

На основу члана 43. Закона о локалној самоуправи РС („Службени гласник РС број: 101/04, 42/05 и 118/05) и члана 53. Статута општине Теслић ("Службени гласник општине Теслић", број: 6/05,4/08,5/08), Начелник општине Теслић доноси:

П Р А В И Л Н И К О КОМУНИКАЦИЈАМА У АДМИНИСТРАТИВНОЈ СЛУЖБИ ОПШТИНЕ ТЕСЛИЋ

I - ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником уређују се начини остваривања, одговорности и облици интерне комуникације у Административној служби општине Теслић (у даљем тексту: "Административна служба"), начини и облици остваривања екстерне комуникације (односи са јавношћу) и друга питања од значаја за успостављање и одржавање успјешне комуникације међу различитим учесницима унутар и ван Административне службе.

Члан 2.

Полазећи од тога да је комуникација скуп активности за пренос и примање информација које имају учинак на примаоца, да је начин размјене идеја, ставова, вриједности, мишљења и чињеница, те да се комуникацијама делегирају задаци, обавезе, методи рада уз обезбеђење повратног информисања о реализацији активности, циљ који се жели постићи овим Правилником је унапријеђење ефикасности рада Административне службе као цјелине и запослених на њиховим радним мјестима, повећање мотивације, бољи односи и разумијевање међу запосленим, те унапријеђење отворености рада и изградње угледа локалне управе која има повјерење најшире јавности у општини.

Изградња добре комуникације треба да побољшава тимски рад, обезбиједи бољи проток информација, повећава дјелотворност и мотивацију запослених, стварање позитивне атмосфере у радној средини, повећава отвореност и јавност рада и допринесе дјелотворнијем рјешавању проблема, уважавајући и ставове и мишљења грађана и јавности уопште.

Члан 3.

Комуникације, у смислу одредаба овог Правилника, дијеле се на комуникације које се одвијају унутар Административне службе (интерна комуникација) и комуникације које се одвијају са субјектима ван Административне службе (екстерна комуникација) - односи са јавношћу.

У погледу облика, комуникације се дијеле на формалне и неформалне а у погледу коришћења начина остваривања дијеле се на вербалне и невербалне комуникације.

II - ИНТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА

1. Уводне одредбе

Члан 4.

Интерна комуникација је кључна операција у процесу руковођења радом Административне службе путем које се остварује нормалан ток рада и пословања.

Интерна комуникација, у смислу овог Правилника, представља скуп активности запослених за размјену информација унутар Административне службе које се одвијају успостављеним формалним каналима, као вертикална и хоризонтална комуникација, на начин утврђен овим Правилником.

Вертикална комуникација обезбеђује пренос и пријем информација по линији руковођења од Начелника општине према запосленим (силазна), као и обрнуто (узлазна).

Хоризонтална комуникација обезбеђује пренос и пријем информација између руководилаца и између организационих јединица односно унутар организационих јединица на било ком нивоу, као и између запослених међусобно (линија координације / сарадње).

Члан 5.

Интерна комуникација има за сврху давање информација, разматрање идеја, пренос и размјену мишљења, чињеница и подстицај на активност односно одлучивање.

Интерна комуникација мора бити редовна, уз пренос важних информација, уједначена у свим организационим јединицама Административне службе, усмјерена према свим запосленим и организована по форми и садржају, са континуираним праћењем и надзором.

2. Одговорност за обезбеђење интерне комуникације

Члан 6.

Начелник општине и руководиоци организационих јединица у Административној служби имају посебну одговорност за обезбеђење ефикасне интерне комуникације, свако у свом дјелокругу рада и нивоу организационе јединице.

По линији вертикалне комуникације омогућава се да сви запослени или одређене групе буду упознати са свим релевантним информацијама које су им неопходне за успјешно извршавање њихових радних обавеза, како би: познавали чињенице, добијали задатке, упутства и смјернице те правовремено реаговали, саопштавали своје ставове, мишљења и идеје.

Ниједан руководиоца у Административној служби, у смислу претходног става, без обзира на ком нивоу, не може прећутати, занемарити или на други начин задржати информацију са којом је упознат формалним каналима, изузев ако је таква информација намијењена само њему или представља пословну тајну коју је дужан чувати.

Члан 7.

Организационе јединице у Административној служби стварају, прикупљају, обрађују и дистрибуишу информације намијењене запосленим, у складу са овим Правилником и другим прописима.

Извори информација намијењених запосленим имају свој формални ток, у складу са општим актима којима се уређује кретање документације.

У смислу претходног става овог члана, организациона јединица у којој се налазе послови писарнице и архиве обезбеђује доказе о кретању документације унутар Административне службе и њеном архивирању.

Службеник за послове управљања људским ресурсима има одговорност да, у оквиру свог дјелокруга рада, прати облике и начине интерне комуникације, даје препоруке за унапређења, а посебно за стварање и дистрибуцију документације/информација које се односе на права, дужности и одговорности запослених из области радних односа, радне средине и заштите на раду.

Члан 8.

Запослени су дужни прикупљати, дистрибуирати и саопштавати информације којима се обезбеђује комуникација и међусобно информисање свих запослених у Административној служби.

Током извршавања својих послова, запослени информишу надређене као и остале запослене о чињеницама, ставовима и мишљењима која имају или до којих су дошли у свом раду, а о којима исти треба да буду упознати или је то потребно ради извршавања задатака из њиховог дјелокруга рада, као и ради прибављања мишљења, смјерница или идеја.

У смислу претходног става овог члана, препоручује се један од формалних начина комуникације (састанак, позив, допис, електронска комуникација и сл.)

Забрањена је злоупотреба било кога начина комуникације ради ширења непровјерених информација или очигледно лажних вијести, односно изношење личних, породичних или других прилика било кога лица када то штети његовом угледу или достојанству.

Члан 9.

У међусобној комуникацији запослени су дужни придржавати се правила доброг понашања, неконфликтно дјеловати и уопште својим понашањем доприносити изградњи позитивне радне атмосфере.

Службеник за послове управљања људским ресурсима, уз одобрење Начелника општине, сачињава приручник о правилима доброг понашања запослених у међусобној комуникацији.

3. Остваривање интерне комуникације

3.1 Начини остваривања интерне комуникације

Члан 10.

Интерна комуникација се остварује, кроз формалне начине комуницирања, путем састанака, дискусија, интерних дописа и меморандума, електронске поште/интранет, огласне табле, штампаних материјала намијењених запосленим и другим начинима.

Интерна комуникација се остварује и кроз неформалне начине комуницирања путем дискусије "лицем у лице" , телефонских конверзација и других начина.

3.1.1 Формални начини интерне комуникације

Члан 11.

Састанци су формални начини интерне комуникације које организују Начелник општине са руководећим радницима и/или запосленим односно руководећи радници са запосленим, ради давања информација, дијелења задатака, размјене идеја и мишљења и усаглашавања као и примања/прикупљања информација о активностима, извршеним пословима и другим питањима од значаја за ефикасан рад у Административној служби.

Састанци се организују у одређеним периодима и према правилима утврђеним овим Правилником и другим општим актима.

Члан 12.

Дискусије су начин за давање информација, изношење мишљења, ставова и идеја која имају значај за рад у Административној служби.

Учесници састанка, путем дискусија, помажу остваривању циља одржавања састанка и доприносе унапређењу интерне комуникације и доступности информација које посједују међу свим присутним на састанку.

Члан 13.

Интерни расписи су писани документи који садрже важне информације за све запослене или одређене групе о питањима која се тичу њиховог службеног положаја, радног окружења, задатака, права и обавеза и сл. а појављују се у форми саопштења/обавјештења, захтјева, позива и у другим формалним облицима.

Интерни расписи морају бити сачињени тако да садрже означавање органа или организационе јединице Административне службе која је сачинила распис, број и датум, садржај, печат и потпис овлашћеног лица.

Уз интерне расписе могу се достављати прилози којима се употпуњују информације које су предмет интерног расписа.

Орган односно организациона јединица која је сачинила интерни распис води помоћни регистар, а један примјерак се доставља службенику за информисање.

Члан 14.

Електронска пошта је начин за брзо преношење информација унутар Административне службе, обављање консултација и издавање задатака.

Записи е-комуникација остварених путем интерног е-маил сервиса се чувају и заштићују у складу са посебним општим актом.

Члан 15.

Огласна табла је мјесто које служи за истицање докумената који садрже информације за запослене и грађане, а за чије је објављивање предвиђено истицање на огласној табли као и за истицање интерних расписа који су упућени према свим запосленим или одређеним групама, као и заинтересованим грађанима.

Огласна табла се поставља у згради Административне службе, у складу са општим актом којим се уређује кућни ред.

За потребе интерног информисања у оквиру једне организационе јединице могу се постављати интерне огласне табле.

Члан 16.

Као штампани материјали намијењени информисању запослених израђују се леци, брошуре, плакати, публикације и друге сличне форме.

Штампане материјале самостално израђују органи, организационе јединице Административне службе, радна тијела и синдикат, а када је потребно и у сарадњи са службеницима за управљање људским ресурсима и за информисање.

За садржај и овлашћења за израду штампаног материјала, у смислу овог члана, одговоран је креатор материјала, означен у потпису.

Службеници из става 2. овог члана, као и организационе јединице које израђују штампане материјале успостављају помоћну евиденцију и чувају примјерке.

Члан 17.

Као начин прикупљања повратних информација од запослених, нарочито у погледу услова радне средине, послова и задатака, мотивације и задовољства запослених, разних догађаја или успјешности појединих активности, прибављања иницијатива и предлога по појединим питањима из дјелокруга рада, спроводе се повремена анкетирања.

Спровођење анкета међу запосленим, анализу добијених информација са препорукама обезбеђује Службеник за послове управљања људским ресурсима, по одобрењу Начелника општине.

3.1.2 Неформални начини интерне комуникације

Члан 18.

Дискусије "лицем у лице" су начин неформалне комуникације двије особе, без присуства трећег лица.

Користи се за размјену личних порука, разјашњења, пријем извјештаја или давање задатака.

Дискусије "лицем у лице" не треба и не могу да замјењују формалне облике комуникације, у свим оним случајевима када је предвиђен други начин комуницирања.

Члан 19.

Телефонске конверзације користе се за пренос порука, информација, ставова и мишљења која захтијевају хитност и/или када се очекује дјеловање једног или оба саговорника.

Телефонске конверзације, као начин неформалне комуникације, не могу замијенити друге предвиђене формалне начине комуникације, али је пожељно да се поводом ових конверзација сачињавају забиљешке.

Члан 20.

Одржавање интерних пријема, прослава и других догађаја у Административној служби јесу начини неформалне комуникације између руководства и запослених. То су прилике за саопштавање и размјену ставова, мишљења, осјећања, резултата као и најава и очекивања за наредни период.

3.2 Организовање и вођење успјешног састанка

Члан 21.

Састанци, као формални начини комуникације, организују се у одређеним периодима и према правилима установљеним овим Правилником и другим прописима.

Члан 22.

Периодични састанци се организују као: дневни, седмични, мјесечни, тромјесечни, полугодишњи и годишњи.

Дневне састанке организују руководећи радници са запосленим, седмичне састанке организује Начелник општине са руководећим радницима (Колегијум), мјесечне и тромјесечне састанке организују

руководећи радници са запосленим, полугодишње Начелник општине, руководећи радници и запослени, а годишње Начелник општине, руководећи радници и запослени подношењем годишњих извјештаја о раду.

Члан 23.

Дневни састанци се по правилу одржавају у јутарњим сатима, на почетку радног времена и не треба да трају дуже од 15 минута.

На овим састанцима се учесници упознају са активностима из претходног дана и дијеле задаци за текући радни дан.

Седмични састанци (Колегијум) организују се и одржавају у складу са посебним општим актом Начелника општине.

Мјесечни, тромјесечни и полугодишњи састанци се по правилу одржавају сваког првог радног дана у наредном мјесецу, по истеку периода. На овим састанцима се примају извјештаји о извршеним пословима, текућим пословима и плановима за наредни период.

Годишњи састанци се организују прво са руководећим радницима, а потом са свим запосленим, у вријеме и на начин који одреди Начелник општине.

Члан 24.

Састанак се, по правилу, сазива писаним позивом који садржи означавање организационе јединице и лица које позива, мјесто и вријеме одржавања и предложени дневни ред.

Позив за састанак се дистрибуира лицима која су позвана, о чему се води евиденција или када је примијењиво, истицањем на интерној огласној табли организационе јединице.

Члан 25.

Састанци се одржавају по принципу ефикасности и разматрања питања ради чијег рјешавања је састанак сазван.

О одржавању састанка води се записник који обавезно садржава елементе утврђене овим Правилником. Записник се дистрибуира учесницима састанка или објављује на интерној огласној табли.

4. Облици интерне комуникације у погледу средства комуникације

4.1 Формални и неформални облици

Члан 26.

Формални облици интерне комуникације обавезују учеснике, а појављују се у облику службене биљешке, записника, одлуке, правилника, упутства, наредбе, закључка, захтјева, извјештаја, информације, притужбе, приговора, свих облика Електронских комуникација и других писаних или на други начин трајно забиљежених облика комуникације.

- службена биљешка је писани траг о догађају, мишљењу, ставу или постављеном захтјеву,
- записник је писани документ о догађају или састанку, а садржава информације о дану, мјесту, учесницима, предмету, току, дискусијама/изјавама као и закључке/одлуке.

Записници се воде у прописаном облику и обавезно у свим случајевима предвиђеним законом, овим Правилником или другим прописима. Примјерак записника се доставља учесницима.

- одлуке, правилници, упутства и наредбе су писани документи који садржавају правила/норме, захтјеве, изјаву воље или ставове овлашћеног доносиоца и на основу којих се тражи одређено понашање од особа на које се односи.

Ово су формални облици вертикалне комуникације.

Доносилац акта повремено провјерава да ли су запослени правилно разумјели и да ли своје активности планирају односно подешавају у складу са тим.

Ово укључује предузимање превентивних и корективних мјера.

- закључци су писани документи којима се одобрава одређено понашање, дају смјернице, изражавају ставови или мишљења доносиоца и на основу којих следе активности запослених.

- захтјеви, као формални облици комуникације, траже конкретне усмјерене активности у циљу рјешавања одређеног питања или прилагођавања понашања.

Суштина испуњења захтјева је да су јасни/разумљиви и да су сви детаљи у вези са тим разјашњени.

- извјештаји и информације су писани документи који садрже једну или више информација о догађајима или активностима и облик је формалне вертикалне комуникације према горе.

Извјештај је начин контроле рада и понашања запослених, а може резултирати доношењем одлука, закључака или захтјева.

Извјештаји се састављају у свим прописаним случајевима или по захтјеву надређеног.

- притужбе и приговори су писани акти којима се запослени обраћају надређеним у циљу указивања или рјешавања одређеног питања које се тиче њиховог службеног или другог положаја у Административној служби, односно о одређеним њиховим правима, обавезама или одговорностима. Ово је формални облик вертикалне комуникације према горе.

- аудио и видео записи, презентације и сл. садрже информације и податке о догађајима важним за запослене, односно користе у случајевима представљања пројеката, планова, обука и сл.

- сви облици Е-комуникације (интранет, Е-mail) су формални облик комуникације ради интерног информисања као и упућивања захтјева, ставова, идеја и мишљења по линији руковођења односно по линији координације/сарадње.

На упућене Е-mail поруке прималац је дужан одговорити изјавом да је поруку разумио и саопштити свој став о томе.

Е-пошта се чува на серверу, а један одштампани примјерак се чува у помоћној евиденцији пошљаоца и примаоца, у складу са посебним општим актом.

Члан 27.

Неформални облици комуникације који се појављују као разговор "лицем у лице" и телефонски разговор, у основи не обавезују учеснике комуникације, изузев ако се узајамно слажу о садржају такве комуникације.

Разговор "лицем у лице" и телефонски разговор, као чест облик комуникације, помаже у разјашњавању ставова али не може бити основ за одлучивање.

Таква комуникација служи за саопштавање мишљења, ставова, осјећања или давање информација.

У службеној кореспонденцији позивање на један од ових неформалних облика комуникације има смисла само уколико други учесник не оспорава садржај такве комуникације.

4.2 Информације

Члан 28.

Информације, као нова знања/сазнања која имају своју сврху и обликована у форми за пренос учеснику/учесницима у комуникацији, прикупљају се у сврху подршке планирању и реализацији задатака, пријема задатака, извјештавања о претходним активностима, догађајима, предлозима, припремама за реализацију задатака и пренесеним подршкама.

Информацијама се дефинишу приоритети, ресурси, рокови, замјена ресурса и друго.

Информацијама се обавјештава о свим аспектима услова рада у организацији, а дијеле се на писане и вербалне односно формалне и неформалне.

Члан 29.

Информације садрже, тамо гдје је примјениво у односу на друге прописе, обавезне елементе који укључују временско одређење (датум, временски период), садржајни дио (предмет, догађаји, активности, задаци и сл.), контролно-надзорни дио (носиоци активности, контролисао, одобрио) као и дио у вези са управљањем информацијама (достава, број примјерака, почетак примјене).

Елементи који чине обавезни дио информација могу бити проширени, у зависности од врсте информација.

Члан 30.

Информације се достављају линијом руковођења и линијом координације/сарадње.

Линијом руковођења (по хијерархији руковођења) информације се достављају: од Начелника општине према руководећим радницима и од руководећих радника према запосленим (вертикална силазна комуникација) као и од запослених према руководећим радницима и од руководећих радника према Начелнику општине (вертикална узлазна комуникација).

Линијом координације/сарадње информације се достављају: од руководећих радника једних према другима, међу запосленим у истој организационој јединици и међу запосленим у осталим организационим јединицама.

5. Облици интерне комуникације у погледу учесника

Члан 31.

Циљ ове комуникације је размјена информација на највишем нивоу.

Комуникација је двосмјерна, а остварује се формалним и неформалним начинима, у складу са одредбама овог Правилника.

О облицима интерне комуникације са руководећим службеницима одлучује Начелник општине, укључујући и начин давања повратних информација.

Као редован облик формалне интерне комуникације између Начелника општине и руководећих службеника установљава се редован седмични састанак (Колегијум Начелника одјељења).

Члан 32.

За обезбијеђење формалне комуникације путем израде и доставе аката Начелника општине, прикупљања и дистрибуције документације одговоран је службеник у Кабинету Начелника општине, у складу са општим актом којим се уређује унутрашња организација Административне службе и правилима канцеларијског пословања.

За обезбијеђење усмене комуникације, заказивање интерних састанака и дистрибуције писане документације која пристиже или се шаље путем телефакса, одговоран је службеник у Кабинету Начелника општине, у складу са општим актом о унутрашњој организацији Административне службе.

Службеник из става 1. и 2. овог члана дужан је да води евиденцију о кретању документације и оствареним комуникацијама.

Члан 33.

Руководиоци основних организационих јединица састављају периодичне извјештаје о раду организационе јединице којом руководе. Извјештаји се састављају за сваки тромјесечни период у току године, а кумулативни извјештај за шест мјесеци и годишњи извјештај о раду.

Извјештај о раду организационе јединице нарочито садржи планиране и извршене послове за одређени период, број извршилаца, оцјену извршења послова, предлоге и препоруке за унапријеђење рада односно предузете мјере у циљу отклањања недостатака у раду.

Основ за израду периодичних извјештаја су интерни мјесечни извјештаји о раду које сачињавају руководиоци основних организационих јединица.

Периодични извјештај из претходног става овог члана достављају се Начелнику општине путем службеника за људске ресурсе.

Члан 34.

Свакодневна пословно-функционална комуникација између организационих јединица успоставља се у складу са општим актом о канцеларијском пословању у Административној служби и другим прописима којима се уређује кретање документације.

Поред успоставе комуникације у смислу претходног става овог члана, а у зависности од примјерности, потребе и врсте комуникације, користе се и следећи начини:

- директна комуникација (нпр. телефоном или лицем у лице),
- путем интерног е-мејла и другим расположивим начинима електронске комуникације (нпр. путем програмских датотека),
- путем заједничке огласне табле.

О оствареним комуникацијама у смислу овог члана успоставља се евиденција (путем интерне доставне књиге, књиге поште, одобрене додатне евиденције и др.).

За успоставу и ажурно вођење евиденција из претходног става овог члана одговорни су службеници писарнице и запослени у организационим јединицама, у складу са општим актом о унутрашњој организацији Административне службе и другим прописима.

Члан 35.

Руководилац основне организационе јединице и непосредни руководиоци остварују свакодневну комуникацију са запосленим на један од предвиђених начина комуникације.

Изабрани начин комуникације из претходног става овог члана мора бити усклађен са циљем и садржајем комуникације.

За службену комуникацију са запосленим, у погледу извршавања послова, обавезно је коришћење једног од облика формалне комуникације (нпр. писани документ, запис, забиљешка, састанак), у складу са овим Правилником.

Члан 36.

Руководећи службеници у организационој јединици су одговорни за обезбијеђење информација или доступности информација којима располажу, а које су запосленим неопходне за извршавање послова.

Под информацијама из претходног става овог члана нарочито се подразумевају: информације о прописима, плановима и програмима (доступност службеног гласила, посебног акта који није објављен, плана, програма), захтјеви, налози/дописи, записници.

За обезбијеђење информација из претходног става овог члана користе се формални начини комуникације (достава документације по правилима канцеларијског пословања, интерна огласна табла и сл.).

Члан 37.

Руководећи службеници у организационој јединици су одговорни за организовање и одржавање редовних састанака са запосленим у циљу укључивања запослених у управљање организационом јединицом, размјене информација, извјештавања и покретања питања значајних за успјешно извршавање послова.

Дневни, седмични и периодични састанци се организују и одржавају према правилима утврђеним овим Правилником.

Члан 38.

У комуникацији са запосленим, Начелник општине користи различите облике, као што су састанци са појединим или свим запосленим, коришћење електронских средстава интерне комуникације, саопштења, издавање смјерница или налога, упућивање честитки и организовање догађаја (приједи, свечаности) и други погодни облици (издавање брошура, периодични билтен, анкетавање запослених и сл.).

Ради остваривања права из радног односа, запослени се обрађају Начелнику општине, у складу са прописима.

Члан 39.

Начелник општине организује састанке са свим запосленим у Административној служби када је потребно да непосредно пренесе поруке о темама и догађајима који се односе на све запослене или када је потребно да непосредно добије повратне информације, мишљења и ставове запослених у вези са радним односима и условима рада.

Састанци са свим запосленим се организују и одржавају према одлукама и путама Начелника општине, а најмање једном годишње.

Службеник за информисање непосредно учествује у припреми и организовању састанака Начелника општине са свим запосленим, као и за обраћање и одржавање састанка Начелника општине са појединим или групама запослених.

Члан 40.

Комуникација између Начелника општине и Административне службе са Скупштином општине одвија се на начин уређен Пословником Скупштине општине.

Комуникација са Скупштином општине се заснива на Програму рада Скупштине општине, Плану рада Начелника општине и њиховим посебним актима.

Ради припреме одржавања сједница Скупштине општине, Начелник општине организује колегијум на коме се информише о раду између двије сједнице Скупштине општине, усаглашавају материјали које

израђују организационе јединице Административне службе као и предлози за дневни ред наредне сједнице. На сједнице овог колегијума обавезно се позивају Предсједник и Секретар Скупштине општине.

Члан 41.

Организационе јединице Административне службе припремају и дају одговоре на одборничка питања, на начин и у роковима утврђеним Законом и Пословником Скупштине општине.

Одговори на одборничка питања морају бити прецизни и потпуни, а у случају дилеме у погледу садржаја одговора на одборничко питање, руководиоца организационе јединице прибавља став и мишљење Начелника општине.

Уколико организациона јединица, због сложености одборничког питања или иницијативе, не може дати одговор у уобичајеном року, обавезна је да одборнику који је поставио питање или покренуо иницијативу достави информацију о разлозима због кашњења у давању одговора.

III - ЕКСТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА

1. Уводне одредбе

Члан 42.

Екстерна комуникација, у смислу овог Правилника, представља систематичне и планиране активности информисања грађана, организација и других субјеката (једносмјерна комуникација) о плановима и раду Начелника општине и Административне службе, односно прибављања подршке, ставова и мишљења јавности (двосмјерна комуникација) о чињеницама које имају утицај на управљање организацијом и извршавање послова из надлежности локалне заједнице и на одржавање и јачање њеног угледа.

Такође, екстерну комуникацију представља комуникација са другим заједницама, асоцијацијама и другим нивоима власти ради унапријеђења рада и обезбијеђења потреба локалног становништва.

Члан 43.

Начелник општине и Административна служба успостављају и користе различите облике екстерне комуникације у циљу унапређења јавности рада, јачања одговорности и стицања повјерења грађана у локалну заједницу која је спремна и способна да испуни своје задатке у њиховом најбољем интересу.

Коришћењем облика екстерне комуникације обезбијеђује се благовремено информисање јавности и њено укључивање у различите процесе планирања и одлучивања у Општини.

2. Начини остваривања екстерне комуникације

Члан 44.

Информације којима располаже општина Теслић доступне су јавности, у складу са законом.

Службеник за информисање прима захтјева за приступ информацијама, прибавља информације од надлежних организационих јединица Административне службе и исте доставља подносиоцу захтјева.

Члан 45.

У комуникацији са јавношћу путем медија користе се различити облици који укључују организацију конференција за штампу, учешће у тематским емисијама електронских медија, давање интервјуа и изјава поводом важних догађаја те пласмане писаних прилога и саопштења у електронским и/или штампаним медијима.

Начелник општине одлучује о организовању конференције за штампу ради саопштавања јавности важних чињеница, ставова и мишљења у вези са актуелним положајем општине Теслић, својим пословима и радом Административне службе.

За конференције за штампу, у случају комплекснијих тема и ради потпуног и правилног информисања, припремају се и дијеле инфо-пакети.

На основу изричитог одобрења Начелника општине, службеници у Административној служби могу путем медија давати информације о свом раду.

Службеник за информисање на основу одлука и захтјева Начелника општине, предузима све потребне радње у циљу обезбијеђења комуникације Начелника општине са јавношћу, која укључује учешће медија.

Члан 46.

Јавни скупови и јавни састанци су један од начина остваривања непосредне комуникације са јавношћу.

Јавни скупови и јавни састанци су облици окупљања грађана које организују органи општине или други органи и организације поводом питања или догађаја који су од значаја или од интереса за општину или ширу заједницу (зборови грађана, јавне трибине, округли столови, јавне расправе, јавне манифестације, свечаности и сл.).

На јавним скуповима и јавним састанцима саопштавају се чињенице, ставови и мишљења у вези са питањем које је тема окупљања и прилика су за саопштавање намјера и планова за будућност и прикупљање повратних информација од грађана.

Јавни скупови и јавни састанци организују се у складу са посебним општим актом Скупштине општине и актима Начелника општине.

Члан 47.

Административна служба, по одобрењу Начелника општине, повремено организује анкетања грађана и других субјеката јавности, у циљу прибављања повратних информација о одређеним питањима из дјелокруга рада.

Као континуиран процес прибављања повратних информација од грађана о степену задовољства пружањем услуга од стране Административне службе, организује се анкетање у складу са посебним процедурама.

Анкетања се организују као осмишљен, планиран процес, а резултати добијени путем анкете се анализирају и служе као подлога за доношење одговарајућих одлука које се односе на управљање пословима из надлежности општине.

Одлуком о одобрењу провођења анкете одређују се службеници и друго особље (тим, радна група, комисија) који организују и спроводе анкету.

За потребе прибављања повратних информација од грађана, поред анкете, могу се користити и други примјерени методи испитивања јавног мњења, у складу са потребама и врстом истраживања и одлукама Начелника општине.

Члан 48.

Грађани и други субјекти могу подносити примједбе и притужбе на рад појединих службеника, рад организационих јединица Административне службе као и на рад других запослених у локалној управи, у складу са прописима.

Поступак по примједбама и притужбама из претходног става овог члана уређује се посебним општим актом.

Члан 49.

Грађани и удружења грађана могу подносити предлоге и иницијативе за доношење аката или рјешавања других питања из надлежности општине, у складу са законом и Статутом општине.

Подносиоци предлога или иницијативе морају бити повратно обавијештени о исходу.

Поступак за подношење предлога и иницијатива, разматрање и повратно информисање подносилаца, уређују се посебним општим актом.

Члан 50.

Службена интернет страница општине Теслић је начин електронске комуникације органа општине са грађанима и другим корисницима.

Службена интернет страница садржи информације о општини Теслић, о активностима органа општине и другим актуелностима из средине, а обезбијеђује могућност повратне комуникације са корисником путем постављања питања, давања одговора, коментара, предлога и препорука.

Путем званичне интернет странице омогућава се упознавање јавности са актима које доносе органи општине, пружање специфичних услуга као и повремено организовање анкетања корисника, уз одобрење Начелника општине.

Службену интернет страницу одржава и редовно ажурира службеник за информисање, у складу са општим актом о унутрашњој организацији Административне службе.

Члан 51.

Инфо-пулт је мјесто у Административној служби путем кога се грађани и други корисници обавјештавају о питањима која се односе на унутрашњу организацију, о локалним прописима, плановима и програмима, упућују о начину остваривања појединих права или обавеза и о другим питањима из надлежности општине, непосредно или путем телефонске комуникације.

Службеник на инфо-пулту је одговоран за квалитетно и благовремено давање информација, дистрибуцију штампаних и других материјала (билтени, брошуре, леци, плакати и др.) намијењених информисању грађана и јавности уопште, као и за обављање других послова у складу са општим актом о унутрашњој организацији Административне службе.

Члан 52.

Огласна табла је начин за остваривање комуникације са грађанима путем које се истичу акта, обавјештења и други писани материјали намијењени остваривању права или дужности грађана, односно информисање о одређеним актуелним питањима из рада органа општине.

Постављање, изглед и начин коришћења огласних табли намијењених информисању грађана и других корисника уређује се општим актом о кућном реду.

Члан 53.

Ради обезбијеђења квалитетног информисања грађана и других корисника о одређеним актуелним питањима или догађајима, о остваривању права или обавеза и слично, израђују се прикладни штампани материјали (билтени, брошуре, приручници, инфо-пакети, водичи, индекс-регистар информација, промотивни материјали, плакати и др.) намијењени за дистрибуцију односно бесплатну подјелу.

Позиви за присуство и учешће на важним догађајима које организује општина Теслић штампају се и дистрибуирају у форми позивнице, према посебном списку званица. Списак званица установљава службеник за информисање, уз одобрење Начелника општине.

Поред израде и дистрибуције штампаних материјала, организује се израда мултимедијалних презентација о општини Теслић, актуелним плановима и пројектима и другим за јавност важним питањима и догађајима.

О изради штампаних материјала и изради мултимедијалних презентација стара се службеник за информисање, у сарадњи са другим организационим јединицама Административне службе.

Члан 54.

Јавно оглашавање је један од начина комуникације и укључивања јавности у рад органа општине.

Органи општине врше јавна оглашавања (јавни огласи, конкурси, обавјештења и др.) у случајевима и под условима уређеним законом и другим прописима.

За садржај јавног огласа или обавјештења одговоран је орган који је одредио јавно оглашавање.

Прописи и други акти органа општине објављују се у "Службеном гласнику општине Теслић", у складу са законом, Статутом општине и одлукама органа општине.

Члан 55.

Комуникација са грађанима и другим корисницима, поред начина уређених овим Правилником, врши се и путем свакодневне конверзације телефоном, телефаксом, Е-маил-ом и другим начинима електронске и друге комуникације.

Начелник општине врши пријем странака, према потребама и у складу са распоредом својих дужности, а најмање једном седмично. Организацију пријема странака (евиденција, одржавање реда и др.) врши службеник у Кабинету Начелника општине, у складу са упутама Начелника општине.

Руководећи и други службеници у Административној служби врше свакодневни пријем странака, по позиву или на захтјев.

Грађани и други корисници своје притужбе, мишљења и предлоге могу достављати и путем сандучића који се поставља у згради Административне службе, у складу са општим актом о кућном реду као и путем књиге утисака. Преузимање писмена достављених путем посебног сандучића и даље поступање обезбијеђује службеник на инфо пулту, у складу са посебним прописима.

Члан 56.

Службеници у Административној служби су дужни да, у свом дјелокругу рада, прикупљају документацију, податке и информације о важним питањима и догађајима од интереса за јавност те да исте достављају службенику за односе са јавношћу.

Поступак за сачињавање информација намијењених јавности (вијести, саопштења, одговори на питања постављена путем службене интернет странице и др.), идентификација, прикупљање и обрада података и начин давања информација уређује се посебним општим актом.

3. Облици екстерне комуникације у погледу учесника

Члан 57.

Начелник општине комуницира са грађанима на један од начина који зависе од теме или догађаја које организују органи општине или други субјекти.

Начелник општине комуницира са грађанима:

- присуством, директним обраћањем и комуникацијом на јавним скуповима и јавним састанцима (зборови грађана, јавне трибине, манифестације, свечаности, посјете мјесним заједницама, предузећима и установама и сл.)

- обраћањем јавности путем конференција за штампу, учешћем на телевизијским и радио емисијама, давањем изјава, интервјуа и другим начинима који укључују електронске и штампане медије,

- пријемом странака, разматрањем притужби, предлога и иницијатива грађана и других корисника,

- неформалним сусретима са грађанима и

- другим прикладним начинима.

Службеник за секретарске послове у кабинету начелника је задужен за протокол, као и за организацију облика и начина комуникације Начелника општине са грађанима по захтјевима и упутствима Начелника општине.

Члан 58.

Организационе јединице Административне службе обезбијеђују комуникацију са грађанима и другим субјектима на начин утврђен овим Правилником и у зависности од послова који су им додијељени у дјелокруг рада.

Организационе јединице (одјељења, службе и самостални одсјеци) путем службеника и других запослених успостављају и одржавају комуникацију:

- давањем информација, у складу са Законом о слободном приступу информацијама,

- припремом информација о пословима из дјелокруга рада ради објављивања у електронским или штампаним медијима, односно на службеној интернет страници општине,

- учешћем службеника на телевизијским и радио емисијама, односно давањем изјава за електронске и штампане медије,

- пласирањем штампаних материјала намијењених информисању грађана путем инфо-пулта и мјесних канцеларија,

- учешћем на сједницама ради рјешавања питања од ширег значаја за грађане,

- објављивањем управних и других аката, обавјештења и сл. на огласним таблама намијењеним за информисање јавности,

- путем шалтер-сала,

- свакодневним пријемом странака,

- свакодневном комуникацијом путем телефона, телефакса, Е-мејла, пријема и слања поште,

- сталним или повременим провођењем анкета или других облика истраживања јавног мњења, у складу са овим Правилником,

- другим прикладним начинима, у складу са овим Правилником.

Организационе јединице успостављају комуникацију са одређеним циљним субјектима и групама (предузећа, установе, удружења, неформалне групе и сл.) у складу са дјелокругом рада и на основу плана комуникације. План комуникације, између осталог, подразумијева дефинисање циља комуникације, очекиване резултате и процјену даљих активности.

Члан 59.

Начелник општине остварује комуникацију са другим локалним заједницама и њиховим асоцијацијама, у земљи и иностранству, ради размијене информација, успостављања ближих односа у циљу заједничког рада на подстицају и рјешавању одређених питања од интереса за локално становништво и успоставе различитих облика међуопштинске сарадње.

Организационе јединице Административне службе, у складу са претходним ставом овог члана, непосредно учествују у реализацији конкретних облика сарадње са другим локалним заједницама и њиховим асоцијацијама, у складу са одлукама Скупштине општине и Начелника општине.

Општина Теслић развија и користи различите облике комуникације са Савезом општина и градова Републике Српске и сарадње са другим локалним заједницама у Републици Српској у циљу рјешавања питања од заједничког интереса.

Члан 60.

Општина Теслић остварује комуникацију са другим нивоима власти ради размјене информација, пласирања информација о захтјевима и потребама локалног становништва, саопштавања ставова и мишљења у вези са одређеним догађајима, рјешавања питања која су у раду код других нивоа власти, учешћа и подршке у реализацији пројеката и планова општине и лобирања за интересе општине Теслић.

Комуникацијом у смислу овог члана сматра се комуникација са органима власти Републике Српске, Босне и Херцегодине, владама других земаља и њиховим амбасадама, представницима међународних организација и институција и другим субјектима са међународноправним субјективитетом.

Комуникацију са субјектима из претходних ставова овог члана обавља Начелник општине и службеници Административне службе, у складу са одобрењима Начелника општине.

Одредбама претходног става овог члана не дира се у право комуникације других функционера општине Теслић у погледу комуникације са другим нивоима власти и међународним институцијама, у складу са законом и Статутом општине.

4. Остале одредбе

Члан 61.

У комуникацији са грађанима запослени у Административној служби су дужни придржавати се правила доброг понашања која укључују љубазност, професионалан однос, предусретљивост у односу на захтјеве и помоћ у рјешавању питања која грађане интересују.

Службеници су дужни придржавати се Кодекса понашања службеника јединице локалне самоуправе те да посједују примјерак Кодекса. Изводи из Кодекса истичу се на прикладним мјестима како би се грађани упознали са обавезама и дужностима службеника.

Службеник за послове управљања људским ресурсима и службеник за информисање, уз одобрење Начелника општине, сачињава приручник о правилима доброг понашања запослених у комуникацији са грађанима и другим корисницима услуга.

Члан 62.

Документи који настају у раду Административне службе (службени акти, штампани материјали и др.) имају препознатљиву форму и изглед који укључује употребу грба општине Теслић, назив организационе јединице, основне податке значајне за комуникацију (адреса, телефон, факс, Е-мејл) и прикладно су дизајниране.

Врсте излазних докумената, ознаке које садржавају и дизајн уређују се посебним општим актом.

Члан 63.

Информације и саопштења намијењени обавјештавању јавности, као и фотографије, видео и аудио записи који настају током комуникације са јавношћу, чувају се као документација у материјализованом и електронском облику.

О чувању документације из претходног става стара се службеник за информисање, у складу са посебним општим актом.

IV - ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 64.

У року од 60 дана од дана ступања на снагу овог Правилника донијеће се општи акти предвиђени овим Правилником:

- општи акт о електронским комуникацијама, чувању и заштити података (члан 14.),
- општи акт о прикупљању, одабиру и пласирању информација намијењених јавности и чувању документације (члан 56. и 63.),
- општи акт о облику и изгледу аката Административне службе (члан 62.).

У року од 60 дана од дана ступања на снагу овог Правилника поднијеће се на одобрење Начелнику општине Приручник о правилима доброг понашања запослених у Административној служби (члан 9. и 61. Правилника).

Члан 65.

У року од 60 дана од дана ступања на снагу овог Правилника, Кабинет Начелника општине и службеник за управљање људским ресурсима обезбедиће, за запослене Административне службе, презентацију овог Правилника.

Члан 66.

Овај Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у "Службеном гласнику општине Теслић".

Број: 020-3/12
Датум 16.02.2012. год.

НАЧЕЛНИК ОПШТИНЕ
Саво Касаповић с.р
