

Na osnovu člana 27. stav (1) točka c) Zakona o lokalnoj samoupravi Unsko-sanskog kantona („Službeni glasnik Unsko-sanskog kantona“ broj 8/11) i člana 43. Statuta člana 43. Statuta Općine Bosanski Petrovac (Službeni glasnik Općine Bosanski Petrovac broj 7/08) načelnik općine Bosanski Petrovac donosi:

P R A V I L N I K

o internoj i eksternoj komunikaciji u Općini Bosanski Petrovac

I OPĆE ODREDBE

Član 1.

(Predmet Pravilnika)

Pravilnik o internoj i eksternoj komunikaciji u Općini Bosanski Petrovac (u daljnjem tekstu: Pravilnik) utvrđuje način i oblike službene komunikacije u Općini Bosanski Petrovac (u daljnjem tekstu: Općina) u cilju efikasnijeg upravljanja procesima rada i uspješne komunikacije zaposlenih unutar Općine Bosanski Petrovac, kao i uspješne eksterne komunikacije Općine Bosanski Petrovac.

Član 2.

(Definicije)

U smislu usvojene terminologije ovog Pravilnika koriste se slijedeći pojmovi:

- a) **Komunikacija** je proces razmjene informacija, odnosno proces slanja informacija najčešće putem jezika.
- b) **Javnost** u smislu ovog Pravilnika, podrazumijeva tijela državne administracije svih nivoa vlasti, medije-elektronske i štampane, nevladin sektor, civilno društvo, pravna i fizička lica, akademsku zajednicu i građane.
- c) **Interna komunikacija** je razmjena informacija, poruka, ideja i mišljenja unutar Općine.
- d) **Eksterna komunikacija** je razmjena informacija, poruka, ideja i mišljenja između Općine i javnosti upotrebom komunikacijskih tehnologija i medija za prijenos informacija.
- e) **Silazna komunikacija** prijenos informacija od viših ka nižim nivoima u hijerarhiji Općine.
- f) **Uzlazna komunikacija** je prijenos informacija sa nižih ka višim nivoima u hijerarhiji Općine.
- g) **Horizontalna komunikacija** je protok informacija između zaposlenih u organizacionim jedinicama u Općini na istoj razini u cilju boljeg povezivanja zaposlenih unutar Općine.

- h) **Vertikalna komunikacija** je protok informacija između zaposlenih na različitim razinama tj. prenošenje uputa između nadređenih i podređenih.
- i) **Informacija** je skup poruka kojima se prenose činjenice, mišljenja, podaci ili bilo koji drugi sadržaj, a koji primatelju otkriva novost.
- j) **Mediji za prijenos informacija** su sredstva kojima je moguće prenijeti informaciju, a to su: oglasne table, e-mail, web stranica, Internet, interni bilteni, izvještaji, sastanci, neformalni interni skupovi.
- k) **Krizno komuniciranje** u neplaniranim situacijama, koje narušavaju ili mogu narušiti ugled, status ili rad Općine.

Član 3.

(Oblici komunikacije)

Komunikacija u Općini ostvaruje se kroz slijedeće oblike: sastanci, diskusije, telefonski razgovori, e-mail, interni bilten, web stranica, oglasna tabla i drugim oblicima komuniciranja.

Član 4.

(Odgovornost za primjenu i nadzor)

- (1) Svi zaposleni u Općini dužni su se pridržavati odredbi ovog Pravilnika u međusobnoj internoj i eksternoj komunikaciji.
- (2) Sekretar općinskog organa uprave i šefovi službi su odgovorni za sve zadatke, aktivnosti i odnose koje se tiču uspješne komunikacije u Općini.
- (3) Nadzor nad primjenom Pravilnika vrši načelnik putem službe u čijoj su nadležnosti poslovi Kabineta.
- (4) Povrede odredaba ovog Pravilnika čini povredu službene dužnosti.

Član 5.

(Načela)

U svom radu svi zaposleni u Općini dužni su se pridržavati načela:

- zakonitosti,
- nediskriminacije i ravnopravnosti,
- efikasnosti,
- ekonomičnosti,
- primjerenosti,
- dosljednosti,
- objektivnosti i nepristrasnosti,
- dostupnosti informacijama (transparentnosti).

II EKSTERNA KOMUNIKACIJA

Član 6.

(Odnosi s javnošću)

- (1) Rad Općine i njenih zaposlenih je javan.
- (2) Proces komuniciranja predstavlja komuniciranje zaposlenih u Općini sa državnim službenicima i zaposlenim u drugim tijelima, građanima, medijima, nevladinom sektoru, akademskoj zajednici i drugim segmentima civilnog društva.
- (3) Općinski načelnik i zaposleni uspostavljaju saradnju s medijima (printanim, radio i TV stanicama) dostavljajući im saopćenja i informacije o postojećim i završenim događajima u cilju obavještanja javnosti o radu i aktivnostima Općine i općinskog načelnika.
- (4) Ukoliko se od Općine traži pismena informacija iz djelokruga rada Općine načelnik će pismeno odgovoriti ili će zadužiti sekretara općinskog organa uprave ili šefa određene Službe, da se, u što kraćem roku pismeno odgovori .
- (5) Ako se od Općine traži pismena informacija koja ne spada u djelokrug rada Općine, zainteresirana strana se dužna uputi na nadležnu instituciju.
- (6) Ako se radi o usmenom zahtjevu za informaciju iz djelokruga rada Općine zaposleni u Općini, koji je bio kontaktiran, dužan je informisati općinskog načelnika putem šefa službe o takvom zahtjevu , koji je dužan dati mu instrukciju i smjernice o sadržaju povratne informacije, osim ukoliko se ne radi o informaciji o upravnom predmetu podnosioca zahtjeva.
- (7) Ako se od zaposlenog traži informacija iz djelokruga rada druge službe u Općini, zaposleni koji je bio kontaktiran dužan je zainteresiranu stranu uputiti na nadležnu službu.
- (8) Ako se od zaposlenog traži usmena informacija koja nije u djelokrugu rada Općine zaposleni koji je bio kontaktiran dužan je uputiti zainteresiranu stranu na nadležnu instituciju.

Član 7.

(WEB stranica Općine)

- (1) Općina je dužna da uređuje i ažurira web stranicu Općine u cilju bržeg, potpunijeg i efikasnijeg informisanja javnosti o Općini i svim aktivnostima Općine i načelnika.
- (2) Web stranica Općine će se popunjavati sadržajima koji se odnose na aktivnosti i rad Općine i načelnika.
- (3) Svi šefovi službi su dužni da informacije za koje smatraju da bi mogle bit od koristi za web stranicu dostavljaju službi u čijem su djelokrugu rada odnosi s javnošću (u daljnjem tekstu: Služba).
- (4) Služba treba preurediti tekst informacije ili da je, ako tekst odgovara , objavi na web stranici.
- (5) Određene vijesti, aktivnosti ili obavijesti mogu se prevesti na engleski ili neki drugi jezik.
- (6) Sve vijesti, aktivnosti ili obavijesti mogu se objaviti i na Facebook stranici Općine.

- (7) Web stranicu Općine sadržajima popunjava zaposleni kojem su ti poslovi u opisu poslova ili zaposleni kojeg za obavljanje tih poslova odredi načelnik.

Član 8.

(Eksterna korespodencija)

- (1) Eksterna korespodencija s državnim institucijama i stranim predstavništvima obavlja se isključivo na memorandumu uz potpis načelnika.
- (2) Eksterna korespodencija može se obavljati i putem e-mail-a koju obavlja zaposleni u Općini u okviru svojih ovlaštenja koji su definirani opisom posla njegovog radnog mjesta ili su data od strane načelnika davanjem ovlaštenja.
- (3) Ukoliko, nakon eksterne korespodencije obavljene na način iz stava (2) ovog člana, nastane potreba za daljnjom korespodencijom, a koja prelaze ovlaštenja zaposlenih ili po istom mogu ili bi mogle nastati određene obaveze Općine, zaposleni je obavezan prethodno s istim upoznati načelnika putem šefa službe, te sačekati saglasnost i instrukcije za oblik i nastavak komunikacije.

III INTRENA KOMUNIKACIJA

Član 9.

(Silazna komunikacija)

- (1) Silazna komunikacija će se u Općini odvijati pisanim i usmenim putem.
- (2) Općinski načelnik, sekretar općinskog organa uprave i šefovi službi će blagovremeno, tačno i precizno informisati zaposlene o radu, planovima i aktivnostima koji se odvijaju unutar Općine, na dogovoren način.

Član 10.

(Ulazna komunikacija)

- (1) Ulazna komunikacija u Općini će se odvijati pisanim i usmenim putem.
- (2) Zaposleni u Općini mogu neposredno svojim nadređenim državnim službenicima iznositi svoje ideje, prijedloge, stavove i probleme s kojima se svakodnevno susreću u cilju bolje realizacije svojih radnih zadataka, što doprinosi uspješnijem radu Općine.

Član 11.

(Horizontalna komunikacija)

- (1) Horizontalna komunikacija se ostvaruje između organizacionih jedinica Općine, a naročito putem kratkih sastanaka.
- (2) Svaki zaposleni u Općini dužan je distribuirati informacije koje posjeduje ostalim zaposlenim na čiji se djelokrug rada informacija odnosi, pri čemu primaoca informacije određuje sadržaj informacije i opis poslova njegovog radnog mjesta.

- (3) Ukoliko onaj koji posjeduje informaciju ne može samostalno odrediti na koga se informacija odnosi, dužan je informaciju proslijediti neposredno nadređenom državnom službeniku, koji će dati smjernice za daljnju distribuciju informacije.
- (4) Uloga horizontalne komunikacije jest obavješćavanje o zbivanjima unutar organizacionih jedinica, povezivanje, koordinacija i rješavanje problema i konflikata među organizacionim jedinicama.
- (5) Rukovodstvo Općine će poduzimati mjere na unapređenju oblika horizontalne komunikacije u cilju bolje organizovanosti, efikasnosti, unapređenja razmjene informacije i izbjegavanje duplog obavljanja poslova i zadataka kod zaposlenih.

Član 12.

(Vertikalna komunikacija)

- (1) Vertikalna komunikacija odvija se između nadređenih i podređenih u dva smjera odozgo prema dole i odozdo prema gore.
- (2) Vertikalnom komunikacijom odozgo prema dole nadređeni sa zaposlenicima komuniciraju što im je posao, kako ga trebaju obavljati, koje su im dužnosti te kojih se pravila trebaju pridržavati. Također, na taj način od zaposlenika dobivaju i povratne informacije o statusu izvršenja zadataka te o važnim događanjima i aktivnostima u samoj organizaciji.
- (3) Vertikalnom komunikacijom odozdo prema gore zaposlenici s nižih hijerarhijskih razina prenose informacije neposredno nadređenima, a oni, ovisno o važnosti prenesene informacije, dalje svojim nadređenima i tako se pojedine informacije prenose sve do vrha hijerarhije do načelnika.
- (4) Zaposleni su dužni distribuirati informacije koje posjeduje svojim nadređenima i ukoliko informacija zahtjeva uputu za daljnje postupanje tražiti i sačekati uputu od nadređenog.
- (5) Nadređeni, su dužni, bez odlaganja, informaciju koju posjeduju, a odnosi se na djelokrug rada Općine, distribuirati načelniku i ukoliko informacija zahtjeva uputu za daljnje postupanje tražiti i sačekati uputu načelnika.
- (6) Općinski načelnik sekretar općinskog organa uprave će poduzimati mjere na unapređenju oblika vertikalne komunikacije u cilju bolje organizovanosti, efikasnosti, unapređenja razmjene informacije i izbjegavanja duplog obavljanja poslova i zadataka.

Član 13.

(Interna verifikacija akata i dokumenata)

Svi akti i dokumenti nastali kao rezultat obavljanja poslova i zadataka zaposlenih u Općini obavezno moraju sadržavati potpis zaposlenog koji je vodio upravni postupak, izradio, obradio akt ili dokument i potpis načelnika, odnosno ovlaštenog državnog službenika, radi uspostavljanja sistema duplog potpisa, a sve u cilju otklanjanja eventualnih rizika.

Član 14.

(Oglasna tabla)

Interni dokumenti i obavještenja načelnika koji se odnose na sve zaposlene u Općini biće postavljeni na oglasnoj tabli u službenim prostorijama Općine.

Član 15.

(Dvosmjerna komunikacija)

- (1) Svi zaposleni u Općini dužni su osigurati da njihovi nadređeni i kolege dobiju povratnu informaciju (pisanu, usmenu u vidu e-mail-a ili izvještaja) o izvršenim zadacima ili o toku procesa rada u roku danom za izvršenje.
- (2) Zaposleni u Općini, koji interno ili eksterno komuniciraju, na način utvrđen ovim Pravilnikom, dužni su da ažurno prate prispjeće informacija, da odgovaraju na iste u okviru svojih ovlaštenja, ukoliko postoji potreba.

Član 16.

(Prava i obaveze zaposlenih)

- (1) Interna i eksterna komunikacija obavlja se u Općini uz puno poštivanje prava na slobodu izražavanje i prava na korištenje službenih jezika u Bosni i Hercegovini.
- (2) Zaposleni u Općini u internoj i eksternoj komunikaciji dužni su se pridržavati načela iz člana 4. ovog Pravilnika, a naročito vodeći računa o ugledu Općine , kao i izbjegavati bilo koji oblik diskriminacije, posebno iz nacionalnih, vjerskih, spolnih i političkih razloga.

III KRIZNO KOMUNICIRANJE

Član 17.

(Tim za krizne situacije)

- (1) Pod kriznom situacijom, u smislu ovog Pravilnika, podrazumijeva se neplanirana situacija koja narušava ili može narušiti ugled, status ili rad Općine.
- (2) Tim za upravljanje kriznom situacijom (u daljnjem tekstu: Tim) formira općinski načelnik.
- (3) Načelnik, na prijedlog Tima donosi Plan kriznog komuniciranja koji mora imati osnovne informacije o situaciji odnosno događaju, biti unaprijed pripremljen, i djelovati i komunicirati proaktivno.
- (4) Plan kriznog komuniciranja sadrži slijedeće elemente:
 - a) Utvrđivanje Kriznog štaba zaduženog za donošenje ključnih odluka,
 - b) Definisane načine internog komuniciranja,
 - c) Osposobljenog portparola ili državnog službenika, kojeg odredi načelnik, za komuniciranje u kriznoj situaciji,
 - d) Utvrđivanje ciljne javnosti (opća, mediji, poslovna, interna)
 - e) Pripremljene ključne poruke prema javnosti,
 - f) Definisane najefektivnije metode komuniciranja,

- g) Taksativno navedene krizne situacije koje se mogu dogoditi, mjere koje se trenutno poduzimaju i mjere koje će se poduzeti ,
 - h) Analiza i praćenje medijskih objava.
- (5) U slučaju krizne situacije, komunikacijski kanali, posebno usmeni, biće otvoreni.
 - (6) Portparol ili drugi državni službenik, kojeg odredi načelnik, je obavezan da na temelju redovnih analiza medija upozori načelnika i rukovodeće državne službenike na moguću krizu.
 - (7) U cilju proaktivnog djelovanja portparol ili drugi državni službenik, kojeg odredi načelnik, će predložiti mjere za informisanje zaposlenih i dati instrukcije za njihovo ponašanje prema javnosti.
 - (8) Portparol ili državni službenik kojeg odredi načelnik, je dužan u roku 90 (devedeset) dana od dana stupanja na snagu ovog Pravilnika sačiniti prijedlog Okvirnog plana za krizno komuniciranje koje će donijeti načelnik.

Član 18.

(Informisanje novozaposlenih)

Služba u čijoj je nadležnosti upravljanje ljudskim resursima u Općini obavezna je u roku od 30 (trideset) dana od dana zasnivanja radnog odnosa novozaposlenog u Općini upoznati sa svim standardima , oblicima i načinima komuniciranja i informisanja u Općini utvrđenim ovim Pravilnikom.

IV ZAVRŠNE ODREDBE

Član 19.

(Stupanje na snagu)

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja, a objaviće se u Službenom glasniku Općine Bosanski Petrovac.

Broj: 01-30-757-1/23

Datum: 31.03.2023. godine



Općinski načelnik
dr. sc. Mahmut Jukić