uz saglasnost rukovodstva Ureda, ukoliko je ona potrebna.
- (2) Dokumente iz stava (1) ovog člana koje je potrebno dostaviti rukovodstvu Ureda (u pisanoj ili elektronskoj formi), dostavlja neposredni rukovodilac.

Član 8.

(Elektronska pošta)

- (1) Korespondencija putem dodijene e-mail adrese na domeni parco.gov.ba namijenjena je isključivo za službene svrhe, vlasništvo je Ureda i nije dopušteno njeno poništenje bez prehodne saglasnosti. Službenom e-mail korespondencijom sa vanjskim saradnicima smatra se samo ona koja se vrši sa nevedene domene.
- (2) Uposlenici će voditi računa da informacije, koje se odnose na ciljanu grupu ne šalju e-mailom svima, štedeći vrijeme i ograničenja e-mail naloga kolega.
- (3) Grupnim e-mailom biće poslane hitne strateške i akcione poruke koje potiču od rukovodstva Ureda, hitne eksterne informacije koje trebaju svi znati, nove radne procedure koje treba primijeniti, pitanja smještaja i usluga, finansijske i ostale instrukcije koje primjenjuju svi uposleni, podaci o novouposlenim i uposlenicima koji odlaze,

informacije na koje trebaju odgovoriti svi, te pozivi na konferencije, radionice, obuke i neformalna okupljanja.

(4) E-mail korespondencija unutar Ureda mora sadržavati nedvosmislenu informaciju, kratak siže i zaključak ukoliko se informacija odnosi na događaj, kao i prijedlog mjera za dalje postupanje u vezi sa informacijom.

(5) E-mail korespondenciju sa vanjskim saradnicima koja u prilogu sadrži dokumente, mora odobriti neposredni rukovodilac ili rukovodstvo Ureda. Ova korespondencija obavezno se dostavlja na znanje (cc):

- rukovodstvu Ureda
- neposredno nadređenom službeniku
- administrativnom asistentu

Član 9.

(Oglasna ploča)

Interni dokumenti, obavjesti i nalozi rukovodstva Ureda koji se odnose na sve uposlenike, u skladu sa Pravilnikom o postupcima i načinu oglašavanja biće postavljeni na oglasnoj ploči, do uvođenja intraneta, na kojem će se nalaziti virtualna oglasna ploča.

Član 10.

(Sastanci kolegija)

(1) Rukovodstvo Ureda, šefovi jedinica, koordinatori reformskih oblasti, savjetnici za sektorske reforme, službenik za upravljanje ljudskim potencijalima i službenik za odnose sa javnošću čine kolegij, koji se sastaje jednom sedmično. Zapisnik sa kolegija vodi zapisničar kojeg odredi koordinator.

(2) Zapisničar će članovima kolegija dostaviti zapisnik sa prošlog sastanka i dnevni red novog sastanka najkasnije 24 sata prije zakazanog sastanka kolegija. Zapisnik sa prethodnog sastanka kolegija prije distribucije odobrava neposredni rukovodilac zapisničara.

(3) Preporučeno trajanje kolegija je sat. Svaka tema treba uključivati kratak izvještaj o stanju procesa rada, eventualne probleme i prijedlog rješenja.

(4) Teme koje bi trebale biti na dnevnom redu kolegija su: stavovi, mišljenja i politike, kao i budući pravci rada Ureda, projekti, problemi i dostignuća koji utiču na rad cijelog Ureda, ukupan učinak Ureda, finansijska i donatorska pitanja, organizacione promjene i važna pitanja koja se tiču Ureda.

(5) Za svaku tačku dnevnog reda biće preciziran jasan zaključak, te podijeljene obaveze članovima kolegija i(li) njihovim saradnicima, uz preciziran rok izvršenja.

(6) Na kraju sastanka deset do petnaest minuta biće izdvojeno za pitanja članova kolegija, koja se ne ne moraju nužno odnositi na dnevni red.

(7) Rukovodstvo Ureda saziva vanrednu sjednicu kolegija u slučaju rješavanja hitnih zadaća i problema ili rješavanja statusnih pitanja.

(8) Administrativni asistent će sedmično, zajedničkim kalendarom, podsjetiti članove kolegija na održavanje sastanka kolegija.

(9) Članovi kolegija će svoje saradnike odmah izvijestiti o zadaćama dodijeljenim na kolegiju ili ih informisati o pitanjima sa kolegija, koja se tiču njihovih radnih zadaća ili statusa.

Član 11.

(Sastanak koordinatora reformskih oblasti)

- (1) Koordinator reformskih oblasti sastaje se po potrebi da bi razmijenili informacije o napretku reforme i eventualnim problemima u oblastima za koje su zaduženi.
- (2) Sastanak koordinatora reformskih oblasti može sazvati bilo koji koordinator, šef jedinice, rukovodstvo Ureda, najkasnije 24 sata prije termina sastanka.
- (3) Koordinator reformskih oblasti obavezni su nakon sastanka ostalim uposlenicima Ureda prenijeti informacije koje se tiču njihovih radnih zadaća. Informacije mogu dostaviti usmeno ili e-mailom.

Član 12.

(Intranet)

- (1) Najvažnije informacije o Uredu biće objavljene na intranetu, gdje će svim uposlenim biti dostupni najznačajniji dokumenti i organizirana razmjena dokumenata.
- (2) Baza podataka na intranetu biće podijeljena na kategorije poput: finansija (proračun i troškovnici), internih dokumenata (pravilnici, odluke, etički kodeks, vodič za novouposlene, smjenice, strategije), internih obavještenja (najave sastanaka, obavijesti o novim dokumentima), reformskih oblasti, obuka, eksternih dokumenata, te podataka o osoblju, kontaktima, zapisnicima sa sastanaka itd.
- (3) Na intranetu će biti i forum za uposlene, na kojem će moći ostavljati ideje, sugestije, žalbe i primjedbe uposlenika, upućene menadžmentu.
- (4) Nakon uvođenja intraneta, administrator intraneta organiziraće kratku obuku uposlenih o njegovom korištenju.
- (5) Po uspostavi intraneta svaki uposlenik Ureda dužan je administratoru intraneta redovno i blagovremeno dostavljati dokumente iz resorne oblasti.
- (6) Uposlenici Ureda koji nisu neposredno angažirani u tom sektoru/oblasti, imaju ograničen stepen pristupa svim registrima-folderima (*read-only*).

Član 13.

(Horizontalna komunikacija)

- (1) Službenici Ureda u horizontalnoj komunikaciji jačaće saradnju i timski rad sa kolegama. Poželjno je specifične probleme rješavati kratkim radnim sastancima.
- (2) Svaki uposlenik Ureda dužan je distribuirati informacije koje posjeduje ostalim službenicima na čiji se djelokrug rada informacija odnosi. Primaoca informacije određuje vrsta informacije i opis poslova u Pravilniku o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta Ureda. Ukoliko službenik koji posjeduje informaciju ne može samostalno odrediti na koga se ona odnosi, dužan je informaciju proslijediti neposrednom rukovodiocu, koji će odrediti daljnju distribuciju informacije.

Član 14.

(Dvosmjerna komunikacija)

- (1) Svi zaposleni u Uredu dužni su osigurati da njihovi pretpostavljeni ili kolege dobiju povratnu informaciju (pisanu, u formi izvješća, e-maila ili usmenu) o izvršenim zadacima ili o toku procesa rada u roku datom za izvršenje.
- (2) Svi uposlenici koji prosljeđuju informacije u i van Ureda na načine definisane ovim Pravilnikom, vodiće računa da provjere prijem informacije.

Član 15.

(Poštivanje prava)

- (1) Interna komunikacija u Uredu odvijaće se uz poštivanje individualnih prava uposlenika, prava na pristup informacijama, prava na slobodu izražavanja i prava na korištenje maternjeg jezika.
- (2) Uposleni će u internoj komunikaciji pridonositi očuvanju uvjeta rada i dobre radne atmosfere, uz poštivanje privatnosti ostalih uposlenika.
- (3) U internoj komunikaciji uposlenici će izbjegavati bilo koji oblik diskriminacije, posebice iz rasističkih, nacionalnih, vjerskih, političkih i spolnih razloga.
- (4) Nadređeni će izbjegavati dodjeljivanje povrjeđujućih, nerješivih, besmislenih zadataka, te izbjegavati nedodjeljivanje zadataka.
- (5) Rukovodstvo Ureda dužno je odgovoriti na pitanje koje je uputilo najmanje deset odsto uposlenika.

Član 16.

(Odsustvo s posla)

- (1) U slučaju odsustva s posla (godišnji odmor, bolest, obuka, službeni put i sl.) službenik je dužan o odsustvu i razlozima odsustva obavijestiti neposrednog rukovodioca i službenika koji vodi evidenciju prisustva na poslu.
- (2) Informaciju iz prethodnog stava, osim u slučaju bolesti, službenik je dužan blagovremeno postaviti u kalendar na dijeljenom (shared) folderu, odnosno intranetu, kada on bude uspostavljen.

Član 17.

(Internet)

- (1) Službenik za odnose sa javnošću, radi postavljanja na web stranicu Ureda i distribucije svim uposlenicima, priprema dnevni press-clipping sačinjen od najznačajnijih medijskih tekstova o radu Ureda i javnoj upravi.
- (2) Najave sjednica, sastanaka, skupova u vezi sa javnom upravom i njenom reformom, tekstovi sa studijskih putovanja, kao i dokumenti za koje su predviđene kategorije na web sajtu Ureda, dostavljaju se službeniku za odnose s javnošću i administratoru web stranice, s tačnim sadržajem i blagovremeno.

III - UNAPRJEĐENJE KOMUNIKACIJE I KRIZNO KOMUNICIRANJE

Član 18.

(Analiza toka informacija)

- (1) Službenik za odnose sa javnošću, nakon anketiranja uposlenika, sačinice jednom godišnje, a po potrebi i češće, analizu toka informacija. Za potrebe analize, službenik za odnose sa javnošću će sačiniti upitnik za analizu kvalitete komunikacije u Uredu.
- (2) Službenik za odnose sa javnošću na temelju analize predložiće koordinatoru Ureda prijedloge poboljšanja interne komunikacije, koji će biti ugrađeni u ovaj Pravilnik izmjenama i dopunama Pravilnika.

Član 19.

(Odnos interne i eksterne komunikacije)

- (1) Svi uposlenici obavezni su informacije iz svog djelokruga rada, a koje su neophodne za prezentiranje Ureda javnosti, dijeliti sa službenikom za odnose sa javnošću.
- (2) Rukovodstvo Ureda osiguraće službeniku za odnose sa javnošću pristup informacijama neophodnim za prezentiranje Ureda javnosti.

(3) Uposlenici mogu stavove i ciljeve Ureda prezentirati javnosti uz odobrenje rukovodstva Ureda i u dogovoru sa službenikom za odnose sa javnošću.

Član 20.

(Priprema i učešće na radnim sastancima)

(1) Svi uposlenici koji kao predstavnici Ureda sudjeluju na radnim sastancima sa vanjskim saradnicima u bilo kojem forumu, dužni su:

- pribaviti i upoznati se sa relevantnim dokumentima
- pripremiti i blagovremeno distribuirati dokumente koji se očekuju od Ureda
- izvršiti prethodne konsultacije sa neposredno nadređenim službenikom koji će po potrebi obaviti dodatne konsultacije sa rukovodstvom Ureda
- bez odlaganja distribuirati pisanu informaciju shodno članu 8. i 17. Pravilnika

(2) Zapisnike sa sjednica Upravnog odbora Fonda za reformu javne uprave prije slanja rukovodstvu Ureda odobrava jedan od koordinatora reformske oblasti koji je prisustvovao sjednici, po principu dogovora i rotacije.

Član 21.

(Tim za krize)

(1) Rukovodstvo Ureda u slučaju krize formiraće tim za upravljanje krizom i u saradnji sa službenikom za odnose sa javnošću pripremiti strategiju i plan krizne komunikacije.

(2) Plan krizne komunikacije obuhvatiće i detaljnije informiranje uposlenih o događajima u vezi sa krizom.

(3) U slučaju potrebe za kriznom komunikacijom komunikacijski kanali, posebice usmeni protok službenih informacija, biće otvoreni.

(4) Službenik za odnose sa javnošću na temelju redovitih analiza medija upozoriće rukovodstvo Ureda na moguću krizu i predložiti mjere za informiranje uposlenika, kao i njihovo ponašanje prema eksternoj javnosti.

(5) Službenik za odnose sa javnošću Ureda dužan je da u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu Pravilnika sačini okvirni plan za krizno komuniciranje.

Član 22.

(Informisanje uposlenih)

Ured će sačiniti vodič za novouposlene i pripravnike, kojim će omogućiti lakše upoznavanje sa radom, dužnostima, te mogućnosti pronalaska potrebnih informacija.

IV - ZAVRŠNE ODREDBE

Član 23.

(Stupanje na snagu)

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja i objavljuje se na oglasnoj tabli Ureda.

Broj: 01-02-388/08

Datum: 15.12.2008.god.



Koordinator za reformu javne uprave
Nevenka Savić

N. Savić