



PLAN KOMUNIKACIJE

2018. godina

Sarajevo, februar 2018.

PLAN KOMUNIKACIJE	1
Uvod	3
Interna komunikacija.....	3
Eksterna komunikacija.....	4
Preporuke	4
Plan aktivnosti	6

Uvod

Plan komunikacije Agencije za državnu službu Federacije BiH sačinjen je u okviru implementacije aktivnosti iz Akcionog plana o upravljanju kvalitetom (CAF)¹.

Svrha donošenja plana komunikacije je podrška svim procesima rada Agencije uz unapređenje interne komunikacije² i osiguranje pravovremenog i učinkovitog protoka informacija među zaposlenicima. Nadalje, ovaj plan ima za cilj da doprinese razvoju komunikacijskih alatki koje bi, između ostalog, olakšale uspostavljanje komunikacije sa eksternom ciljnom grupom³ koju čine krajnji korisnici usluga Agencije i ključni partneri.

Razvijanjem internog komuniciranja pridonosi se boljoj interakciji i razumijevanju između menadžmenta i zaposlenika koja za posljedicu ima veću privrženost organizaciji.

Radna grupa za implementaciju CAF projekta u Agenciji, aktivno je radila na identifikaciji problema sa kojima se Agencija suočava u procesu uspostavljanja efikasne interne i eksterne komunikacije. U tom procesu identifikovane su smetnje, tačke zastoja i oblici deformacije komunikacije u sljedećim oblastima:

Oblasti koje su identifikovane odnose se na:

Interna komunikacija

- Slab prenos informacija: Menadžment/zaposlenici Agencije
- Nedovoljan broj radnih sastanaka u cilju identifikacije i rješavanja problema sa kojima se zaposlenici suočavaju u praksi

¹ Zaključkom Vlade Federacije Bosne i Hercegovine V. broj 1314/2016, od 16.6.2016. godine, Agencija za državnu službu Federacije Bosne i Hercegovine zadužena je da, u okviru ADA programa „Jačanje administrativnih kapaciteta zemalja Zapadnog Balkana i Republike Moldavije“ i uz podršku Centra za istraživanje-KdZ-Austrija pripremi aktivnosti koje se odnose na pilotiranje CAF modela u Agenciji te izvrši edukaciju i prenos znanja među zaposlenicima u kantonalnim i općinskim organima uprave u Federaciji BiH

² Interna komunikacija predstavlja planirano korištenje komunikacijskih alata i sadržaja radi sistematičnog utjecaja na znanje, stavove i ponašanje zaposlenika određene organizacije. Interna komunikacija je sastavni dio definiranih strategija i upravljanja promjenama

³ Osnovni cilj eksterne komunikacije je poboljšanje komunikacije sa zainteresiranim građanima, organizacijama i svim drugim zainteresiranim subjektima, te poboljšanje imidža Agencije kod krajnjih korisnika usluga Agencije

- Nedovoljno razvijeni kanali komunikacije između zaposlenika koji rade na istim ili sličnim poslovima u detaširanim odjeljenjima Agencije
- Neposvećenost aktivnom sudjelovanju u realizaciji strateških ciljeva Agencije
- Nedovoljno razvijene promotivne aktivnosti koje bi uticale na razvoj imidža Agencije
- Nedovoljna ažurnost zaposlenika Agencije u svakodnevnom korištenju elektronske pošte
- Nedovoljna motiviranost zaposlenika Agencije za iniciranje promjena i stvaranje pozitivnog radnog okruženja.

Eksterna komunikacija

- Nedovoljno razvijeni mehanizmi komunikacije sa krajnjim korisnicima usluga Agencije (Help Desk, kontakt osoba za pružanje stručne pomoći u svim fazama konkursnih procedura)
- SiGMA preporuke u razvijanju socijalnih mreža za podršku krajnjim korisnicima usluga Agencije u procesu regrutacije državnih službenika
- Unapređenje procesa komunikacije sa predstavnicima zakonodavne i izvršne vlasti
- Unapređenje komunikacije sa predstavnicima nevladinog sektora i međunarodnih organizacija.

Preporuke

Dobra interna komunikacija nije samo odraz uspješne politike i dobrih međuljudskih odnosa, već je to jedan od uslova dobrog funkcionisanja i stalnog razvitka organizacije. Ključna odgovornost za uspostavljanje dobre komunikacije leži prvenstveno na menadžmentu, i to prevashodno sa pozicije položaja u organizacionoj strukturi, a samim tim i mogućnosti djelovanja u pravcu definisanja ispravnih ciljeva i unapređenja sistema komuniciranja. Cilj plana interne i eksterne komunikacije Agencije je poboljšavanje komunikacije između zaposlenih, kao i poboljšavanje informisanja javnosti o aktivnostima Agencije. Realizacija ovog plana zavisi od zaposlenika Agencije, a najviše od najvišeg rukovodstva, prije sve rukovoditelja Agencije, sekretara, PR službenika i Grupe za informatizaciju koja omogućava tehničke pretpostavke za određene vidove komunikacije.

Organizacija informativnih događanja

Kako bi zadržali visok nivo informiranja i komunikacije te poticali kontinuiran dijalog sa svim zaposlenicima Agencije, Odjeljenje za upravljanje ljudskim resursima, obuku i finansije, u saradnji sa drugim odjeljenjima Agencije, organizirat će niz informativnih događaja (edukacije za sve zaposlenike, info-dani, okrugli stolovi, radni sastanci odsjeka /odjeljenja Agencije, posjeta menadžmenta Agencije odjeljenjima sl.)

Kolegiji direktora Agencije

Direktor Agencije ima ključnu ulogu u procesu rukovođenja i predstavlja Agenciju pred drugim organima i organizacijama. Kolegiji direktora Agencije od značaja su za uspostavljanje vertikalne komunikacije unutar Agencije. Jasno defnisanje zaključaka na kolegijima od velike je važnosti i na tome se treba posvetiti posebna pažnja u narednom periodu.

Održavanje web stranica (www.obuke.adsfbih.gov.ba i www.adsfbih.gov.ba)

Sadržaj web stranice treba biti ažuriran i koncipiran u skladu sa potrebama krajnjih korisnika usluga Agencije, uz uvođenje savremenih IT platformi za efikasniju sadržinu stranice koja predstavlja glavni izvor informiranja o svim aktivnostima Agencije.

Provođenje istraživanja, analiza i evaluacije

U svrhu procjene kvalitete pružanja usluga, Agencija će redovno provoditi istraživanja putem upitnika, analiza i evaluacija čime će se ispitivati efikasnost pružanja usluga i efektivnost s ciljem krajnje realizacije misije Agencije.

Provođenje medijskih i informativnih kampanja

U cilju podizanja svijesti o viziji i misiji Agencije, medijske i informativne kampanje od značaja su praćenje rada Agencije i identifikaciju njene ulogu u reformskim procesima javne uprave.

Izrada i distribucija informativnih i promotivnih materijala

Informativni materijali neophodni su za uspješno širenje ključnih poruka te igraju važnu ulogu u komunikaciji s ciljanim skupinama. Kako bi se na primjeren i uspješan način predstavile aktivnosti Agencije, posebno je važno staviti naglasak na oblikovanje promotivnih i informativnih materijala (priručnici, brošure, kompilacija dobre prakse, letke, rokovnici, blokovi, olovke, majice, bedževi, platnene vrećice, kišobrani, prijenosni mediji (USB-ovi), „roll-up banneri“, plakati i slično)

Plan aktivnosti

Identifikacija problema	Prijedlog rješenja	Odgovornost	Vremenski okvir	Kanal komunikacije	Finansijski okvir
Kolegiji direktora Agencije					
Nedovoljno precizirani zaključci i/ili nedonošenje istih na sastanaku Kolegija direktora	Konkretni zaključci sa Kolegija direktora	Direktor, sekretar i pomoćnici direktora	Kontinuirano	Konkretizacija zaključaka i pisani/usmeni prenos informacija među zaposlenicima	-
Neprenošenje zaključaka sa sjednica kolegija	2.1 Adekvatno informisanje službenika o zaključcima sa Kolegija 2.1.1 Dopuna Poslovnika o radu Kolegija direktora	2.1. Irena Krtalić 2.1.1 Irena Krtalić i CAF radna grupa	2.1 Dva dana od potpisivanja zapisnika od strane direktora Agencije 2.1.1. Mart 2018.	2.1 E-mail komunikacija unutar odjeljenja Agencije	-
Organizacija informativnih događaja Agencije					
Neodržavanje zajedničkih sastanaka uposlenika Agencije	Najmanje jednom polugodišnje održati zajednički sastanak	Samra Ljuca i Lejla Alagić	Jednom polugodišnje	Informativni događaj	2.000,00 KM
Nedovoljna prisutnost zaposlenika na edukacijama u organizaciji Agencije	Prisustvovanje na edukacijama koje su povezane sa procesom ocjenjivanja	Irena Krtalić, Odsjek za obuku i usavršavanje	Kontinuirano	Informativni događaj	-
Odsustvo neposrednih kontakata u cilju rješavanja tekućih problema	Posjeta odjeljenjima Agencije najmanje jednom polugodišnje	Menadžment Agencije	Najmanje jednom polugodišnje	Neposredni kontakti	-

AGENCIJA ZA DRŽAVNU SLUŽBU FEDERACIJE BIH

Informacijske tehnologije i interna komunikacija					
Nedovoljan protok informacija	Uspostavljanje Intraneta (web aplikacije)	Senad Nuhić	Juli 2018. godine	IT alatke za uspostavljanje komunikacije	-
Nedovoljan protok informacija i neažurnost zaposlenika u korištenju mail komunikacije	Sačiniti Uputstvo/instrukciju za realizaciju svakodnevne komunikacije	Senad Nuhić	Juni 2018. godine	IT alatke za uspostavljanje komunikacije	-
Finansijski troškovi telefonskih usluga za konsultacije u obavljanju radnih zadataka	Sačiniti Uputstvo/instrukciju za korištenje Skype /Video konferencija	Senad Nuhić	Juni 2018. godine	IT alatke za uspostavljanje komunikacije	-
Eksterna komunikacija					
Nežuriran sadržaj web stranice Agencije	Jasno definisati odgovornosti službenika za ažuriranje sadržaja po svim segmentim	Sekretar i pomoćnici direktora	Mart 2018	Mail komuniciranje uz koordinaciju Grupe za informatizaciju	-
Nedovoljna transparentnost koraka u realizaciji poslova koje se odnose na regrutaciju	Uspostaviti socijalne mreže Uspostaviti Help desk i odrediti osobe koje će direktno odgovarati na pitanja krajnjih korisnika	Grupa CAF	Decembar 2018	Mail komuniciranje uz koordinaciju Grupe za informatizaciju	-
Nedovoljno transparentan način polaganja IOZ i stručnog ispita	Uspostaviti IT podlogu kojom bi se napravio demo prikaz polaganja IOZ i stručnog ispita	Grupa CAF i Grupa za informatizaciju	Decembar 2018	Mail komuniciranje uz koordinaciju	Nema procjene za 2018. godinu

AGENCIJA ZA DRŽAVNU SLUŽBU FEDERACIJE BIH

Oglašavanje u odjeljenjima Agencije	Osigurati oglasnu ploču u odjeljenjima	Mirsad Bašić Sekretar i pomoćnici direktora	Decembar 2018	Grupe za informatizaciju	
-------------------------------------	--	--	---------------	--------------------------	--



 ODOBRAVA
 V.D. DIREKTOR
 Refik Begić, magistar uprave