



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
НАРОДНА СКУПШТИНА
03 Број: 02-2670/11
22. јул 2011. године
Београд

На основу члана 69. став 2. Закона о Народној скупштини (“Службени гласник РС”, број 9/10), у складу са Вишегодишњим планом развоја Службе Народне скупштине и Годишњим планом рада Службе Народне скупштине генерални секретар Народне скупштине доноси

О Д Л У К У
О ВИШЕГОДИШЊЕМ ПЛАНУ РАЗВОЈА КОМУНИКАЦИЈА
СЛУЖБЕ НАРОДНЕ СКУПШТИНЕ

1. Доносим Вишегодишњи план развоја комуникација Службе Народне скупштине за период 2011 – 2015. године који је одштампан уз ову одлуку и чини њен саставни део.

2. Вишегодишњим планом развоја комуникација Службе Народне скупштине утврђују се дугорочне основе интерне, екстерне и комуникације у кризним ситуацијама Службе Народне скупштине, како би на што ефикаснији и отворенији начин обављала стручне и друге послове за потребе Народне скупштине, радних тела Народне скупштине, народних посланика, председника и потпредседника Народне скупштине и посланичких група у Народној скупштини.

3. Ова одлука ступа на снагу даном доношења.



ГЕНЕРАЛНИ СЕКРЕТАР

Вељко Одаловић

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
НАРОДНА СКУПШТИНА
03 Број 02-1477/11
19. април 2011. године
Београд

На основу члана 69. став 1. Закона о Народној скупштини (“Службени гласник РС”, број 9/10), члана 22. Закона о државним службеницима (“Службени гласник РС”, број 79/05, 81/05 исправка, 83/05 исправка, 64/07, 67/07 исправка, 116/08, 104/09) и чл. 4. и 6. Одлуке о организацији и раду Службе Народне скупштине Републике Србије (“Службени гласник РС”, број 62/06) генерални секретар Народне скупштине доноси

О Д Л У К У
о образовању Радне групе за израду Предлога
одлуке о стратегији комуникације Службе Народне скупштине

1. Образује се Радна група за израду текста Предлога одлуке о стратегији комуникације Службе Народне скупштине у следећем саставу:

- 1) Младен Младеновић, заменик генералног секретара Народне скупштине, председник;
- 2) Радослава Марковић, начелник Одељења за односе са јавношћу, заменик председника;
- 3) Мирјана Радаковић, руководилац Сектора за послове радних тела, помоћник генералног секретара Народне скупштине, члан;
- 4) Миливоје Вићентијевић, руководилац Сектора за организационо-административне послове, помоћник генералног секретара Народне скупштине, члан;
- 5) Небојша Павловић, саветник генералног секретара, члан;
- 6) Јелена Парезановић, саветник председника Народне скупштине, члан;
- 7) Милош Прошић, млађи саветник у Одељењу за припрему седница, члан;
- 8) Мила Ђорђевић, виши саветник у Одељењу за људске ресурсе, члан;
- 9) Сандра Станковић, виши саветник у Одељењу за односе са јавношћу, члан;
- 10) Ранка Савић, виши саветник у Одељењу за односе са јавношћу, члан;
- 11) Аида Кљајић Медић, виши саветник у Одељењу за односе са јавношћу, члан;
- 12) Милана Штековић, самостални саветник у Одсеку за информативно-истраживачке послове, члан;
- 13) Родољуб Динић, млађи саветник у Одељењу за послове протокола, члан.

Послове административног секретара за потребе Радне групе обављаће Гордана Граховац, запослена у Служби Народне скупштине.

2. Задатак Радне групе је да изради текст Предлога одлуке о стратегији комуникације Службе Народне скупштине.

3. Подршку у раду Радној групи пружаће консултанти Програма поделе власти.

4. Задатак из тачке 2. ове одлуке Радна група дужна је да изврши најкасније до 20. јуна 2011. године

5. У случају потребе, генерални секретар Народне скупштине може за учествовање у раду Радне групе ангажовати и друге запослене из Службе Народне скупштине.

6. Радна група почиње са радом даном доношења ове одлуке, а завршава подношењем извештаја о свом раду генералном секретару Народне скупштине.

7. Ова одлука ступа на снагу даном доношења.


ГЕНЕРАЛНИ СЕКРЕТАР
Вељко Одаковић

Одлуку доставити:

- члановима Радне групе
- Гордани Граховац
- Одељењу за људске ресурсе
- Писарници



РЕПУБЛИКА СРБИЈА
НАРОДНА СКУПШТИНА

ВИШЕГОДИШЊИ ПЛАН РАЗВОЈА КОМУНИКАЦИЈА
СЛУЖБЕ НАРОДНЕ СКУПШТИНЕ
(за период 2011-2015. године)

Београд, јул 2011. године

S A D R Ž A J

Redni broj	NAZIV	Broj stranice
	UVODNA REČ GENERALNOG SEKRETARA	6
	U V O D	7
1.	METODOLOGIJA I USKLADENOST STRATEGIJE SA VIŠEGODIŠNJIM PLANOM RAZVOJA SLUŽBE NARODNE SKUPŠTINE ZA PERIOD 2011-2015.	8
2.	ANALIZA POSTOJEĆEG STANJA	9
2.1.	<i>Analiza ljudskih resursa i organizacione strukture</i>	10
2.2.	<i>Analiza fizičkih i tehničko-tehnoloških resursa</i>	1
2.3.	<i>Pravni okvir</i>	13
3	PROCES KOMUNIKACIJE U SLUŽBI	19
3.1.	<i>Interna komuniakcija</i>	19
3.1.1.	<i>Ciljevi interne komunikacije</i>	19
3.1.2.	<i>Interne informacije i mehanizmi prenošenja</i>	20
3.1.3	<i>Nosioci/javnosti interne komuniakcije i izazovi</i>	22
3.1.4.	<i>Interna komuniakciona načela</i>	22
3.2.	<i>Eksterna komuniakcija</i>	23
3.2.1	<i>Ciljevi eksterne komunikacije</i>	23
3.2.2.	<i>Eksterne informacije i mehanizmi prenošenja</i>	24
3.2.3.	<i>Nosioci/ciljne javnosti eksterne komuniakcije i izazovi</i>	25
3.2.4.	<i>Eksterna komunikaciona načela</i>	26
3.3.	<i>Komuniakcije u kriznim situacijama</i>	26
3.3.1.	<i>Pojam, vrste, elementi i simptomi krize</i>	26
3.3.2	<i>Strategija kao odgovor na krizu i krizna komunikacija</i>	27
3.4.	Odgovornost za obezbedenje informacija	28
4.	CILJNE GRUPE ILI ZAINTERESOVANI KORISNICI/JAVNOSTI	28
5.	PEST I SWOT ANALIZA INTERNE I EKSTERNE KOMUNIKACIJE	31
5.1.	<i>PEST analiza</i>	31
5.2.	<i>SWOT analiza</i>	32
6	<i>MISIJA, VIZIJA I VREDNOSTI ZA OSTVARENJE VIZIJE</i>	36
7.	OPŠTI I SPECIFIČNI CILJEVI KOMUNIKACIONE STRATEGIJE	37
8	IMPLEMENTACIJA STRATEGIJE	39
9.	EVALUACIJA	61

UVODNA REČ GENERALNOG SEKRETARA

Zadovoljstvo mi je što mogu da vam predstavim Višegodišnji plan razvoja komunikacija Službe Narodne skupštine (u daljem tekstu: Strategija), koji je donet u skladu sa Višegodišnjim planom razvoja i Godišnjim planom rada Službe Narodne skupštine (u daljem tekstu: Služba).

Strategija je doneta u cilju unapređenja komunikacija unutar Narodne skupštine, Službe i zainteresovanih javnosti, kako bi Služba ispunila svoju misiju i viziju u skladu sa očekivanjima narodnih poslanika i drugih javnosti koje prate rad Narodne skupštine.

Strategija ima za cilj da doprinese poboljšanju i unapređenju interne, eksterne i komunikacije u kriznim situacijama Službe. Ona treba da pruži smernice za bolju, precizniju, jasniju i transparentniju razmenu informacija i podataka unutar Službe, Službe sa narodnim poslanicima i Službe sa javnostima. Takođe, Strategija podržava već postojeće mehanizme komunikacionih procesa koji se odvijaju u Narodnoj skupštini sa idejom da, uz poštovanje sugestija narodnih poslanika i zaposlenih, svi zajedno doprinesemo realizaciji planova koje smo postavili.

Da bi se javnost uključila u donošenje odluka i da bi pružila podršku pri sprovođenju dugoročnih rešenja iz oblasti rada Narodne skupštine, potrebna je dobra komunikacija.

Služba, pored ovlašćenja, poseduje i veliko znanje i ja se nadam da će nam ova strategija pomoći da te dve vrednosti podelimo sa narodnim poslanicima, zaposlenima i drugim zainteresovanim javnostima za dobrobit građana Srbije.

Zahvaljujem narodnim poslanicima, zaposlenima u Službi na konstruktivnim predlozima i sugestijama, a posebno Radnoj grupi koja ih je sve pretočila u ovaj dokument.

Iskreno zahvaljujem našem konsultantu, USAID-ovom Programu podele vlasti, koji je i ovog puta pružio podršku Narodnoj skupštini i pomogao izradu ove strategije.

GENERALNI SEKRETAR
Veljko Odalović

UVOD

Generalni sekretar je 19. aprila 2011. godine doneo rešenje broj 02-1477/11 o obrazovanju Radne grupe za izradu predloga Višegodišnjeg plana razvoja komunikacija u Službi Narodne skupštine. Poboljšana komunikacija na svim nivoima Narodne skupštine je ideja vodilja i cilj ove strategije i jedno od glavnih dostignuća Službe u budućnosti. Kad se kaže komunikacija, misli se na dijalog, na otvoren odnos i međusobnu obaveštenost.

Strategija opisuje ciljeve komunikacije u Službi, njenu organizaciju i aktivnosti, koje će omogućiti postizanje definisanih ciljeva. Podrazumeva i aktivnu i reaktivnu komunikaciju, ostvarenu na osnovu kontakata zainteresovanih javnosti. Kao takva, Strategija je oruđe za rad zaposlenih u Službi.

Donošenjem Strategije, Služba će pratiti već započet proces promena i modernizacije rada Narodne skupštine, sa ciljem dostizanja i primene evropskih standarda i stvaranja modernog parlamenta. Kroz unapređenje interne, eksterne i komunikacije u kriznim situacijama, Strategija treba da doprinese unapređenju rada, otvorenosti i transparentnosti Narodne skupštine.

Postojeća praksa interne, eksterne i komunikacije u kriznim situacijama dobiće novu dimenziju definisanjem i propisivanjem procedura, što će doprineti efikasnijoj informisanosti i komunikaciji unutar Službe, Službe sa narodnim poslanicima, Službe sa javnostima koje prate rad Narodne skupštine i narodnih poslanika u funkciji izabranih predstavnika građana.

Strategija će biti praćena detaljnim jednogodišnjim planom, a njena uspešnost ocenjena krajem perioda na koji se odnosi. Strategija, osim toga, doprineće identifikovanju i izradi pojedinačnih strategija interne, eksterne i krizne komunikacije i njihovom kontinuiranom ažuriranju.

Kako bi dokument dao sveobuhvatnu sliku problema i predloga za njihovo rešavanje, u Strategiji su date propratne informacije: opšti podaci o Službi, organizacionim strukturama, ljudskim, fizičkim i tehničko-tehnološkim resursima, pravni okvir i dr. Sačinjene su PEST i SWOT analize, kako bi se kombinovanim metodama istraživanja eksternih i internih uticaja dobio odgovor gde se Služba sada nalazi i gde želi da bude u budućnosti.

Definisane su misija i vizija, te precizno određeni osnovni i specifični strategijski ciljevi, prioriteti, i predlog mera za unapređenje interne, eksterne i krizne komunikacije, kao i metode evaluacije.

1. METODOLOGIJA I USKLADENOST STRATEGIJE SA VIŠEGODIŠNJIM PLANOM RAZVOJA SLUŽBE NARODNE SKUPŠTINE ZA PERIOD 2011-2015.

U procesu izrade Strategije učestvovali su Radna grupa, koju su činili zaposleni u Službi, i predstavnici USAID-ovog Programa podele vlasti, koji su konsultantskim radom podržali proces njene izrade. Sam proces se sastojao od sledećih faza:

- priprema,
- prikupljanje i analiza podataka,
- izrada Strategije,
- završetak izrade Strateškog plana.

Primenjen je princip timskog rada i zajedničke odgovornosti, uz jasnu odrednicu da Strategija, kao dugoročan proces, treba da bude:

- zasnovana na jasnom razumevanju aktuelne situacije u Službi,
- razvojno orijentisana,
- relevantna i jasno definisana,
- bazirana na partnerstvu sa zainteresovanim javnostima,
- logički dosledna i konzistentna,
- izvodljiva i realna,
- dovoljno fleksibilna i široka da obuhvati glavna pitanja razvoja,
- autentična/jedinstvena i atraktivno osmišljena,
- razumljiva za širu javnost.

U metodološkom pristupu (faza pripreme i prikupljanja podataka) izvršena je analiza postojećeg stanja na planu interne, eksterne i komunikacije u kriznim situacijama i korišćeno je nekoliko primarnih i sekundarnih metoda prikupljanja podataka:

- upitnik (kojim je obuhvaćeno preko 30% zaposlenih u Službi i 40% poslaničkih grupa);
- PEST analiza, u nastojanju da se pruži pregled spoljnih uticaja, trendova i promena na komunikaciju unutar Službe (izvori podataka: statistički pregledi, izveštaji, analize, stručni časopisi i dr.);
- SWOT analiza interne i eksterne komunikacije, kojom su obuhvaćeni narodni poslanici, zaposleni u Službi i jedan broj predstavnika sredstava javnog informisanja, sa ciljem dobijanja informacija o tome kako ocenjuju postojeću internu i eksternu komunikaciju (snage, slabosti, prilike i pretnje);
- identifikovanje i razumevanje najboljih parlamentarnih praksi evropskih parlamenata i onih u okruženju, te njihovo prihvatanje sa ciljem poboljšanja komunikacionih procesa u Službi (benchmarking);
- aktivno učešće svih članova Radne grupe primenom tehnike mapiranja ideja svih članova, podsticanjem kreativnosti i sl.(brainstorming);
- istraživanje medija na osnovu statističkih podataka press clipping-a;
- i druge metode istraživanja.

Osmišljavanje i usvajanje *vizije i misije* predstavljalo je jednu od najvažnijih faza strateškog planiranja, kojima je definisana *svrha donošenja ovog dokumenta* i

obrazloženo šta Služba namerava da učini na području komunikacija u strateškom periodu kako bi ispunila svrhu svog postojanja.

Principi na kojima počiva realizacija Strategije sadrže one sisteme vrednosti za koje se Radna grupa opredelila, kao i etičke osnove na kojima treba da se zasniva Strategija.

2. ANALIZA POSTOJEĆEG STANJA

U Narodnoj skupštini postoji **sistem interne komunikacije** i razmene informacija neophodnih za rad i ostvarivanje različitih prava proisteklih iz radnog odnosa zaposlenih u Službi i narodnih poslanika. Mehanizmi kojima se interne informacije razmenjuju ne korespondiraju sa potrebama modernog uređenja organizacionog sistema i potrebama narodnih poslanika i zaposlenih. U Službi ne postoje posebno definisane i propisane strategije i procedure interne komunikacije, već se razmena internih informacija odvija po uobičajenoj praksi, što se posebno odnosi na razmenu onih koje su potrebne za rad zaposlenih u Službi.

Najzastupljeniji mehanizmi interne razmene informacija su usmena i pisana komunikacija. Usled nedostatka pisanih procedura i/ili nedefinisanja obaveze razmene informacija u opisima radnih mesta, ponekad dolazi do zastoja i nemogućnosti određivanja pojedinačne odgovornosti, što uzrokuje teškoće u obavljanju svakodnevnih radnih zadataka ili onemogućava ostvarivanje određenih prava zaposlenih. Praksa je pokazala da je uvođenjem elektronske komunikacije poboljšana razmena internih informacija i njihov kvalitet.

Imajući u vidu opredeljenje Službe da modernizuje svoj rad i prihvati visoke standarde (posebno uvođenjem e-parlamenta), potrebno je izvršiti modernizaciju i u ovoj oblasti. Posebnu pažnju potrebno je posvetiti ponovnom uvođenju onih mehanizama koji su predstavljali primere dokazane „dobre prakse“, a koji su vremenom prestali da postoje, kao što su: Informativni bilten namenjen zaposlenima u Službi, Priručnik za narodne poslanike i drugo.

Kada se govori o eksternoj komunikaciji Službe, naglašava se da ne postoji posebna pisana procedura eksterne komunikacije i da se ona odvija po uobičajenim pravilima struke i posla. Imajući u vidu uvođenje nove internet prezentacije Narodne skupštine sa ciljem povećanja broja i vrste informacija koje će biti dostupne različitim javnostima koje prate rad Narodne skupštine, potrebno je standardizovati postojeće mehanizme eksterne komunikacije, implementirati nove i učiniti informacije i podatke dostupnijim, a rad Narodne skupštine transparentnijim.

U Službi ne postoji jednoobrazan način reagovanja na krizne situacije. Po izbijanju krize uglavnom se reaguje ad hoc, bez unapred pripremljenog plana. Krizne situacije se rešavaju na nivou generalnog sekretara, Kabineta predsednika Narodne skupštine, a u zavisnosti od vrste krizne situacije i uz angažovanje određenog broja zaposlenih u Službi.

2.1. Analiza ljudskih resursa i organizacione strukture

U skladu sa Pravilnikom o unutrašnjem uređenju i sistematizaciji radnih mesta (u daljem tekstu: Sistematizacija) od 24. jula 2006. godine (izmene od 28. oktobra 2008. godine, 30. jula 2009. godine, 17. februara 2010. godine, 20. decembra 2010. godine i 14. juna 2011. godine), u Službi je ukupno zaposleno 347 državnih službenika i nameštenika, od čega na neodređeno vreme 298 (179 državnih službenika i 119 nameštenika) i 49 na određeno vreme (40 državnih službenika i 9 nameštenika).¹

Najveći deo eksterne i interne komunikacije obavlja se u Odeljenju za odnose sa javnošću, koje organizaciono pripada Generalnom sekretarijatu Narodne skupštine. U ovom odeljenju sistematizovano je ukupno 10 radnih mesta, na kojima je zaposleno osam izvršilaca.

Radno mesto	Sistematizovano	Zaposleno	Stručna sprema		
			master	VSS	VŠS
viši savetnik	4	4	1	3	
samostalni savetnik	2	1		1	
mlađi savetnik	2	1		1	
prevodilac	1	1		1	
referent	1	1			1
Ukupno	10	8	1	6	1
pripravnik		1	1		

Eksternu komunikaciju obavlja neposredno i Odeljenje za poslove protokola i lice zaduženo za postupanje po zahtevima za pristup informacijama od javnog značaja. U Odeljenju za poslove protokola za potrebe eksterne komunikacije sistematizovana su dva radna mesta, dok je lice zaduženo za postupanje po zahtevima za pristup informacijama od javnog značaja zaduženo posebnim rešenjem generalnog sekretara u skladu sa Zakonom o pristupu informacijama od javnog značaja.

2.2. Analiza fizičkih i tehničko-tehnoloških resursa

Prostorni kapaciteti

Služba koristi kancelarije u obe zgrade Narodne skupštine (u Ulici kralja Milana 14 i u Domu Narodne skupštine, Trg Nikole Pašića 13), kao i jedan broj kancelarija u zgradi u Ulici kralja Milana 16, u prizemlju, na međuspratu i prvom spratu. Dom Narodne skupštine raspolaže sa 100 kancelarija, četiri odborske sale sa kompletnom konferencijskom opremom, velikom i malom plenarnom salom za održavanje sednica Narodne skupštine i njenih radnih tela, centralnim holom sa opremom za komunikaciju narodnih poslanika sa predstavnicima sredstava javnog informisanja. U zgradi Narodne

¹ Podaci Odeljenja za ljudske resurse od 1. juna 2011. godine

skupštine, u Ulici kralja Milana 14, nalazi se 160 kancelarija, tri odborske sale, velika i mala plenarna sala za održavanje sednica Narodne skupštine, Zeleni i Plavi salon.²

Narodna skupština obezbeđuje uslove za rad predstavnika sredstava javnog informisanja u obe zgrade. U Domu Narodne skupštine, na prvom spratu i na parteru, nalaze se:

- **novinarska soba**, opremljena sa 12 kompjutera, internet konekcijom, jednim štampačem, četiri telefonske linije i dva TV prijemnika na kojima se mogu pratiti direktan ili interni TV prenos sednica Narodne skupštine;
- **centralni hol** prilagođen za potrebe održavanje konferencija za novinare i izjave narodnih poslanika, sa potrebnom opremom i wireless internet konekcijom.

Internim TV prenosom mogu se pratiti i sednice radnih tela Narodne skupštine iz sala 1, 2, 3, Male sale i događaji u centralnom holu Doma Narodne skupštine.

U zgradi Narodne skupštine, u prizemlju, nalaze se:

- **agencijska soba**, opremljena sa četiri kompjutera, internet konekcijom, dve telefonske linije, jednim štampačem i TV prijemnikom na kojem se može pratiti direktan ili interni TV prenos sednica Narodne skupštine;
- **novinarska soba**, opremljena sa sedam kompjutera, internet konekcijom, dve telefonske linije, jednim štampačem i dva TV prijemnika na kojima se mogu pratiti direktan ili interni TV prenos sednica Narodne skupštine;
- **pres-sala**, poseduje svu potrebnu opremu za održavanje konferencija za novinare.

Tehničko-tehnološki kapaciteti

Resursi interne komunikacije

- ***Telefonska mreža***

Narodna skupština ima analognu telefonsku centralu u zgradi u Ulici kralja Milana 14 koja više nije u funkciji, a zamenjuje je IP centrala sa „Asterisk“ softverom, i digitalnu telefonsku „Alkatel“ centralu u Domu Narodne skupštine. Ove dve centrale čine jedinstveni sistem telefonske mreže.

Broj telefonskih aparata je oko 550: 300 u zgradi Narodne skupštine i 250 u Domu Narodne skupštine. Osim telefonskih priključaka na internu lokalnu centralu, postoje i priključci na gradsku centralu (direktni brojevi).

U planu je gašenje „Alkatel“ telefonske centrale i prelazak na „Asterisk“ svih lokalnih priključaka. Posle kompletiranja interne Wireless mreže, oko 50 lokala preći će na bežični pristup i biće operativni u obe zgrade Narodne skupštine.

² Podaci preuzeti iz Informatora o radu, decembar 2010.

- ***Računarska mreža***

Služba raspolaže računarskom i drugom opremom koja je raspoređena po organizacionim jedinicama i prema podacima iz maja 2011. godine, broj desktop računara u mreži je oko 500.

Aktivna mrežna oprema sastoji se od pedesetak svičeva raspoređenih po čvorištima u obe zgrade Narodne skupštine, i to: 13 svičeva sa oko 480 portova u šest čvorova u zgradi Narodne skupštine i u Domu Narodne skupštine i 33 sviča sa oko 864 portova u 16 čvorova.

Takođe, u mreži se nalazi i e-mail server, tako da narodni poslanici, poslaničke grupe, odeljenja i zaposleni u Službi imaju e-mail naloge.

- ***Oglasne table***

U obe zgrade Narodne skupštine postoje standardne oglasne table, a nedavno su uvedene i dve elektronske. Sadržaj elektronskih tabli prikazuje se na dva monitora u centralnom holu Doma Narodne skupštine, a može se videti i preko interne televizije, kao i računarske mreže korišćenjem intranet tehnologije.

- ***Interni TV prenosi***

U Narodnoj skupštini postoji sistem internog TV prenosa putem kablovske televizije. Internim TV prenosom moguće je pratiti događanja iz Velike sale u zgradi Narodne skupštine i iz Velike i Male sale, sala 1, 2 i 3, kao i centralnog hola Doma Narodne skupštine.³

Resursi eksterne komunikacije

- ***Zvanična internet prezentacija***

Zvanična internet prezentacija je jedan od mehanizama eksterne komunikacije Narodne skupštine, koji koristi Web tehnologiju. Internet prezentacija je rađena tehnologijom Active Server Pages (ASP) sa MS-SQL bazom podataka. Za hostovanje sajta nadležan je Telekom.

- ***Direktni TV prenosi sednica Narodne skupštine***

Direktni TV prenose sednica Narodne skupštine vrši RDU Radio-televizija Srbije na osnovu Ugovora o pružanju usluga medijskog praćenja aktivnosti Narodne skupštine od 4. jula 2011. godine.

2.3. Pravni okvir

2.3.1. Od značaja za izradu i sprovođenje Strategije komunikacija mogu se navesti sledeći propisi:

(1) Ustav Republike Srbije ("Službeni glasnik RS", br. 98/06)

³ Podaci dobijeni od Odeljenja za ETI, april 2011.godina

Član 42: Zajemčena je zaštita podataka o ličnosti. Prikupljanje, držanje, obrada i korišćenje podataka o ličnosti uređuju se zakonom. Zabranjena je i kažnjiva upotreba podataka o ličnosti izvan svrhe za koju su prikupljeni, u skladu sa zakonom, osim za potrebe vođenja krivičnog postupka ili zaštite bezbednosti Republike Srbije, na način predviđen zakonom. Svako ima pravo da bude obavešten o prikupljenim podacima o svojoj ličnosti, u skladu sa zakonom, i pravo na sudsku zaštitu zbog njihove zloupotrebe.

Član 46: Jemči se sloboda mišljenja i izražavanja, kao i sloboda da se govorom, pisanjem, slikom ili na drugi način traže, primaju i šire obaveštenja i ideje. Sloboda izražavanja može se zakonom ograničiti, ako je to neophodno radi zaštite prava i ugleda drugih, čuvanja autoriteta i nepristrasnosti suda i zaštite javnog zdravlja, morala demokratskog društva i nacionalne bezbednosti Republike Srbije.

Član 50: Svako je slobodan da bez odobrenja, na način predviđen zakonom, osniva novine i druga sredstva javnog obaveštavanja. Televizijske i radio-stanice osnivaju se u skladu sa zakonom. U Republici Srbiji nema cenzure. Nadležni sud može sprečiti širenje informacija i ideja putem sredstava javnog obaveštavanja samo ako je to u demokratskom društvu neophodno radi sprečavanja pozivanja na nasilno rušenje Ustavom utvrđenog poretka ili narušavanje teritorijalnog integriteta Republike Srbije, sprečavanja propagiranja rata ili podstrekavanja na neposredno nasilje ili radi sprečavanja zagovaranja rasne, nacionalne ili verske mržnje, kojim se podstiče na diskriminaciju, neprijateljstvo ili nasilje. Ostvarivanje prava na ispravku neistinite, nepotpune ili netačno prenete informacije kojom je povređeno nečije pravo ili interes i prava na odgovor na objavlvenu informaciju uređuje se zakonom.

Član 51: Svako ima pravo da istinito, potpuno i blagovremeno bude obaveštavan o pitanjima od javnog značaja i sredstva javnog obaveštavanja su dužna da to pravo poštuju. Svako ima pravo na pristup podacima koji su u posedu državnih organa i organizacija kojima su poverena javna ovlašćenja, u skladu sa zakonom.

(2) Zakon o ratifikaciji Evropske konvencije za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda, izmenjene u skladu sa Protokolom broj 11, i Protokola uz Konvenciju ("Službeni glasnik RS" – Međunarodni ugovori – prečišćen tekst, broj: 12/10)

Član 10: Svako ima pravo na slobodu izražavanja. Ovo pravo uključuje slobodu posedovanja sopstvenog mišljenja, primanje i saopštavanje informacija i ideja bez mešanja javne vlasti i bez obzira na granice. Ovaj član ne sprečava države da zahtevaju dozvole za rad televizijskih, radio i bioskopskih preduzeća.

Pošto korišćenje ovih sloboda povlači za sobom dužnosti i odgovornosti, ono se može podvrgnuti formalnostima, uslovima, ograničenjima ili kaznama propisanim zakonom i neophodnim u demokratskom društvu u interesu nacionalne bezbednosti, teritorijalnog integriteta ili javne bezbednosti, radi sprečavanja nereda ili kriminala, zaštite zdravlja ili morala, zaštite ugleda ili prava drugih, sprečavanja otkrivanja obaveštenja dobijenih u poverenju, ili radi očuvanja autoriteta i nepristrasnosti sudstva.

(3) Zakon o Narodnoj skupštini („Službeni glasnik RS“, broj: 9/10)

Član 11: Javnost rada Narodne skupštine se obezbeđuje: stvaranjem uslova za televizijske i internet prenose sednica Narodne skupštine, konferencijama za novinare, izdavanjem zvaničnih saopštenja, omogućavanjem praćenja rada Narodne skupštine od strane predstavnika sredstava javnog informisanja, posmatrača domaćih i međunarodnih udruženja i organizacija i zainteresovanih građana, uvidom u dokumentaciju i arhivu Narodne skupštine, uvidom u stenografske beleške i zapisnike sa sednica Narodne skupštine, na internet stranici Narodne skupštine i na druge načine, u skladu sa zakonom i Poslovnikom.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, javnost se može isključiti odlukom Narodne skupštine, u skladu sa zakonom i Poslovnikom.

O predlogu dnevnog reda, datumu, vremenu i mestu održavanja sednice Narodne skupštine obaveštava se javnost, osim u slučajevima kada je to zakonom drukčije uređeno.

Sednice radnih tela Narodne skupštine su javne, osim ako radno telo drukčije ne odluči.

Informacije sa sednica Narodne skupštine ili radnih tela zatvorenih za javnost ne mogu se davati bez posebnog odobrenja Narodne skupštine, odnosno odobrenja radnog tela.

U Narodnoj skupštini obezbeđuju se posebna mesta za posmatrača domaćih i međunarodnih udruženja i organizacija, zainteresovane građane i predstavnike sredstava javnog informisanja.

Novinarima akreditovanim za praćenje rada Narodne skupštine omogućeno je praćenje sednica Narodne skupštine i njenih radnih tela i uvid u predloge zakona i drugih akata o kojima Narodna skupština vodi raspravu, stenografske beleške sa sednica, uvid u dokumentaciju i arhivu Narodne skupštine.

Način ostvarivanja javnosti rada i postupak isključenja javnosti uređuju se Poslovníkom.

Ulazak i boravak lica iz stava 6. ovog člana u Narodnoj skupštini uređuju se aktom nadležnog radnog tela Narodne skupštine.

(4) Poslovník Narodne skupštine („Službeni glasnik RS“, br. 52/10 i 13/11)

Član 254: *Sednice Narodne skupštine i njenih radnih tela su javne.*

Sednica Narodne skupštine može biti zatvorena za javnost u slučajevima određenim zakonom, ako to predloži Vlada, odbor ili najmanje 20 narodnih poslanika. Predlog mora biti obrazložen. O tom predlogu Narodna skupština odlučuje bez pretresa. Sednica radnog tela može da bude zatvorena za javnost, na obrazložen predlog najmanje trećine od ukupnog broja članova tog radnog tela. O tom predlogu radno telo odlučuje bez pretresa.

Sednica radnog tela može da bude zatvorena za javnost, na obrazložen predlog najmanje trećine od ukupnog broja članova tog radnog tela. O tom predlogu radno telo odlučuje bez pretresa.

Do donošenja odluke Narodne skupštine, odnosno radnog tela, o isključenju javnosti sa sednice, predsednik Narodne skupštine, odnosno predsednik radnog tela dužan je da postupa kao da je predlog za zatvaranje sednice za javnost usvojen.

Član 255: *O davanju informacije sa sednice Narodne skupštine ili radnog tela zatvorene za javnost odlučuje Narodna skupština, odnosno radno telo.*

Ako Narodna skupština, odnosno radno telo, odluči da da informaciju sa sednice zatvorene za javnost, predsednik Narodne skupštine, odnosno predsednik radnog tela, daje saopštenje za javnost.

Član 256: *Predstavnici sredstava javnog informisanja imaju slobodan pristup sednicama Narodne skupštine i njenih radnih tela, radi obaveštavanja javnosti o njihovom radu, u skladu s propisima o unutrašnjem redu u Narodnoj skupštini.*

Predstavicima sredstava javnog informisanja obezbeđuju se uslovi neophodni za praćenje rada na sednicama Narodne skupštine i njenih odbora, u skladu s aktom nadležnog odbora.

Član 257: *Novinari akreditovani za praćenje rada Narodne skupštine mogu da koriste stenografske beleške Narodne skupštine, a kad ih citiraju, moraju da naznače da li su izlaganja autorizovana.*

Novinarima akreditovanim za praćenje rada Narodne skupštine stavljaju se na raspolaganje predlozi zakona i drugih opštih akata, kao i informativni i dokumentacioni materijal o pitanjima iz rada Narodne skupštine i njenih radnih tela.

Akreditacija predstavnika sredstava javnog informisanja u Narodnoj skupštini uređuje se u skladu sa aktom nadležnog odbora.

Član 258: *Posmatračima domaćih i međunarodnih udruženja i organizacija i zainteresovanih građana obezbeđuju se posebna mesta radi prađenja rada sednice Narodne skupštine i njenih radnih tela.*

Javnost rada ostvaruje se i kroz grupne posete Narodnoj skupštini.

Ostvarivanje javnosti rada iz st. 1. i 2. ovog člana uređuje se aktom nadležnog odbora.

Član 259: *Po pravilu, na internet stranici Narodne skupštine objavljuju se:*

- predlog dnevnog reda i usvojeni dnevni red sednice Narodne skupštine i njenih radnih tela,*
- usvojeni zapisnik sa sednice Narodne skupštine i njenih radnih tela,*
- predlozi zakona i drugih akata podnetih Narodnoj skupštini,*
- zakoni i drugi akti Narodne skupštine,*

- amandmani na predloge zakona i drugih akata,
- izvod glasanja na sednici Narodne skupštine,
- vreme održavanja i dnevni red sastanka Kolegijuma,
- informator o radu Narodne skupštine,
- dnevne informacije o radu Narodne skupštine i njenih radnih tela,
- izveštaj o radu odbora,
- druge informacije i dokumenti nastali u radu ili u vezi s radom Narodne skupštine koji su od značaja za informisanje javnosti.

Član 260. stav 1: Službeno saopštenje za javnost priprema nadležna služba Narodne skupštine, a odobrava predsednik Narodne skupštine ili lice koje on ovlasti.

(5) Zakon o javnom informisanju („Službeni glasnik RS”, br. 43/03, 61/05, 71/09, 89/10-US i 41/11-US)

Član 2: Javno informisanje je slobodno i u interesu javnosti.

Javno informisanje ne podleže cenzuri.

Niko ne sme, ni na posredan način, da ograničava slobodu javnog informisanja, naročito zloupotrebom državnih ili privatnih ovlašćenja, zloupotrebom prava, uticaja ili kontrole nad sredstvima za štampanje i distribuciju javnih glasila ili nad uređajima za emitovanje i radio frekvencijama, kao ni bilo kojim drugim načinom podesnim da ograniči slobodan protok ideja, informacija i mišljenja.

Niko ne sme da vrši bilo kakav fizički ili drugi pritisak na javno glasilo i njegovo osoblje, kao ni uticaj podesan da ih omete u obavljanju posla.

O povredama slobode javnog informisanja odlučuje sud, po hitnom postupku.

Član 4: U javnim glasilima slobodno se objavljuju ideje, informacije i mišljenja o pojavama, događajima i ličnostima o kojima javnost ima opravdani interes da zna, osim kada je drugačije određeno zakonom.

Odredba stava 1. ovog člana primenjuje se bez obzira na način na koji je pribavljeno na informacija.

Član 9: Nosiocima državnih i političkih funkcija ograničena su prava na zaštitu privatnosti koja imaju lica na koja se odnosi informacija, ako je informacija važna za javnost, s obzirom na činjenicu da lice na koje se odnosi informacija vrši određenu funkciju.

Prava lica iz stava 1. ovog člana ograničena su srazmerno opravdanom interesu javnosti u svakom konkretnom slučaju.

Član 10: Državni organi i organizacije, organi teritorijalne autonomije i lokalne samouprave, javne službe i javna preduzeća, kao i poslanici i odbornici, imaju obavezu da informaciju o svom radu učine dostupnom za javnost, i to pod jednakim uslovima za sve novinare i sva javna glasila.

Član 37: U javnom glasilu niko se ne sme označiti učinioцем nekog kažnjivog dela, odnosno oglasiti krivim ili odgovornim pre pravosnažne odluke suda ili drugog nadležnog organa.

Član 43: Informacija iz privatnog života, odnosno lični pisani zapis (pismo, dnevnik, zabeleška, digitalni zapis i slično), zapis lika (fotografski, crtani, filmski, video, digitalni i slično) i zapis glasa (magnetofonski, gramofonski, digitalni i slično) - ne može se objaviti bez pristanka lica čijeg se privatnog života informacija tiče, odnosno lica čije reči, lik odnosno glas sadrži, ako se pri objavljivanju može zaključiti koje je to lice.

Pristanak je potreban i za neposredno prenošenje lika ili glasa (putem televizije, radija ili slično).

Informacija i zapisi iz stava 1. ovog člana ne mogu se objaviti ni bez pristanka onoga kome su namenjeni odnosno onoga na koga se odnose, ako bi objavljivanjem bilo povređeno pravo na privatnost ili koje drugo pravo tog lica.

Pristanak dat za jedno objavljivanje, za određeni način objavljivanja, odnosno za objavljivanje u određenom cilju, ne smatra se pristankom za ponovljeno objavljivanje, za objavljivanje na drugi način, odnosno za objavljivanje za druge ciljeve.

Ako je za pristanak za pribavljanje informacije, odnosno za pribavljanje ili uvid u zapis, primljena naknada, smatra se da je dat i pristanak za objavljivanje.

Član 45: Izuzetno od člana 43. ovog zakona, informacija iz privatnog života, odnosno lični zapis, može se objaviti bez pristanka lica na koje se odnosi, ako: je to lice informaciju, odnosno zapis, namenio javnosti; se informacija, odnosno zapis, odnosi na ličnost, pojavu ili događaj od interesa za javnost, naročito ako se odnosi na nosioca državne ili političke funkcije, a objavljivanje je važno s obzirom na činjenicu da lice obavlja tu funkciju; je lice svojim ponašanjem dalo povoda za objavljivanje informacije, odnosno zapisa; je informacija saopštena, odnosno zapis načinjen u javnoj skupštinskoj raspravi ili u javnoj raspravi u nekom skupštinskom telu; je objavljivanje u interesu pravosuđa, bezbednosti zemlje ili javne bezbednosti; se lice nije protivilo pribavljanju informacije, odnosno pravljenju zapisa, iako je znalo da se to čini radi objavljivanja; je objavljivanje u interesu nauke ili obrazovanja; je objavljivanje potrebno radi upozorenja na opasnost (sprečavanje zarazne bolesti, pronalaženje nestalog lica, prevare i slično); se zapis

odnosi na mnoštvo likova ili glasova (navijača, koncertne publike, demonstranata, uličnih prolaznika i slično); se radi o zapisu s javnog skupa; je lice prikazano kao deo pejzaža, prirode, panorame, naseljenog mesta, trga, ulice ili kao deo sličnog prizora.

(6) Zakon o slobodnom pristupu informacijama od javnog značaja („Službeni glasnik RS”, br. 120/04, 54/07, 104/09 i 36/10)),

Član 2. stav 1: Informacija od javnog značaja, u smislu ovog zakona, jeste informacija kojom raspolaže organ javne vlasti, nastala u radu ili u vezi sa radom organa javne vlasti, sadržana u određenom dokumentu, a odnosi se na sve ono o čemu javnost ima opravdan interes da zna.

Član 5: Svako ima pravo da mu bude saopšteno da li organ vlasti poseduje određenu informaciju od javnog značaja, odnosno da li mu je ona inače dostupna.

Svako ima pravo da mu se informacija od javnog značaja učini dostupnom tako što će mu se omogućiti uvid u dokument koji sadrži informaciju od javnog značaja, pravo na kopiju tog dokumenta, kao i pravo da mu se, na zahtev, kopija dokumenta uputi poštom, faksom, elektronskom poštom ili na drugi način.

Član 6: Prava iz ovog zakona pripadaju svima pod jednakim uslovima, bez obzira na državljanstvo, prebivalište, boravište, odnosno sedište, ili lično svojstvo kao što je rasa, veroispovest, nacionalna i etnička pripadnost, pol i slično.

Član 7: Organ vlasti ne sme stavljati u bolji položaj nijednog novinara ili javno glasilo, kada je više njih uputilo zahtev, tako što će samo njemu ili njemu pre nego drugim novinarima ili javnim glasilima omogućiti ostvarivanje prava na pristup informacijama od javnog značaja.

Član 8: Prava iz ovog zakona mogu se izuzetno podvrći ograničenjima propisanim ovim zakonom ako je to neophodno u demokratskom društvu radi zaštite od ozbiljne povrede pretežnijeg interesa zasnovanog na ustavu ili zakonu.

Nijedna odredba ovog zakona ne sme se tumačiti na način koji bi doveo do ukidanja nekog prava koje ovaj zakon priznaje ili do njegovog ograničenja u većoj meri od one koja je propisana u stavu 1. ovog člana.

(7) Zakon o zaštiti podataka o ličnosti („Službeni glasnik RS“, broj 97/08)

Član 1. stav 1: Ovim zakonom se uređuju uslovi za prikupljanje i obradu podataka o ličnosti, prava lica i zaštita prava lica čiji se podaci prikupljaju i obrađuju, ograničenja zaštite podataka o ličnosti, postupak pred nadležnim organom za zaštitu podataka o ličnosti, obezbeđenje podataka, evidencija, iznošenje podataka iz Republike Srbije i nadzor nad izvršavanjem ovog zakona.

Član 1. stav 2: Zaštita podataka o ličnosti obezbeđuje se svakom fizičkom licu, bez obzira na državljanstvo i prebivalište, rasu, godine života, pol, jezik, veroispovest, političko i drugo uverenje, nacionalnu pripadnost, socijalno poreklo i status, imovinsko stanje, rođenje, obrazovanje, društveni položaj ili druga lična svojstva.

Član 2: Cilj ovog zakona je da, u vezi sa obradom podataka o ličnosti, svakom fizičkom licu obezbedi ostvarivanje i zaštitu prava na privatnost i ostalih prava i sloboda.

Pored navedenih propisa, oblast informisanja je regulisana i: Zakonom o potvrđivanju Konvencije o dostupnosti informacija, učešću javnosti u donošenju odluka i pravu na pravnu zaštitu u pitanjima životne sredine („Službeni glasnik RS“, broj 38/09), Zakonom o elektronskim komunikacijama („Službeni glasnik RS“, broj 44/10), Zakonom o državnim službenicima („Službeni glasnik RS“ broj 79/05, 81/05, 83/05, 64/07, 67/07, 116/08 i 104/09), Zakonom o tajnosti podataka („Službeni glasnik RS“, broj 104/09),

Zakonom o radiodifuziji („Službeni glasnik RS“, br. 42/2002, 97/2004, 76/2005, 79/2005 - dr. zakon, 62/2006, 85/2006, 86/2006 - ispr. i 41/2009), Zakonom o informacionom sistemu Republike Srbije („Službeni glasnik RS“, broj 12/96), kao i drugim propisima i opštim aktima Narodne skupštine i njenih radnih tela.

2.3.2. Strategija komunikacija zasniva se i na najvažnijim opredeljenjima UN, OEBS, Saveta Evrope i drugih međunarodnih organizacija, sadržanim u brojnim dokumentima koji pravo na slobodu izražavanja, slobodan protok i pristup informacijama i njihovu razmenu definišu kao jedno **od osnovnih ljudskih prava** (Preporuka br. R (81) 19 o pristupu informacijama koje su u posedu javnih organa, Preporuka br. R (91) 10 o saopštavanju trećim stranama ličnih podataka koji su u posedu javnih organa i Preporuka br. R (2002) 2 o pristupu službenim dokumentima, Preporuke za poboljšanje pristupa i efikasnije korišćenje informacija iz javnog sektora”, C(2008)36, OEBS, Pariz, Konvencija UN protiv korupcije iz 2004. godine – član 13; i dr.).

Strategija komunikacija se, takođe, u meri u kojoj je to objektivno moguće, naslanja na ključne postulate prava EU, gde je tema transparentnosti prvi put proklamovana 1992. godine donošenjem Sporazuma u Mاستrihtu, preko Povelje EU o osnovnim pravima iz 2000. godine, da bi pun okvir Strategiji bio dat Lisabonskim sporazumom (stupio na snagu 1. decembra 2009. godine). Sporazum o EU propisuje da „u cilju promovisanja dobrog upravljanja i obezbeđivanja učestvovanja građanskog društva, institucije, organi, kancelarije i agencije Unije moraju da obavljaju svoj rad što je moguće otvorenije“, i ponavlja da „bilo koji građanin Unije i bilo koje fizičko ili pravno lice koje živi ili ima registrovanu kancelariju u nekoj od zemalja članica, ima pravo na pristup dokumentima koji su u posedu institucija, organa, kancelarija i agencija Unije, bez obzira na vrstu medijuma“. S druge strane, Povelja EU o osnovnim pravima, koja je sada obavezujuća za sve zemlje članice, eksplicitno garantuje „pravo svakog lica da ima pristup svom dosijeu“ (član 41) i pravo na pristup dokumentima institucija EU (član 42).

3. PROCES KOMUNIKACIJE U SLUŽBI

Aktivnosti eksterne i interne komunikacije, kao jedinstveno strateško komuniciranje u toku krizne situacije, uzajamno se prožimaju i dopunjuju, iz čega sledi da nema uspešne komunikacije sa spoljnim okruženjem ukoliko je nema unutar Službe i Narodne skupštine. Osnovni preduslovi za to su jasno definisanje vrsta internih/eksternih podataka i informacija, njihovih nosilaca, javnosti (ciljne grupe), mehanizama i načina putem kojih se vrši njihova razmena.

3.1. INTERNA KOMUNIKACIJA⁴

Interna komunikacija, kao komunikacija koja se ostvaruje između subjekata unutar Službe i Narodne skupštine, obezbeđuje razmenu internih informacija neophodnih za efikasan rad putem definisanih (pisanih) procedura, na osnovu identifikovanih potreba. Za unapređenje interne komunikacije neophodno je obezbediti i razvijati razumevanje da ona predstavlja važan i integralni deo radnih funkcija svih organizacionih jedinica u Službi i da se odvija kontinuirano. Zahtevi koje javnost upućuje Službi u pogledu dostupnosti informacija su sve veći, a rad zaposlenih je pod stalnim i budnim okom javnosti.

Neretko, pritisak i obim posla su veliki, pa je poželjno da Služba usvoji opredeljenje da su svi zaposleni izvor informacija i da deluju kao tim. Ovo je neophodno, imajući u vidu da ponekad čak i pozitivne informacije mogu poprimiti negativnu dimenziju, ukoliko nisu pravilno i pravovremeno saopštene. Zbog svega, svi zaposleni, počev od nameštenika, državnih službenika, rukovodilaca, do generalnog sekretara, moraju imati jasno definisanu ulogu i pravila ponašanja u procesu prenošenja informacija.

3.1.1. Ciljevi

Ciljevi interne komunikacije su stalne i osmišljene komunikacione aktivnosti unutar Službe, ali i službena komunikacija sa eksternim javnostima usmerenim na:

- prenošenje instrukcija ili zahteva od generalnog sekretara do zaposlenih i obrnuto,
- informisanje zaposlenih o novinama u radu Službe, planovima, razvoju, procesima itd.
- traženje informacija od zaposlenih koje će pomoći pri donošenju odluka ili pri dobijanju *feedback*-a u analizi situacije,
- ohrabrivanje ili uveravanje zaposlenih u određene činjenice ili motivisanje zaposlenih da rade kao pojedinci, ili deo tima,
- slanje dopisa, odgovora i informacija prema generalnom sekretaru,
- predlozi i ideje od generalnog sekretara do zaposlenih, i obrnuto,
- i drugo.

⁴ Unutrašnja komunikacija, interni odnosi s javnošću, komunikacija sa zaposlenima, informacije za saradnike...

Interna komunikacija, osim toga, treba da omogući razmenu informacija neophodnih za rad narodnih poslanika, kojima se obezbeđuje neposredan pristup podacima i dokumentima potrebnim za njihov svakodnevni rad.

Interna komunikacija, kao dvosmerna komunikacija kroz koju se stvaraju i održavaju odnosi dobrog razumevanja između rukovodstva i zaposlenih, stvara uslove za efikasniji rad, bolje rezultate i bolju klimu unutar Službe. To je posebno značajno u trenucima kriznih situacija, kao što su: eventualni „pojedinačni udari“ na narodne poslanike, zaposlene, primedbe na zakonitost rada Službe, negativne pojave, kao što su korupcija, promene rukovodstva, donošenje nove „sistematizacije“ i sl. U takvim i sličnim situacijama, svi zaposleni treba da su dobro i pravovremeno obavešteni o svim dešavanjima i promenama, kao i o svojoj ulozi, kako u internoj tako i u eksternoj komunikaciji, da bi se izbegli ili na minimum sveli efekti neformalne komunikacije i glasina koje mogu naneti štetu Službi i Narodnoj skupštini.

Odgovor na sve ove izazove je precizno definisana i uspostavljena interna komunikacija, u kojoj se zna ko prenosi informacije i na koji način. Krajnji cilj je, dakle, stvaranje/menjanje organizacione kulture u svrhu razvijanja novog identiteta Službe, odnosno:

- koordinacija i razmena informacija,
- bolje razumevanje,
- identifikacija,
- motivacija i angažman (veća uključenost zaposlenih u rad Službe),
- posvećenost,
- lojalnost,
- timski duh,
- reputacija,
- dobra priprema za krizu,
- i drugo.

3.1.2. Interne informacije i mehanizmi prenošenja

Šta su interne informacije? To su informacije namenjene upotrebi unutar Službe i Narodne skupštine, kao što su informacije koje se odnose na:

- opšte i pojedinačne akte nadležnog odbora Narodne skupštine i generalnog sekretara koji se odnose na rad zaposlenih u Službi,
- redovne i povremene sastanke generalnog sekretara sa Službom,
- redovne i povremene sastanke rukovodilaca sektora sa načelnicima odeljenja, odnosno načelnika odeljenja sa zaposlenima,
- kontakte zaposlenih i narodnih poslanika (jedinostveni imenik zaposlenih i narodnih poslanika sa službenim brojevima telefona i e-mail adresama i dr.),
- izveštaje sa studijskih i službenih poseta zaposlenih i narodnih poslanika predstavničkim telima i institucijama drugih država,

- saradnju Narodne skupštine sa međunarodnim organizacijama (sprovođenje projekata u skladu sa zaključenim sporazumima i sl.),
- prava i obaveze zaposlenih i narodnih poslanika,
- međusobne odnose zaposlenih,
- i drugo.

U Službi se neguju različiti *mehanizmi razmene internih komunikacija*, a pre svega:

- *Komunikacija licem u lice*: razgovor sa zaposlenim (primanje u radni odnos, procenjivanje, dogovor o radnim ciljevima i dr.), direktna obraćanja zaposlenih generalnom sekretaru, radni ručkovi, telefonski i lični kontakti, brifinzi tima (obično u periodima promena, kad se raspravlja o problemima i radu zaposlenih; sastanke treba vremenski planirati kako bi generalni sekretar, zamenici, pomoćnici generalnog sekretara i ostali rukovodioci brzo preneli poruke zaposlenima i njihova mišljenja uključili u proces), mentorstvo, nadgledanje i obilazak zaposlenih i drugo;
- *Događaji*: konferencije, prezentacije i govori, tematski događaji, poslovne simulacije, radionice, radne grupe, seminari i drugo;
- *Pisana komunikacija*: informativni bilteni za zaposlene, priručnici i vodiči za narodne poslanike, nedeljni pregled protokolarnih aktivnosti, pisma i memorandumima i drugo;
- *Elektronska komunikacija*: telefon, faks, elektronske table (najave termina i događaja), i drugo;
- *Kompjuterska komunikacija*: e-mail (postojanje i korišćenje pojedinačnih/ličnih e-mail naloga, postojanje i korišćenje jedinstvenih e-mail naloga za svaku organizacionu jedinicu i dr.), dokumenti na CD-u ili preko mreže, on line ankete, elektronski press-clipping, upitnici, internet/intranet i drugo;
- *Organizaciona komunikacija*: participativne strukture (ankete, kao mehanizam da bi se dobila svrsishodna participacija, pomažu rukovodiocima da procene koliko su zaposleni uključeni u procese i koje su njihove preferirane metode prijema informacija), izveštaji, instrukcije, trening i edukativni skupovi, profesionalni skupovi (projektni timovi, okrugli stolovi, panel diskusije i dr.), radni sastanci, neformalne društvene mreže, anketiranje zaposlenih, „poštanski sandučić“ za predloge i pritužbe zaposlenih, knjiga utisaka, akcije u kojima se zaposleni podstiču da daju predloge za poboljšanja i drugo;

3.1.3. Nosioци interne komunikacije, javnosti i izazovi

Nosioци i javnosti interne komunikacije su: narodni poslanici, nadležni odbor Narodne skupštine, generalni sekretar, zamenici generalnog sekretara, zaposleni u

Kabinetu predsednika Narodne skupštine, rukovodioci sektora, načelnici odeljenja, šefovi odseka, sekretari odbora, zaposleni u poslaničkim grupama, svi zaposleni u Službi.

Izazovi s kojima se suočava interna komunikacija su:

- *Politički:* novo zakonodavstvo, nacionalna ili međunarodna politika, izbori i dr.
- *Ekonomski:* vezani uz političke, ili novo zakonodavstvo, smanjenje troškova, izmeštanja (outsourcing), zaposleni moraju biti upoznati sa promenama jer se tiču njihovog života i dr.
- *Socijalni:* socijalni i kulturni trendovi, starosna, obrazovna i polna struktura, stavovi, vrednosti i ponašanja, karijera, način života, menja se priroda posla - manje sigurnosti, različita očekivanja, poštena zarada, individualizam naglašeniji od kolektivism, stipendiranje studenata i dr.
- *Tehnološki:* upotreba informacione i komunikacione tehnologije – interaktivni kanali – negativne posledice: nedovoljno poznavanje informacionih tehnologija, mogućnost kontrole i dr.
- *Interni:* Služba definiše vrednosti koje zaposleni treba da razumeju, otežano privikavanje na nove metode i sadržaje rada, neravnomerna raspodela posla po pojedinim organizacionim jedinicama i/ili radnim mestima, inertnost, nizak nivo poverenja, nedovoljna transparentnost unutar same Službe, modernizacija rada, nove obuke zaposlenih, uvođenje strateškog planiranja kao prakse i dr.

3.1.4. Interna komunikaciona načela:

Interna komunikaciona načela su:

- *tačnost i pravovremenost:* maksimalno pružanje informacija uz minimalno odlaganje, čime se sprečavaju negativni efekti nedostatka informacija a povećava učinak pruženih informacija.
- *transparentnost i otvorenost:* Služba aktivno saraduje sa zainteresovanim javnostima, informacije o radu Službe su dostupne javnostima; istinito i objektivno prikazivanje činjenica, omogućavanje pristupa informacijama koje su lako razumljive i nedvosmislene, bez pokušaja obmanjivanja ili pogrešnog navođenja,
- *konzistentnost, komplementarnost i koordinacija:* informacije koje dolaze s različitih nivoa moraju biti koordinirane i sa istom porukom,
- *poštovanje i uvažavanje kulture različitosti, tradicije i običaja,*
- *pouzdanost i operativna sigurnost:* informacije koje se pružaju ne smeju da ugroze sigurnost trenutnih i budućih aktivnosti Službe,
- *dijalog:* kao prioritetni oblik komunikacije,
- *slušanje:* kao preduslov za uspešnu komunikaciju,
- *lična odgovornost:* za sadržaj i blagovremenost informacija,
- *respekt pojedinaca*
- *i dr.*

3.2. Eksterna komunikacija

Eksterna komunikacija je odnos sa predstavnicima javnog informisanja i drugim eksternim javnostima, građenje imidža, upravljanje reputacijom, odnosi sa poslovnim okruženjem i dr. Ostvaruje se planiranom i stalnom razmenom informacija između Službe i građana, medija, udruženja, nevladinog sektora, državnih organa, međunarodnih organizacija, stručne javnosti itd.

Eksterna komunikacija je veoma značajna i Služba će:

- razvijati i usmeravati komunikaciju sa medijima (stranim, nacionalnim i lokalnim),
- uspostavljati uređenu, organizovanu i profesionalnu saradnju sa svim javnostima,
- pružati usluge kontinuirane komunikacione podrške,
- razvijati partnerske odnose sa javnostima na najvišem profesionalnom nivou,
- pratiti medijske izveštaje i vršiti analize radi unapređenja komunikacionih aktivnosti
- i dr.

3.2.1. Ciljevi eksterne komunikacije

Ciljevi koje Služba želi da postigne u ovoj oblasti su:

- podizanje nivoa informisanosti celokupne javnosti o aktivnostima Službe i Narodne skupštine,
- jačanje ukupne motivacije zaposlenih,
- unapređenje i poboljšanje javnog viđenja Službe kao odgovornog korisnika novca poreskih obveznika,
- izgradnja sveobuhvatnih odnosa sa ostalim državnim organima,
- izgradnja sveobuhvatnih odnosa sa civilnim društvom i NVO sektorom;
- uspostavljanje i održavanje kvalitetnog odnosa sa medijima,
- afirmacija državne službe, kao profesije, u svrhu privlačenja kvalifikovanih ljudskih resursa;
- doprinos izgradnji sigurnog i demokratskog društva.

Postizanjem navedenih ciljeva, Služba treba da omogući punu otvorenost i transparentnost rada Narodne skupštine i da doprinese zadovoljavanju potrebe javnosti da bude upoznata sa njenim radom, dostavljanjem istinitih, tačnih, nepristrasnih i politički neutralnih informacija. Takođe, treba da doprinese podsticanju interesovanja javnosti za rad Narodne skupštine i Službe, kao i unapređenju nivoa znanja o njima.

Osnovni preduslovi za uspešnu eksternu komunikaciju su: definisanje vrste eksternih informacija, njihovih nosilaca, mehanizama razmene i zainteresovanih javnosti za rad Narodne skupštine i Službe.

3.2.2. Eksterne informacije i mehanizmi prenošenja

Eksterne informacije su:

- informacije o radu Narodne skupštine (sazivi sednica Narodne skupštine i njenih radnih tela, predlozi zakona i drugih akata, informacije o aktivnostima predsednika Narodne skupštine, informacije o donetim zakonima i drugim aktima, izveštaji o radu i drugo),
- nastupi generalnog sekretara u medijima,
- informacije i izveštaji o radu Službe,
- izveštaji o aktivnostima narodnih poslanika,
- informacije o međunarodnim aktivnostima,
- informator o radu Narodne skupštine,
- izveštaji o planiranim i realizovanim sredstvima iz budžeta Narodne skupštine, troškovima poslaničkih aktivnosti i rashodima Narodne skupštine,
- informacije i podaci o zdanjima Narodne skupštine, umetničkim vrednostima i mobilijaru, arhivskim i dokumenatacionim fondovima
- i drugo.

Mehanizmi kojima se ostvaruje razmena informacija su:

Elektronski i pisani: direktni TV i internet prenosi sednica Narodne skupštine, zvanična saopštenja za javnost, internet prezentacija, informator o radu Narodne skupštine, postupanje po zahtevima za pristup informacijama od javnog značaja, istraživanja, brošure putem kojih se građani informišu o radu Narodne skupštine, društvene mreže (facebook, twitter, youtube), pristup bazama podataka, arhivskim i dokumentacionim fondovima i dr.

Usmeni: intervjui i redovne konferencije za štampu generalnog sekretara i narodnih poslanika, različiti programi namenjeni građanima, organizovanje javnih slušanja, angažovanje u javnim aktivnostima (podržavanje akcija od koristi za širu društvenu zajednicu) i dr.

3.2.3. Nosioi eksterne komunikacije i izazovi

Nosioi eksterne komunikacije Službe su: generalni sekretar ili lica koje on ovlasti, Odeljenje za odnose sa javnošću, ovlašćeno lice za postupanje po zahtevima za pristup informacijama od javnog značaja, koordinatori za pristup javnosti.

Izazovi sa kojima se suočava eksterna komunikacija su:

- *Politički i pravni:* težnja drugih grana vlasti da dominiraju nad zakonodavnom, izbori, donošenje zakona koji menjaju pravni okvir (npr. donošenje zakona kojim se produžava starosna granica za odlazak u penziju), harmonizacija domaćeg sa zakonodavstvom Evropske unije i drugo;
- *Socijalni:* želja za senzacionalizmom u medijima, što za posledicu ima pogrešnu ili nejasnu percepciju Narodne skupštine i Službe i njihovih uloga u društvu, nedovoljna upućenost javnosti i nepoznavanje propisa od značaja za rad Narodne skupštine i Službe, nepravovremeno obaveštavanje javnosti o ulozi, mestu i značaju Službe (velike plate, povećanje državne administracije nauštrb poreskih obveznika itd.) i drugo;
- *Interni:* modernizacija Službe, uvođenje savremenih metoda rada, novi standardi eksterne komunikacije (u direktnom kontaktu-jezik i dr.), standardi za telefonske razgovore, e-mail i faks, poslovni izgled i dr, podizanje svesti zaposlenih o obavezi javnosti da zna i drugo;

Za postizanje uspešne eksterne komunikacije važno je da ona mora biti utemeljena na uspešnoj internoj komunikaciji, kao i na istinitim, tačnim, nepristrasnim i politički neutralnim informacijama.

3.2.4. Eksterna komunikaciona načela

Načela eksterne komunikacije su:

- da omoguće eksternim javnostima dobijanje informacija, saveta, pomoći i odgovora na pitanja o politici, programima i drugo,
- da se ne prekida komunikacija, dok se ne razume poruka,
- otvorenost,
- transparentnost,
- legitimnost,
- organizovanost,
- pouzdanost,
- proverljivost,
- dinamičnost,
- stvaranje poverenja
- i drugo.

3.3. Komunikacija u kriznim situacijama

3.3.1. Pojam, vrste, elementi i simptomi krize

Kriza ili krizna situacija predstavlja ozbiljnu, ali uobičajenu pojavu i sastavni je deo svakodnevnog života i rada. To je specifičan, neočekivan i neuobičajen događaj, koji stvara visok stepen neizvesnosti i pretnje, ili doživljaja pretnje u realizaciji prioritetnih ciljeva Narodne skupštine i Službe i koji zahteva brzu reakciju.

Krizne situacije, bilo da su izazvane spoljašnjim ili unutrašnjim faktorima, ispoljavaju se kao različite vrste promena (političke i društvene, potencijalne pretnje javnom miru, reorganizacije, loši međuljudski odnosi, katastrofe, epidemije i dr.). Krizu može da izazove ljudski faktor (skandal, konflikt, eksplozija, požar) ili prirodna pojava (zemljotres, poplava i dr.). To može biti događaj koji narušava ugled Narodne skupštine i Službe, i/ili pojedinca (narodnog poslanika, generalnog sekretara, rukovodioca, zaposlenog), događaj koji umanjuje poverenje zaposlenih i građana u instituciju, pojačava sumnje u postojanje zloupotreba ili korupcije, nepoštovanje propisa i slično. Može se pojaviti svakog trenutka, ugroziti Narodnu skupštinu i Službu u normalnom procesu funkcionisanja, pa čak izazvati i teže posledice (gubljenje poverenja, reputacije, ugleda, finansijski gubici i dr.).

Koji su simptomi koji ukazuju na krizu? Kada je reč o internim, to su: promene u ponašanju zaposlenih - dezorganizacija, neefikasnost (dugi i česti sastanci bez efekta ili sa nekorisnim učinkom), pasivnost, bavljenje nebitnim stvarima, preklapanje prava, obaveza, dužnosti i odgovornosti, loša radna atmosfera, nemotivisanost zaposlenih, oskudica, aktivna i pasivna obustava rada, nedostatak jasnih ciljeva, zastarele metode rada, negativni rezultati poslovanja, nedostatak otvorenosti, transparentnosti i objektivnosti, lažni optimizam i sl. Eksterni simptomi krize mogu biti: nepovoljna događanja u svetskoj (evropskoj) privredi i politici, prevremeni izbori, izmene zakona i regulativa, visok stepen nezaposlenosti, nelikvidnost privrede i drugi finansijski pokazatelji, ekološki problemi i druga neugodna eksterna događanja.

3.3.2. Strategija kao odgovor na krizu i krizna komunikacija

Krizne situacije u kojima se Služba može naći odlikuju se visokim stepenom neizvesnosti i rizika i u tom momentu važno je da se ne napravi neka od grešaka, a posebno: misliti da se kriza može sakriti i da za nju neće niko znati, započeti rad na njenom rešavanju tek onda kad je ona postala poznata javnosti, tretirati medije kao neprijatelje, koristiti jezik koji javnost ne razume i sl. Za uspešno rešavanje krize potreban je planski pristup u odnosu na dva podjednako važna segmenta:

- *rešavanje krize* (plan rešavanja potencijalne, latentne ili akutne krize) i
- *komunikacija u kriznoj situaciji* (umesto netačne, kontradiktorne, konfuzne, nepotpune komunikacije – otvorena, proaktivna komunikacija može delovati preventivno na pojavu krize, ili smanjiti negativne efekte - *pravilo*: reći sve, reći brzo, reći istinu, početi ispravno, a završiti ubedljivo).

Komunikacija je važan instrument za reagovanje *pre, u toku i nakon* prestanka krize, imajući u vidu da svaki plan (strateški, operativni plan za vanredne situacije, plan podrške), mora da uključi komunikacione resurse, kojima će se upravljati kad se taj plan aktivira. U suprotnom, kriza može izazivati pojačane emocije javnosti, što uz ograničen pristup činjenicama, dovodi do glasina, govorkanja, špekulacija, pretpostavki i izvlačenja pogrešnih zaključaka. A izazovi s kojima se Služba može suočiti tokom trajanja krize su različiti: od medijskih napada, preko privatnih tužbi, do pokretanja odgovarajućih postupaka nadležnih državnih organa. Služba mora da reaguje promptno, predviđajući događaje i reakcije, ako želi da sačuva ugled narodnih poslanika, te posredno lični ugled svakog zaposlenog, tako što će:

- održati kontinuitet u funkcionisanju i radu,
- podići nivo znanja i razumevanja uzroka krize,
- unaprediti poverenje u interne sposobnosti da se suprotstavi krizi,
- razjasniti moguće neistine u vezi krize,
- stalni monitoring javnosti
- i drugo.

Da bi ostvarila navedene ciljeve, Služba mora definisati jasna pravila krizne komunikacije, komunikacione ciljeve i odrediti ključne poruke koje ih podupiru, a pre svega:

- ne činiti štetu,
- pre bilo kakve javne izjave, utvrditi šta treba saopštiti javnosti,
- proceniti okruženje kojem se šalje poruka,
- oceniti stav javnosti prema događaju i tome prilagoditi izjavu,
- nikad u toku trajanja krize ne koristiti izraz „bez komentara“, koji asocira na nedostatak iskrenosti, prenosi osećaj da se nešto krije ili ne želi da saopšti
- i drugo.

U postupku reagovanja na krizne situacije obavezno se uključuju generalni sekretar i/ili zamjenici generalnog sekretara, šef ili predstavnik Kabineta predsjednika Narodne skupštine, rukovodioci sektora (pomoćnici generalnog sekretara), načelnik Odeljenja za odnose sa javnošću i načelnik Odeljenja za ljudske resurse. Po prestanku krize, Služba će izvršiti analizu efikasnosti plana krizne komunikacije, ispraviti uočene nedostatke i pripremiti zaključke i preporuke, koje bi trebalo uneti u plan reagovanja na buduće krizne situacije.

3.4. Odgovornost za obezbeđivanje informacija

Generalni sekretar, njegovi zamjenici i pomoćnici, kao i svi zaposleni u Službi, odgovorni su za obezbeđivanje informacija i podataka iz delokruga svog rada za potrebe interne, eksterne i komunikacije u kriznim situacijama.

4. CILJNE GRUPE ILI ZAINTERESOVANI KORISNICI/JAVNOSTI I INSTITUCIONALNI OKVIR

4.1. Ciljne grupe

Služba ima širok krug ciljnih javnosti, tj. pojedinaca i grupa sa kojima ostvaruje ili želi da ostvari komunikaciju i na koje želi da proširi svoj uticaj. Ciljne javnosti mogu se podeliti u dve osnovne grupe: internu i eksternu. *Interna ciljna javnost* obuhvata: predsednika Narodne skupštine, Kolegijum Narodne skupštine, narodne poslanike, poslaničke grupe, radna tela, generalnog sekretara, njegove zamjenike i pomoćnike, rukovodioce odeljenja i odseka, zaposlene na neodređeno i određeno vreme, komisije i radna tela, ad hoc projektne timove, ugovorno angažovana lica, stažiste i studente na praksi, sindikat i dr. *Eksterna ciljna javnost* je nešto šireg sastava i obuhvata: građane, vladu i druge državne organe, medije, stalne skupštinske izveštače, stručnu javnost, nevladine organizacije i civilni sektor, pripadnike manjinskih zajednica, lica sa posebnim potrebama, međunarodne organizacije, evroatlantske institucije, institucije u kojima Narodna skupština ima stalne ili privremene delegacije, parlamente u okruženju i šire, donatore, akademsku i istraživačku zajednicu, uključujući i najmlađu populaciju i drugo.

Iako je poželjno da Služba bude u kontaktu sa svim svojim ciljnim javnostima, potpuno je nemoguće istovremeno ostvariti uspešnu komunikaciju sa svima. Zbog toga je neophodno efikasnim planom komunikacije odrediti koja grupa ciljnih javnosti je najrelevantnija u datom momentu. Problem direktnog komuniciranja sa specifičnom ciljnom javnošću značajno je olakšan primenom kompjuterizovanih informacionih tehnologija, tako da Služba može i sama da formira bazu podataka na osnovu koje će u svakom momentu imati uvid u pojedine segmente ciljnih javnosti, za koje se pretpostavlja da bi mogle biti zainteresovane za određena pitanja (mapiranje).

Mapiranje podrazumeva određivanje ciljnih grupa i obim njihovog učešća, nivo njihovog uticaja i interes u krajnjem ishodu. S tim u vezi, u Službi su identifikovane sledeće ciljne grupe:

Krajnji korisnici:

- javnost u najširem smislu reči,

Kreatori mišljenja:

- grupe korisnika na internetu,
- mediji i stalni skupštinski izveštači,
- bivši narodni poslanici,
- međunarodne organizacije,
- NVO i civilni sektor,
- lobi grupe,
- studenti, srednjoškolci i osnovci,
- akademska zajednica
- i drugi.

Primarne ciljne grupe:

- predsednik Narodne skupštine,
- narodni poslanici,
- Vlada i drugi državni organi,
- stalni skupštinski izveštači,
- mediji
- i drugi.

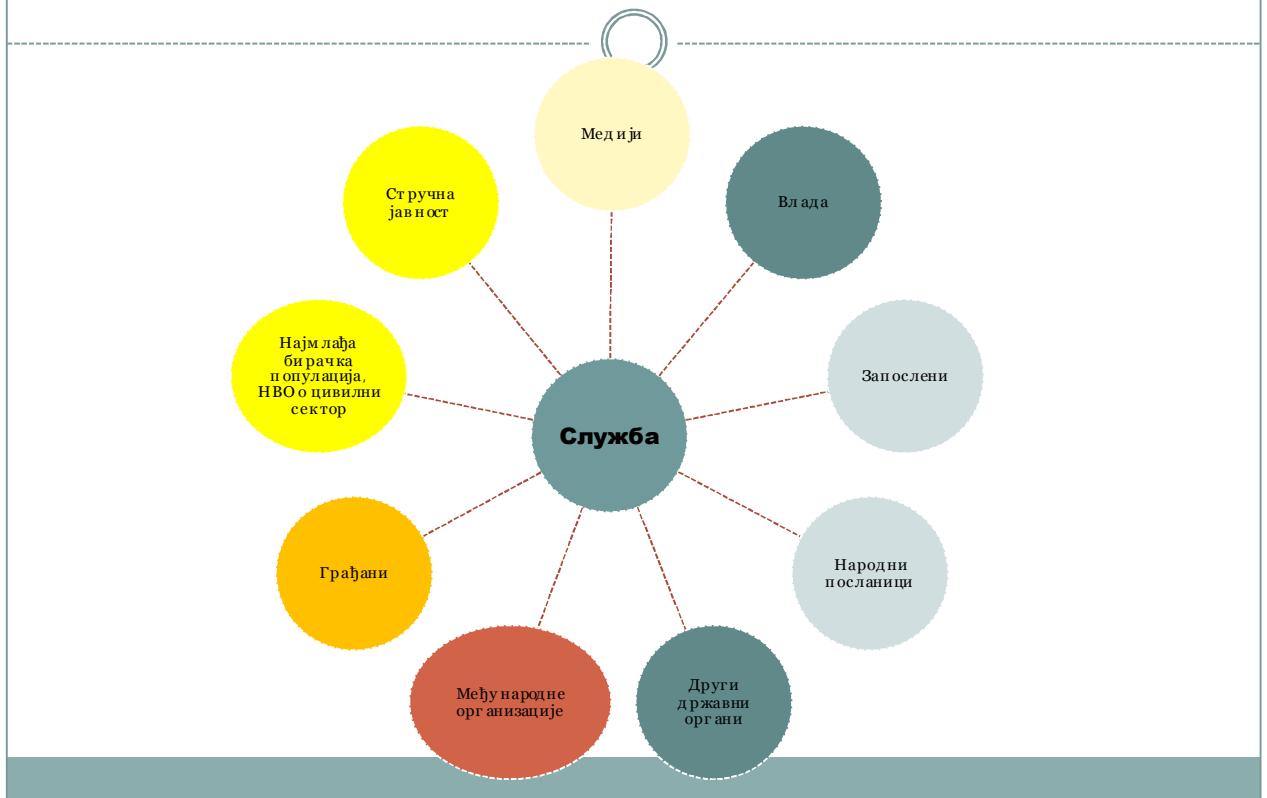
Interne grupe:

- generalni sekretar, zamenici i pomoćnici generalnog sekretara,
- ostali rukovodioci,
- zaposleni na određeno i neodređeno vreme,
- ugovorno angažovana lica,
- stažisti i studenti na praksi,
- sindikat
- i drugi.

Zainteresovane grupe:

- građani,
- NVO i civilni sektor,
- međunarodne organizacije,
- potencijalno zainteresovani,
- lobi grupe
- i drugi.

Циљне јавности



5. PEST I SWOT ANALIZA INTERNE I EKSTERNE KOMUNIKACIJE

5.1. PEST analiza

POLITIČKO-PRAVNO OKRUŽENJE	EKONOMSKO OKRUŽENJE
<ul style="list-style-type: none">• Nasleđe iz prethodnog perioda uticalo na sporost tranzicije u odnosu na zemlje u okruženju;• Mandat Narodne skupštine (Vlade), izbori (2012) i promene;• Nepostojanje političkog konsenzusa o nužnosti i pravcima reforme u Srbiji;• Mogućnost nestabilne političke situacije i naglašen uticaj politike u svim	<ul style="list-style-type: none">• Nizak ekonomski potencijal i stanje nacionalne ekonomije;• Snažan spoljni uticaj recesije na nacionalne ekonomske tokove;• Povećan rizik od ulaganja;• Naglašena korupcija, visok stepen nezaposlenosti;• Dominacija političkih interesa nad ekonomskim;

<p>segmentima društva;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nekonzistentnost i slaba primena postojećih zakona; • Harmonizacija nacionalnih propisa; • Raskorak između proklamovanih ciljeva i stvarne političke volje; • Korupcija, mito, opstrukcija... 	<ul style="list-style-type: none"> • Primena međunarodnih standarda...
<p>SOCIO-KULTURNO OKRUŽENJE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nasleđe prethodnog perioda; • Relativno nizak obrazovno-kulturološki nivo stanovništva i nedostatak strategije kulturnog razvoja na nivou države (nedovoljno stručnosti i etičkog kredibiliteta, nerazumevanje, nepomirljivost, nespremnost na dijalog); • Porast mobinga i sve manje solidarnosti; • Negativan imidž državne administracije; • Demografske promene; • Socijalna politika, zakoni, propisi i praksa u oblasti; • Nedovoljno razvijena komunikaciona svest (informacije se tretiraju kao monopoli); • Nerazvijeno javno mnjenje... 	<p>TEHNOLOŠKO OKRUŽENJE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dostupnost novih tehnologija; • Relativno nisko ulaganje u istraživanje i razvoj; • Relativna tehnološka zaostalost društva i niska tehničko-tehnološka svest, • Nepostojanje jasne orijentacije o potrebi ulaganja u tehnološki napredak...

5.2.SWOT ANALIZA

INTERNI FAKTORI	SNAGE S	SLABOSTI W
<p style="text-align: center;">SA ASPEKTA ZAPOSLENIH U SLUŽBI</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Integrisanje komunikacija i informativnih aktivnosti u stratešku celinu i podizanje njihovog vrednosnog značaja; 2. Transparentnije i objektivnije komunikacije i promovisanje etičkih principa u oblasti; 3. Nove pisane procedure, standardizacija i sastanci sa zaposlenima; 4. Novi informativni bilteni i više publikacija za internu i eksternu javnost; 5. Edukativni programi za zaposlene, 6. Nove prilike za dijalog, povezivanje i umrežavanje; 7. Kadrovi: <ul style="list-style-type: none"> • Skriveni kadrovski kapaciteti, • Nova kadrovska pojačanja, obuke i osposobljavanja za nove teme („komunikacija u promenama“, „krizna komunikacija“, kreiranje imidža i upravljanje reputacijom...), • Ne postoji strah od namernog skrivanja važnih informacija; 8. Nova tehničko-tehnološka unapređenja. <hr/>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nedovoljna informisanost i nedostatak odgovornosti i poverenja; 2. Selektivna informisanost; 3. Postojanje „glasina“ kao neformalnog oblika komunikacija; 4. Nedefinisan planski pristup komunikacijama u kriznim situacijama; 5. Centralizacija informacija, posebno kada je reč o donošenju novih akata; 6. Nedovoljno informacija putem elektronske pošte; 7. Nedovoljno vrednovanje doprinosa funkcije odnosa sa javnošću koji može da pruži rukovodstvu; 8. Statična organizaciona kultura Službe; 9. Nedostatak pisanih procedura, nepostojanje protokola o plasmanu informacija na intranetu; 10. Nedostatak finansijskih sredstava; 11. Kadrovi: <ul style="list-style-type: none"> • nedostatak kompetencija i komunikacionih sposobnosti, • problemi u vezi sa prilagođavanjem na nove metode i alate rada, • problem sa poznavanjem stranih jezika i korišćenjem informacionih tehnologija i dr • osećaj da se ništa neće promeniti; 12. Skupe tehnologije.

INTERNI FAKTORI	SNAGE	SLABOSTI
-----------------	-------	----------

	S	W
SA ASPEKTA NARODNIH POSLANIKA/ POSLANIČKIH GRUPA	<ol style="list-style-type: none"> 1. Spremnost narodnih poslanika da učestvuju u strateškoj reformi Službe; 2. Otvorenost Službe za nove informacije i nove tačke gledišta; 3. Novi kadrovi, nove tehnologije i nove metode rada; 4. Informisanost narodnih poslanika o organizacionoj strukturi Službe, sa imenima zaposlenih, telefonskim brojevima i e-mail adresama; 5. Izdavanje informatora za narodne poslanike; 6. Efikasnija komunikacija na relaciji narodni poslanici-zaposleni; 7. Veća angažovanost istraživačkog centra za potrebe rada odbora i veća raspoloživost domaćih i stranih publikacija; 8. Unapređenje obrazovnog profila zaposlenih i specijalizacije; 9. Transparentnost u radu Službe prepoznata kao ključna vrednost, a slobodan pristup informacijama kao osnovno pravo; 10. Principi otvorenosti, transparentnosti i javne odgovornosti aktivno se afirmišu u Službi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Složena struktura javnosti; 2. Kvalitet, selekcija, pristup i deljivost informacija; 3. Nejasni ciljevi, slabo planiranje; 4. Pojačan uticaj narodnih poslanika na profesionalni rad Službe; 5. Nedovoljno informativnih materijala za narodne poslanike; 6. Kvalitet informacija koje se dostavljaju narodnim poslanicima (nedostaju stručna mišljenja i analize), materijali ponekad nedovoljno korisni; 7. Komunikaciona kompetentnost i veštine prezentacije zaposlenih; 8. Opterećivanje narodnih poslanika u radu čestim telefonskim pozivima umesto korišćenjem online komunikacija (SMS, e-mail itd.) 9. Nedovoljno istraživanje javnosti; 10. Nedostatak planova i protokola za komuniciranje u kriznim situacijama; 11. Negativne odrednice u radu (nije moja "nadležnost", „nije moj posao“); 12. Neblagovremene informacije; 13. Nedovoljna inicijativnost zaposlenih u Službi.

EKSTERNI FAKTORI	SNAGE	SLABOSTI
	S	W
EKSTERNI FAKTORI -	(UNUTRAŠNJE SNAGE - EKSTERNE	(UNUTRAŠNJE SLABOSTI - EKSTERNE MOGUĆNOSTI)

MOGUĆNOSTI - O	SLABOSTI) Max-min ST STRATEGIJA (suprotstaviti se pretnjama korišćenjem sopstvenih snaga)	Min-min WT STRATEGIJA (izbeći slabosti i pretnje)
<ul style="list-style-type: none"> • EU perspektiva; • Veće međusobno razumevanje i otvorenost Službe i medija; • Bolja i pravovremena dostupnost medija skupštinskim materijalima i izveštajima (brošure, informativni materijali, redovne konferencije za novinare, materijali sa sednica odbora i dr.); • Podrška međunarodnih organizacija i NVO (uvođenje e-parlamenta, izrada nove internet prezentacije i dr.); 	<ul style="list-style-type: none"> • Kroz veće međusobno razumevanje, podršku, poverenje i kvalitetnije informisanje i saradnju sa javnostima (mediji, građani, civilni sektor), Služba će kontinuirano unapređivati komunikacione kapacitete, uz negovanje osnovnih evropskih principa; • Služba će poboljšati otvorenost, kvalitet i dostupnost medijski atraktivnih i aktuelnih sadržaja (interaktivne web stranice i prezentacije i dr.); • Služba će poboljšati uslove za rad medija i uspostavljati poželjnije međusobne odnose i saradnju; • Služba će se aktivno uključiti u promovisanje rada Narodne skupštine na društvenim mrežama (Facebook, Twitter, Youtube). 	<ul style="list-style-type: none"> • Obezbeđivanje povoljnijeg investicionog ambijenta za nove komunikacione tehnologije i unapređenja online komunikacija; • Otvorenost u radu i veća dostupnost narodnih poslanika medijima; • Intenzivnija saradnja sa službama parlamenata u okruženju; • Konkursiranje za razvojne projekte radi dobijanja materijalnih sredstava u cilju unapređenja komunikacionih kapaciteta Službe (IPA).

<p>PRETNJE - T</p>	<p>(UNUTRAŠNJE SNAGE - EKSTERNE PRETNJE) Max- max SO STRATEGIJA (iskoristiti šanse upotrebom sopstvenih snaga)</p>	<p>(UNUTRAŠNJE SLABOSTI - EKSTERNE PRETNJE) Min – max WO STRATEGIJA (tražiti načine za prevazilaženje slabosti korišćenjem pogodnosti)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Nesigurno, nepovoljno ili promenljivo institucionalno, ekonomsko, socijalno i političko okruženje; • Restriktivna politika (smanjen budžet); • Politizacija i privatizacija medija; • Političke borbe i negativan opšti ambijent, česte promene; • Smanjen interes donatora... 	<ul style="list-style-type: none"> • Podizanje ukupnih kapaciteta Službe u skladu sa potrebama i očekivanjima javnosti; • Promena organizacione strukture i vrednosnih obrazaca (decentralizacija informacija, novo pozicioniranje funkcije odnosa sa javnošću, implementacija pisanih procedura i upravljanja PR i dr.); • Razvoj novih informacionih tehnologija; zasnivajući svoj rad na prednostima novih komunikacionih tehnologija Služba će učiniti svoj rad otvorenijim, vidljivijim i prihvatljivijim od strane javnosti... 	<p>Podržavajući misiju i viziju Strategije, Služba će kontinuirano unapređivati i razvijati savremene oblike i mehanizme komunikacija u funkciji dostizanja ciljeva Narodne skupštine.</p>

6. MISIJA, VIZIJA I VREDNOSTI ZA OSTVARENJE VIZIJE

6.1. Misija

Iniciranje, kreiranje i sprovođenje proaktivne i organizacione komunikacije, koja će povećati ugled, otvorenost, transparentnost i odgovornost Službe i unapređivati poverenje javnosti prema Narodnoj skupštini.

6.2. Vizija

Kreiranje afirmativne percepcije institucionalnog identiteta Službe i profesionalizacija njenog rada, radi boljeg razumevanja i dobijanja podrške interne i eksterne javnosti.

6.2.1. Vrednosti za ostvarenje vizije:

- *pozitivnost* – napraviti dobar odnos za obe strane,
- *otvorenost* – Služba aktivno saraduje sa zainteresovanim javnostima,
- *transparentnost* – informacije o radu Službe su dostupne javnostima,
- *ljudska prava* – zaposleni poštuju i pridržavaju se Ustavom priznatih ljudskih prava unutar svog područja rada i primer su dobre prakse,
- *kvalitet* – Služba se trudi da unapredi sve aspekte kvaliteta rada, umanjujući vlastite negativne uticaje na rad i okolinu,
- *standardizacija i jednoobraznost u pristupu* - u cilju povećanja konzistentnosti, doslednosti, efikasnosti i blagovremenosti,
- *legitimitet* – priznavanje legitimnosti je prvi korak u građenju odnosa sa javnostima,
- *kružna obaveštenja* - zaposleni obavešteni o celokupnom razvoju događaja u Narodnoj skupštini i Službi,
- *objektivnost* – poruke koje se prezentuju javnosti treba da odražavaju istinitu, uravnoteženu i na činjenicama zasnovanu sliku o radu Narodne skupštine i Službe,
- *odgovornost* - Narodna skupština treba da bude sigurna da Služba preuzima odgovornost za svoj rad,
- *kreativnost* – Služba daje, razvija, podstiče i podržava svaku novu ideju i inicijativu, kreativne i inventivne poruke, kako bi se povećala pozitivna zainteresovanost šire javnosti za njen rad i rad Narodne skupštine,
- *proaktivnost* – kvalitetom informacija Služba će biti korak ispred zahteva i očekivanja narodnih poslanika, zalažući se za odgovornu i pouzdanu komunikaciju koja će omogućiti svim zainteresovanim javnostima da koriste svoje pravo da budu informisani,

- *parlamentarna kultura* – usvojene vrednosti, norme, simboli i obrasci ponašanja zaposlenih kreiraju njihov odnos prema narodnim poslanicima, kolegama i drugim zainteresovanim javnostima,
- *podjela dužnosti i kolegijalnost* - zaposleni veruju da rad i saradnja u radu idu zajedno; jedni prema drugima se odnose s poštovanjem i dostojanstvom, što je u interesu obe strane,
- *voljnost* – zaposleni svoje radne uloge shvataju ozbiljno, a ne rutinski,
- *lojalnost i posvećenost* – visok stepen lojalnosti Narodnoj skupštini podrazumeva potpunu posvećenost Službi,
- *profesionalnost* - odnosom prema radu i međusobnim poštovanjem, načinom prezentacije i komunikacije Služba ostvaruje ciljeve.

7. OPŠTI I SPECIFIČNI STRATEŠKI CILJEVI ZA PERIOD 2011-2015. GODINE (prioriteti)

7.1.Strateški cilj

Prepoznati nedostatke u internoj, eksternoj i kriznoj komunikaciji, definisati metode njihovog otklanjanja radi unapređenja sa ciljem ostvarivanja trajne podrške i poverenja narodnih poslanika, zaposlenih i drugih javnosti prema Službi.

7.2.Specifični strateški ciljevi

- Unapređenje interne komunikacije unutar Službe,
- Unapređenje interne komunikacije između Službe i narodnih poslanika,
- Unapređenje eksterne komunikacije,
- Unapređenje komunikacije u kriznim situacijama.

7.3. Željena percepcija

Služba odgovorno i profesionalno izvršava zakonom utvrđene nadležnosti u interesu i s punim poverenjem narodnih poslanika, drugih javnosti i građana u celini.

7.4. Poruka:

U skladu sa sprovođenjem Strategije, biće definisane ključne poruke prema ciljnim javnostima, a s posebnom pažnjom prema medijima. S obzirom da će se njena implementacija odvijati u periodu 2011-2015.godine, aktuelne i ciljne poruke definisaće se etapno, u čemu će Odeljenje za odnose sa javnošću uložiti poseban napor i veštine.

Prva poruka koju će Služba poslati javnostima:

- Služba – otvorena, transparentna, profesionalna, moderna, sledi najbolju evropsku parlamentarnu praksu;

- Služba – servis narodnih poslanika i javnosti.

8. IMPLEMENTACIJA STRATEGIJE

STRATEŠKI CILj 1 Unapređenje interne komunikacije unutar Službe							
ZADATAK	AKTIVNOSTI/ PROJEKTI	OČEKIVANI REZULTATI	ODGOVORNO LICE NA NADZOR	ODGOVORNO LICE/REALIZATOR ZADATKA	PREDUSLOVI/ POTREBNI RESURSI	VREMENSKI OKVIR	INDIKATORI REZULTATA (UTICAJ)
1. Organizaciono i kadrovski urediti mesto i ulogu odnosa s javnošću u Službi	-Utvrđiti nedostatke u dosadašnjem radu; -Definisati predlog otklanjanja uočenih nedostataka;	-Usvajanje predloga; -Izrada i usvajanje „Sistematizacije“; -Promena opisa radnih mesta; -Kadrovsko popunjavanje;	-Generalni sekretar;	-Načelnik Odeljenja za odnose s javnošću;	-Kadrovski plan;	-Prvi kvartal 2012. godine i dalje;	-Sačinjena analiza o radu Odeljenja; -Doneta „Sistematizacija“; -Usvojeni novi opisi radnih mesta; -Popunjena radna mesta;
2. Specijalističko usavršavanje zaposlenih u Odeljenju za odnose sa javnošću	-Procena potreba za dodatnim usavršavanjem; -Izrada okvirnog plana usavršavanja na nivou Odeljenja; -Implementacija okvirnog plana u Plan obrazovanja Službe; -Realizacija plana;	-Optimiziranje i unapređenje informativne funkcije u Službi; -Unapređenje kapaciteta zaposlenih u Odeljenju; -Veća motivisanost za rad; -Više znanja i bolji rezultati;	-Generalni sekretar;	-Načelnik Odeljenja za odnose s javnošću i načelnik Odeljenja za ljudske resurse;	-Donacija/budžet;	-Kontinuirano;	-Usvojen Plan obrazovanja; -Zaposleni u Odeljenju obučeni u određenim segmentima rada; -Nove kompetencije i nova znanja;

<p>3. Izrada pravilnika, procedura, protokola i uputstava</p>	<p>-Utvrđiti plan donošenja potrebnih dokumenata (pravilnika, priručnika, procedura, instrukcija, uputstava);</p> <p>-Formirati radnu grupu za izradu potrebnih dokumenata;</p> <p>-Rad na izradi dokumenata;</p> <p>-Obaveštavanje internih korisnika o donetim dokumentima;</p>	<p>-Planski pristup za unapređenje interne komunikacije;</p> <p>-Standardizacija akata;</p> <p>-Unapređen nivo poznavanja internih akata i procedura;</p> <p>-Unapređena interna komunikacija;</p>	<p>-Generalni sekretar;</p>	<p>-Radna grupa;</p>	<p>/</p>	<p>-Kontinuirano;</p>	<p>-Usvojen plan donošenja potrebnih dokumenata;</p> <p>-Doneto rešenje o formiranju Radne grupe;</p> <p>-Doneta dokumenta;</p> <p>-Zaposleni informisani;</p> <p>-Stepen standardizacije;</p>
<p>4. Uvođenje Informativnog biltena za zaposlene</p>	<p>-Izrada predloga projekta informativnog biltena;</p> <p>-Formiranje uređivačkog odbora i redakcije;</p> <p>-Stvaranje uslova za izdavanje biltena u elektronskoj formi putem intranet tehnologije;</p>	<p>-Uspostavljanje novih mehanizama interne komunikacije;</p> <p>-Poboljšanje informisanosti zaposlenih;</p>	<p>-Generalni sekretar;</p>	<p>-Uređivački odbor imenovan od strane generalnog sekretara;</p>	<p>-Budžet;</p>	<p>-Tokom 2012.godine i dalje;</p>	<p>-Doneta odluka o pokretanju Informativnog biltena za zaposlene;</p> <p>-Doneto rešenje o formiranju uređivačkog odbora i redakcije;</p> <p>-Izdavanje Informativnog biltena;</p>
<p>5. Izrada jedinstvenog i standardizovanog</p>	<p>-Formiranje jedinstvene baze podataka o zaposlenima;</p>	<p>-Jednostavnija i brža komunikacija među zaposlenima;</p>	<p>- Generalni sekretar;</p> <p>-Pomoćnik</p>	<p>-Načelnik Odeljenja za ETI</p>	<p>/</p>	<p>-Četvrti kvartal 2011.godine i dalje;</p>	<p>-Formirana baza podataka;</p> <p>-Standardizovane e-</p>

telefonskog i e-mail imenika zaposlenih	-Standardizacija e-mail adresa; -Izrada jedinstvenog telefonskog i e-mail imenika zaposlenih;	-Jednaka dostupnost baze podataka; -Lakše ažuriranje baze podataka; -Obaveza korišćenja poslovnog e-maila kao izraz poslovne odgovornosti, -Mogućnost korišćenja baze putem intranet tehnologije;	generalnog sekretara zadužen za opšte poslove;				mail adrese; -Uspostavljen intranet sistem za korišćenje baze podataka; - Baze podataka se kontinuirano ažuriraju;
6. Unapređenje i razvoj intraneta	-Izrada web stranica dostupnih samo iz računarske mreže Narodne skupštine; -Izrada Uputstva o ažuriranju i plasmanu informacija na intranetu;	-Stvaranje internih web baza; -Povećana mogućnost postavljanja različitih informacija i sadržaja na interne web stranice;	-Generalni sekretar; -Pomoćnik generalnog sekretara za opšte poslove;	-Načelnik Odeljenja za ETI;	-Budžet;	- Četvrti kvartal 2012. godine i dalje;	-Doneta odluka o izradi web stranica; -Razvijen i unapređen sistem intraneta; -Izrađene interne web baze; -Povećan stepen korišćenja podataka iz internih web baza;

<p>7. Razvoj sistema oglasnih tabli i povezivanje obe zgrade Narodne skupštine</p>	<p>-Pribavljanje odobrenja generalnog sekretara za postavljanje i nabavku oglasnih tabli;</p> <p>-Sprovođenje postupka javne nabavke dva plazma monitora za zgradu u Kralja Milana 14;</p> <p>-Obezbeđivanje tehničko-tehnoloških uslova za puštanje u rad oglasnih tabli;</p>	<p>-Istovremeno funkcionisanje oglasnih tabli u obe zgrade Narodne skupštine;</p> <p>-Stvaranje istih uslova za obeštavanje u obe zgrade Narodne skupštine;</p> <p>-Blagovremeno ažuriranje sadržaja tabli;</p> <p>-Priprema za uvođenje e-parlamenta;</p>	<p>-Generalni sekretar;</p> <p>-Pomoćnik generalnog sekretara za opšte poslove;</p>	<p>-Načelnik i zaposleni u Odeljenju za ETI;</p> <p>-Načelnik i zaposleni u Odeljenju za odnose sa javnošću;</p>	<p>-Budžet/donacija;</p>	<p>-Četvrti kvartal 2011. godine i dalje;</p>	<p>-Doneta odluka o postavljanju oglasnih tabli;</p> <p>-Završen postupak javne nabavke;</p> <p>-Postavljanje tabli i njihovo puštanje u rad;</p> <p>-Praćenje ažuriranja sadržaja tabli;</p> <p>-Manje nedostataka u obaveštavanju narodnih poslanika i zaposlenih;</p>
<p>8. Formiranje edukativne kancelarije za zaposlene (za materijale i izveštaje o posetama drugim parlamentima, studijskim putovanjima, usavršavanjima, obukama, priručnicima, planovima, strategijama i dr.)</p>	<p>-Donošenje odluke o formiranju edukativne kancelarije za zaposlene;</p> <p>-Opremanje prostora (police, video-bim, kompjuter, projektno platno, i dr);</p> <p>-Donošenje odluke o obavezi zaposlenih da kontinuirano dostavljaju edukativne materijale;</p>	<p>-Obezbeđivanje jednakih uslova informisanja svih zaposlenih (posebno onih koji nisu imali priliku da učestvuju u edukativnim sadržajima);</p> <p>-Veća dostupnost materijala korisnih za rad, stručno usavršavanje, istraživanja, analize i dr;</p> <p>-Efikasnija i racionalnija edukacija zaposlenih;</p>	<p>-Generalni sekretar,</p> <p>- Pomoćnik generalnog sekretara za opšte poslove;</p>	<p>- Svi rukovodioci u Službi;</p> <p>-Načelnik i zaposleni u Odeljenju za ljudske resurse;</p> <p>-Svi zaposleni u Službi;</p>	<p>-Budžet;</p>	<p>- Prvi kvartal 2012.godine i dalje;</p>	<p>-Doneta odluka o formiranju edukativne kancelarije za zaposlene;</p> <p>-Obezbeđena adekvatna prostorija i oprema;</p> <p>-Promena opisa posla zaposlenog koji je zadužen za obrazovanje zaposlenih;</p> <p>-Izrada Uputstva o obavezi dostavljanja i korišćenju Edukativnog</p>

	-Donošenje uputstva o načinu korišćenja obrazovnih sadržaja od strane zaposlenih i drugih zainteresovanih;						materijala; -Napravljenje baze podataka o edukativnim sadržajima po oblastima;
9. Razvoj internih oglasnih tabli za informisanje iz oblasti ljudskih resursa (konkursi za popunjavanje radnih mesta, školovanje, stručno usavršavanje, seminare i dr.)	-Donošenje odluke o prihvatanju predloga o razvoju oglasnih tabli; -Donošenje Uputstva o sadržaju koji će se emitovati na oglasnim tablama iz oblasti ljudskih resursa (odabir informacija, redovno ažuriranje i dr.); -Sprovođenje postupka javne nabavke četiri plazma monitora; -Obezbeđivanje tehničko-tehnoloških uslova za puštanje u rad oglasnih tabli;	-Istovremeno funkcionisanje oglasnih tabli u obe zgrade Narodne skupštine; -Stvaranje istih uslova za obeštavanje u obe zgrade Narodne skupštine; -Priprema za uvođenje e-parlamenta;	-Generalni sekretar; - Pomoćnik generalnog sekretara za opšte poslove;	-Načelnik i zaposleni u Odeljenju za ljudske resurse; -Načelnik i zaposleni u Odeljenju za ETI;	-Budžet/donacija;	-Tokom 2012. godina i dalje;	-Doneta odluka generalnog sekretara; -Završen postupak javne nabavke; -Doneto Uputstvo o sadržajima i postupku objavljivanja informacija; -Postavljanje tabli i njihovo puštanje u rad; -Sprečene zloupotrebe;

<p>10. Uvođenje „sandučeta“ za predloge i pritužbe</p>	<p>-Pribavljanje saglasnosti generalnog sekretara;</p> <p>-Nabavljanje dve kutije za obe zgrade Narodne skupštine;</p>	<p>-Neposredna informisanost generalnog sekretara o predlozima zaposlenih i problemima u Službi;</p> <p>-Efikasnije otklanjanje problema;</p> <p>-Podsticanje kreativnosti i motivacije zaposlenih;</p> <p>-Osmišljavanje novih razvojnih mogućnosti Službe;</p> <p>-Manje nezadovoljstvo zaposlenih;</p> <p>-Razvijanje znanja o načinima i mogućnostima uticaja na poboljšanje osnovnih procesa rada Službe;</p> <p>-Trajno menjanje percepcije internih javnosti koji Službu doživljavaju isključivo u negativnom svetlu;</p>	<p>-Generalni sekretar;</p>	<p>/</p>	<p>/</p>	<p>- Četvrti kvartal 2011. godine i dalje;</p>	<p>-Pribavljena saglasnost generalnog sekretara;</p> <p>-Generalni sekretar neposredno obavešten o predlozima za unapređenje rada Službe i problemima;</p> <p>-Efikasniji rad Službe;</p> <p>-Objektivnija informisanost generalnog sekretara;</p>
<p>11. Održavanje</p>	<p>-Održavanje redovnih sastanaka</p>	<p>-Efikasnija, direktna i objektivna</p>	<p>-Generalni sekretar;</p>	<p>-Zamenici i pomoćnici generalnog sekretara;</p>	<p>/</p>	<p>-Kontinuirano;</p>	<p>-Broj održanih internih kolegijuma</p>

<p>redovnih radnih sastanaka u Službi – vertikalno (rukovodioci i zaposleni) i horizontalno (između zaposlenih u jednom sektoru/odjeljenju i između zaposlenih u više sektora/odjeljenja)</p>	<p>generalnog sekretara sa zamenicama, pomoćnicima i načelnicima odeljenja (najmanje jednom mesečno)-interni kolegijum;</p> <p>-Održavanje redovnih sastanaka zamenika i pomoćnika generalnog sekretara i načelnika odeljenja sa zaposlenima (najmanje jednom mesečno i po potrebi češće);</p> <p>-Održavanje redovnih sastanaka zaposlenih po potrebi;</p>	<p>informisanost rukovodilaca o budućim aktivnostima iz delokruga rada;</p> <p>-Bolja, direktna i objektivna informisanost zaposlenih iz delokruga rada;</p> <p>-Povećana koordinacija i produktivnost zaposlenih;</p> <p>-Mogućnost kratkoročnog i dugoročnog planiranja procesa rada;</p> <p>-Veća uključenost i obaveštenost zaposlenih o ciljevima i zadacima;</p> <p>-Razvoj timskog rada i podsticanje međusobnog poverenja;</p> <p>-Racionalizacija;</p>	<p>-Zamenici i pomoćnici generalnog sekretara;</p> <p>-Načelnici odeljenja i šefovi odseka;</p>	<p>-Načelnici odeljenja i šefovi odseka;</p> <p>-zaposleni;</p>			<p>i radnih sastanaka;</p> <p>-Zaposleni informisani o tekućim i predstojećim aktivnostima;</p> <p>-Kvalitetnije donošenje odluka;</p> <p>-Povećana uključenost zaposlenih u rad Službe i njihova motivisanost;</p> <p>-Smanjen broj problema i poteškoća u izvršavanju zadataka;</p> <p>-Efikasniji rad Službe u celini;</p>
--	---	---	---	---	--	--	---

<p>12. Uvođenje društvenih mreža kao načina interne razmene informacija i podataka</p>	<p>-Procena korisnosti društvenih mreža kao načina razmene internih informacija i podataka;</p> <p>-Odabir društvene mreže;</p> <p>-Propisivanje pravila i procedura za korišćenje društvenih mreža i ponašanje zaposlenih na društvenoj mreži;</p> <p>-Analiza efekata korišćenja društvenih mreža;</p>	<p>-Otvorenija, brža i efikasnija komunikacija i razmena informacija i podataka među zaposlenima;</p> <p>-Uvođenje novih načina poslovne odgovornosti;</p> <p>-Olakšavanje komunikacije do uvođenja e-parlamenta i intraneta;</p>	<p>-Generalni sekretar;</p> <p>-Pomoćnik generalnog sekretara za opšte poslove;</p>	<p>-Načelnik Odeljenja za ETI;</p> <p>-Svi zaposleni u Službi;</p>	<p>-Budžet;</p>	<p>-Prvi kvartal 2012. godine i dalje;</p>	<p>-Dononeta odluka o korišćenju društvenih mreža;</p> <p>-Izrađena procedura o standardizaciji korišćenja društvenih mreža i ponašanja zaposlenih na društvenim mrežama;</p> <p>-Urađena analiza i procenjena korisnost društvenih mreža;</p>
---	--	---	---	--	-----------------	--	--

STRATEŠKI CILJ 2
Unapređenje interne komunikacije između Službe i narodnih poslanika

ZADATAK	AKTIVNOSTI/ PROJEKTI	OČEKIVANI REZULTATI	ODGOVORNO LICE NA NADZOR	ODGOVORNO LICE/REALIZATOR ZADATKA	PREDUSLOVI/ POTREBNI RESURSI	VREMENSKI OKVIR	INDIKATORI REZULTATA (UTICAJ)
1. Uvođenje priručnika za nove narodne poslanike	-Izrada predloga projekta; -Formiranje Radne grupe; -Stvaranje tehničkih mogućnosti za izdavanje biltena u elektronskoj formi putem intranet tehnologije;	-Osposobljavanje novih narodnih poslanika za rad; -Unapređivanje nivoa poznavanja Narodne skupštine i internih akata u Službi; -Unapređena komunikacija i koordinacija na relaciji narodni poslanici – Služba; -Olakšano prilagođavanje novih narodnih poslanika na nove uslove rada; -Lakše međusobno prihvatanje na relaciji Služba-narodni poslanici;	-Generalni sekretar;	-Radna grupa;	-Budžet;	-Tokom 2012. godine i dalje;	-Doneto rešenje o formiranju radne grupe; -Formirana radna grupa; -Izrađen priručnik ;
2. Utvrđivanje načina razmene informacija između zaposlenih i narodnih poslanika	-Prepoznavanje nedostataka u dosadašnjoj komunikaciji sa narodnim poslanicima; -Definisanje predloga i metoda njihovog	-Unapređena komunikacija i koordinacija sa narodnim poslanicima; -Povećana otvorenost i transparentnost rada Službe sa narodnim poslanicima;	-Generalni sekretar;	-Resorni pomoćnik generalnog sekretara; -Rukovodioci organizacionih jedinica; -Sekretari odbora; -Svi zaposleni;	-Utvrđiti plan i program sistemske prezentacije strateških i operativnih planova Službe (godišnje i periodično);	-Po konstituisanju novog saziva;	-Urađena analiza načina razmene informacija između narodnih poslanika i zaposlenih; -Uvedene nove metode i standari u komunikaciji;

	<p>otklanjanja;</p> <p>-Izrada novih procedura razmene informacija;</p> <p>-Stalno unapređenje komunikacije sa narodnim poslanicima (SMS, online komunikacije i dr.);</p>	<p>-Osposobljeni zaposleni i narodni poslanici za kvalitetnije komuniciranje;</p>			<p>-Upoznavanje sa procedurama razmene informacija;</p>		<p>-Urađene nove procedure razmene informacija;</p> <p>-Uvedene online komunikacije;</p>
<p>3.</p> <p>Uvođenje Informativnog biltena za narodne poslanike</p>	<p>-Izrada predloga projekta informativnog biltena;</p> <p>-Formiranje uređivačkog odbora i redakcije;</p> <p>-Stvaranje tehničkih mogućnosti za izdavanje biltena u elektronskoj formi putem intranet tehnologije;</p>	<p>-Uspostavljanje novih mehanizama interne komunikacije sa narodnim poslanicima;</p> <p>-Poboljšanje informisanosti narodnih poslanika;</p> <p>-Kvalitetnije informacije;</p>	<p>-Generalni sekretar;</p>	<p>-Uređivački odbor imenovan od strane generalnog sekretara;</p>	<p>-Budžet;</p>	<p>-Tokom 2012.godine i dalje;</p>	<p>-Doneta odluka o pokretanju Informativnog biltena;</p> <p>-Doneto rešenje o formiranju uređivačkog odbora i redakcije;</p> <p>-Izdavanje Informativnog biltena;</p>
<p>4.</p> <p>Unapređenje komunikacione tehnologije neophodne za proces rada odbora</p>	<p>-Analiza postojećeg stanja;</p> <p>-Sagledavanje mogućnosti za uvođenje novih komunikacionih tehnologija;</p> <p>-Sagledavanje potreba za dodatnim obukama;</p>	<p>-Efikasniji, otvoreniji i transparentniji rad odbora;</p> <p>-Novo profilisanje rada sekretara odbora (savetodavni rad, instruktaza, koordinacija, blagovremeno i efikasno informisanje o dešavanjima u EU iz delokruga rada i dr.);</p>	<p>-Generalni sekretar;</p>	<p>-Resorni pomoćnik generalnog sekretara;</p> <p>-sekretari odbora;</p>	<p>/</p>	<p>-Kontinuirano;</p>	<p>-Prepoznati nedostaci u radu odbora i definisane metode za njihovo otklanjanje;</p> <p>-Unapređen proces rada odbora (kvalitetniji materijali koji se blagovremeno dostavljaju narodnim</p>

	-Predlaganje mera; -Povećanje broja i kvaliteta plasiranih informacija narodnim poslanicima;	-Izrada kvalitetnih izveštaja o radu odbora;					poslanicima); -Kvalitetniji izveštaji o radu odbora;
--	---	--	--	--	--	--	---

STRATEŠKI CILJ 3

Unapređenje eksterne komunikacije

ZADATAK	AKTIVNOSTI/ PROJEKTI	OČEKIVANI REZULTATI	ODGOVORNO LICE NA NADZOR	ODGOVORNO LICE/REALIZATOR ZADATAKA	PREDUSLOVI/ POTREBNI RESURSI	VREMENSKI OKVIR	INDIKATORI REZULTATA (UTICAJ)
1. Unapređenje saradnje sa medijima	<p>-Donošenje odluke nadležnog odbora o uslovima akreditovanja skupštinskih izveštača;</p> <p>-Kreiranje više različitih baza kontakata medija (redakcije, urednici, izveštači i dr.);</p> <p>-Unapređenje tehničkih uslova za rad skupštinskih izveštača (obežbeđivanje adekvatnijeg fizičkog prostora i opreme);</p> <p>-Edukativni seminari za skupštinske izveštače;</p> <p>-Povećanje broja redovnih konferencija za novinare rukovodstva Službe;</p> <p>-Povećanje broja informacija plasiranih medijima</p>	<p>-Podizanje ugleda Službe i Narodne skupštine u javnosti;</p> <p>-Povećanje interesovanja medija za različite događaje u Narodnoj skupštini;</p> <p>-Tačno i pravovremeno plasiranje informacija medijima;</p> <p>-Bolji odnosi zaposlenih u Službi i rukovodstva sa medijima;</p> <p>-Dostupnost većeg broja informacija o radu Narodne skupštine putem modernih tehnologija;</p>	-Generalni sekretar;	-Načelnik i zaposleni u Odeljenju za odnose sa javnošću;	-Budžet,/donacija;	-Kontinuirano;	<p>-Povećan broj afirmativnih tekstova i TV priloga o različitim aktivnostima Narodne skupštine;</p> <p>-Promenjena percepcija u javnosti o Narodnoj skupštini i Službi;</p> <p>-Doneta odluka nadležnog odbora;</p> <p>-Ažurirane baze podataka;</p> <p>-Obezbeđena adekvatna prostorija i oprema za novinarsku sobu;</p> <p>-Utvrđene obrazovne potrebe izveštača;</p> <p>-Broj realizovanih edukativnih seminara;</p> <p>-Pravovremeno dostavljanje stenografskih</p>

	<p>(onih koje zanimaju medije-troškovi, putovanja, minutaža diskusija narodnih poslanika, prisustvo u sali narodnih poslanika i dr.);</p> <p>-Kreiranje medija planova/kampanja za određene aktivnosti Narodne skupštine;</p> <p>-Izrada informativnog biltena za medije sa korisnim informacijama;</p> <p>-Uvođenje nove komunikacione opreme i tehnologije (novi računari, novi programi za obradu teksta, slike i zvuka i dr.);</p> <p>-Obezbeđivanje blagovremeno dostavljanje materijala (sa sednica radnih tela, stenografske beleške i dr.);</p>						<p>beležaka i drugih materijala izveštačima;</p>
<p>2. Unapređenje odnosa sa najmlađom biračkom populacijom i NVO sektorom</p>	<p>-Saradnja sa ciljnim grupama po horizontali/načinu pristupa - grupe koje dolaze u Narodnu skupštinu (in house), grupe do kojih Narodna skupština</p>	<p>-Kreiranje pozitivne slike o Narodnoj skupštini i njeno adekvatno pozicioniranje u društvu;</p> <p>-Kreiranje i</p>	<p>-Generalni sekretar;</p>	<p>-Zaposleni u Odeljenju za poslove protokola;</p>	<p>-Promena sistematizacije;</p> <p>-Kadrovski plan;</p> <p>-Budžet, donacija;</p>	<p>-Kontinuirano;</p>	<p>-Broj realizovanih projekata;</p> <p>- Broj online anketa, upitnika za građane koji posećuju Narodnu</p>

	<p>dolazi (outreach) , grupe koje za pristup koriste visokotehnoške kanale komunikacije (online);</p> <p>-Saradnja sa ciljnim grupama po vertikali/prema ključnim interesovanjima-najmlađa biračka populacija (srednjoškolci i studenti), NVO sektor;</p>	<p>realizacija projekata namenjenih najmlađoj biračkoj populaciji, NVO sektoru i građanima (Posete građana, simulacije sednica Narodne skupštine, škola za buduće skupštinske izveštače, institut studentskog pitanja, mobilni parlament, promotivni filmovi i dr);</p> <p>-Izrada online mini video klipova-intervjua sa narodnim poslanicima;</p> <p>-Kreiranje online video igrice i kvizova;</p>					<p>skupštinu;</p> <p>-Broj medijskih objava o aktivnostima;</p> <p>- Broj simulacija sednica za studente i srednjoškolce;</p> <p>-Broj intervjuja sa narodnim poslanicima;</p> <p>-Broj promotivnih filmova, video igrice, kvizova i dr;</p>
--	---	--	--	--	--	--	--

<p>3. Unapređenje prava na pristup informacijama od javnog značaja</p>	<p>-Objavljivanje na sajtu Narodne skupštine često traženih informacija (stenografske beleške, zapisnici sa sednica odbora, predloga zakona koji bi na sajtu ostajali i posle uvajanja zakona, amandmana i dr.);</p>	<p>-Manji broj zahteva za informacije koje ne potpadaju pod Zakon o pristupu informacijama od javnog značaja;</p> <p>-Povećanje otvorenosti i transparentnosti rada Narodne</p>	<p>-Generalni sekretar;</p>	<p>-Lice za postupanje po zahtevima za pristup informacijama od javnog značaja;</p>	<p>/</p>	<p>-Kontinuirano;</p>	<p>-Smanjen broj zahteva za pristup informacijama koje ne potpadaju pod Zakon o pristupu informacijama od javnog značaja;</p> <p>-Povećan broj često traženih informacija na sajtu Narodne skupštine;</p>
---	--	---	-----------------------------	---	----------	-----------------------	---

	<p>-Objavljivanje drugih evidencija koje izrađuje i vodi Služba, a koje ne potpadaju pod Zakon o dostupnosti informacija od javnog značaja;</p> <p>-Objavljivanje finansijskih podataka o ostvarivanju budžeta Narodne skupštine, rashodima i troškovima po svim osnovama;</p> <p>-Upoznavanje medija i građana sa različitim vrstama informacija kojima raspolaže Narodna skupština;</p> <p>-Kontinuirano ažuriranje sadržaja Informatora o radu Narodne skupštine;</p>	<p>skupštine;</p> <p>-Promenjena percepcija javnosti;</p>					<p>-Kontinuirano objavljivanje finansijskih podataka o ostvarivanju budžeta Narodne skupštine;</p> <p>-Manje negativnih objava o radu Službe;</p>
<p>4. Novi veb sajt</p>	<p>-Izrada procedure za postavljanje i ažuriranje sadržaja na sajtu;</p> <p>-Povećanje broja informacija o radu Narodne skupštine;</p> <p>-Poboljšanje preglednosti i olakšano pretraživanje sadržaja;</p> <p>-Uvođenje društvenih mreža kao načina komunikacije;</p>	<p>-Podizanje ugleda Službe i Narodne skupštine u javnosti;</p> <p>-Privlačenje novih javnosti (korisnika društvenih mreža);</p> <p>-Povećanje broja korisnika informacija o radu Narodne</p>	<p>-Generalni sekretar;</p>	<p>-Načelnik i zaposleni u Odeljenju za odnose sa javnošću;</p> <p>-Načelnik Odeljenja za ETI;</p> <p>-Zaposleni u sektorima i odeljenjima;</p>	<p>-Određivanje odgovornih za uređivačku politiku;</p>	<p>-Kontinuirano;</p>	<p>-Završen rad Radne grupe;</p> <p>-Izrada novog sistema sajta;</p> <p>-Izrađena pisana procedura o postavljanju i ažuriranju sadržaja;</p> <p>-Implementacija sadržaja;</p> <p>-Prezentacija sajta rukovodiocima</p>

	<p>-Redovno ažuriranje sadržaja na sajtu i društvenim mrežama;</p>	<p>skupštine;</p> <p>-Postizanje interaktivnosti;</p> <p>-Kompatibilnost sa sistemom e-parlamenta;</p> <p>-Povećanje broja posetilaca sajta Narodne skupštine;</p> <p>-Redovno obaveštavanje korisnika sajta Narodne skupštine putem news letter-a;</p>					<p>Narodne skupštine, zaposlenima i korisnicima (različite ciljne grupe);</p> <p>-Implementacija samog sajta i puštanje u rad;</p>
--	--	---	--	--	--	--	--

STRATEŠKI CILJ 4

Unapređenje komunikacije u kriznim situacijama

ZADATAK	AKTIVNOSTI/ PROJEKTI	OČEKIVANI REZULTATI	ODGOVORNO LICE NA NADZOR	ODGOVORNO LICE/REALIZATOR ZADATKA	PREDUSLOVI/ POTREBNI RESURSI	VREMENSKI OKVIR	INDIKATORI REZULTATA (UTICAJ)
1. Prevenција (priprema za kriznu situaciju)	<ul style="list-style-type: none"> -Predvideti moguće spoljne ili unutrašnje faktore koji mogu izazvati krizu (portfolio kriza); -Inicirati postupak rešavanja krize (potencijalne, latentne, akutne); -Izvršiti obuke (savetovanja) o potencijalnim opasnostima i reakciji na njih; 	<ul style="list-style-type: none"> -Identifikovane potencijalne interne i eksterne pretnje; -Obučenost Službe za komunikaciju za reagovanje pre nastanka krize; -Podignut nivo znanja i razumevanja uzroka krize (stalni monitoring interne i eksterne javnosti); -Povećana informisanost zaposlenih o kriznim situacijama; 	<ul style="list-style-type: none"> -Generalni sekretar; -Šef ili predstavnik Kabineta predsednika Narodne skupštine; 	<ul style="list-style-type: none"> -Zamenici i pomoćnici generalnog sekretara; -svi zaposleni; 	/	-Kontinuirano;	<ul style="list-style-type: none"> -Izvršena analiza mogućih rizika; -Izvršena analiza o spremnosti Službe da do krize ne dođe; -Izvršena obuka zaposlenih;
2. Izrada i razvoj kriznog plana za komunikaciju u toku krize	<ul style="list-style-type: none"> -Donošenje rešenja o formiranju kriznog tima; - Uvođenje planskog pristupa rešavanja kriznih situacija; -Obuka (savetovanje) članova kriznog tima o trendovima (potencijalno opasnim) i reakciji na njih (poruke); 	<ul style="list-style-type: none"> -Sprečavanje nastanka krizne situacije ili smanjenje posledica krize; -Pravovremeno i adekvatno reagovanje na kriznu situaciju; -Obezbeđen kontinuitet u funkcionisanju 	<ul style="list-style-type: none"> -Generalni sekretar; 	<ul style="list-style-type: none"> -Rukovodilac i članovi kriznog tima; -Načelnik Odeljenja za odnose sa javnošću; -Načelnik Odeljenja za ljudske resurse; -i drugi zaposleni; 	<ul style="list-style-type: none"> -Postojanje indicija za nastajanje krizne situacije; -Identifikovani interni i eksterni simptomi kriza; -Budžet; -Komunikacioni, ljudski, tehnički i drugi resursi; 	- Treći kvartal 2012. godine i dalje;	<ul style="list-style-type: none"> -Formiran krizni tim; -Izvršena obuka zaposlenih; -Izrađeni krizni planovi; -Objektivnije informisana interna i eksterna javnost;

	<p>-Izrada kriznog plana/planova (definisati jasna pravila krizne komunikacije, komunikacione ciljeve i odrediti ključne poruke koje ih podupiru);</p> <p>-Obezbeđivanje komunikacionih, ljudskih, tehničkih, finansijskih i drugih resursa;</p>	<p>Narodne skupštine i Službe;</p> <p>-Sačuvan ugled narodnih poslanika i zaposlenih u Službi;</p> <p>-Otvorenija, objektivnija informisanost interne i eksterne javnosti o uzrocima nastanka krize i merama za njeno otklanjanje;</p> <p>-Unapređeno poverenje javnosti u interne sposobnosti Službe da se suprotstavi krizi;</p> <p>-Razjašnjene moguće neistine u vezi krize;</p>					<p>-Manje medijskih napada na Narodnu skupštinu i Službu;</p> <p>-Manje glasina, govorkanja, izvlačenja pogrešnih zaključaka unutar Službe;</p>
<p>3. Uvođenje posebne web stranice i korišćenje društvenih mreža u kriznim situacijama</p>	<p>-Proaktivno reagovanje na kriznu situaciju korišćenjem modernih tehnologija;</p> <p>-Brže i efikasnije informisanje javnosti o uzrocima krize;</p> <p>-Podići nivo znanja i razumevanja uzroka krize od strane najšire javnosti;</p>	<p>-Lakše upravljanje krizom;</p> <p>-Smanjenje negativnih efekata koje izaziva kriza;</p> <p>-Nov kvalitet u rešavanju kriznih situacija;</p> <p>-Obezbeđivanje podrške i veće razumevanje javnosti za rešavanje krize;</p>	<p>-Generalni sekretar;</p>	<p>-Rukovodilac i članovi kriznog tima;</p> <p>-Načelnik i zaposleni u Odeljenju za odnose s javnošću;</p> <p>-Načelnik i zaposleni u Odeljenju za ETI;</p>	<p>-Korišćenje posebne web stranice i društvenih mreža kao kanala komunikacije u toku krizne situacije;</p> <p>-Definisane procedure reagovanja putem posebne web stranice i društvenih mreža;</p> <p>-Plasiranje istinitih i tačnih informacija (reči</p>	<p>- Treći kvartal 2012. godine i dalje;</p>	<p>-Otvorena posebna web stranica;</p> <p>-Otvoreni nalozi/profili na društvenim mrežama;</p> <p>-Broj plasiranih informacija o krizi;</p> <p>-Broj afirmativnih objava o načinu rešavanja krize;</p>

					sve, brzo i reći istinu);		
4. Evaluacija po prestanku krize	<p>-Utvrđiti efikasnost kriznog plana;</p> <p>-Utvrđiti „slabe tačke“ komunikacije tokom krize;</p> <p>-Predlaganje mera za unapređenje kriznih planova;</p>	<p>-Bolja prevencija buduće krize;</p> <p>-Efikasnije planiranje rešavanja krize;</p> <p>-Manje štetnih posledica po Narodnu skupštinu i Službu;</p>	-Generalni sekretar;	--Rukovodilac i članovi kriznog tima;	-Prestanak krize;	-Odmah po prestanku krize i dalje;	<p>-Broj uočenih propusta u komunikaciji tokom krize;</p> <p>-Broj mera za poboljšanje komunikacionih kapaciteta tokom krize;</p> <p>-Inovirani krizni plan;</p>

9. EVALUACIJA

Sprovođenje Strategije zavisi od svih zaposlenih, njihove uloge i učešća u njenoj primeni. Ključni uslov za implementaciju ciljeva Strategije je podrška rukovodstva i izgradnja efikasnog institucionalnog okvira na svim nivoima Službe.

Najveću odgovornost za koordinaciju i sprovođenje ove strategije treba da preuzme generalni sekretar Narodne skupštine, zamenici, pomoćnici generalnog sekretara i Odeljenje za odnose s javnošću.

Strateški ciljevi, prioriteti i mere koji su identifikovani ovim dokumentom moraju se prevesti u godišnje planove rada u svim organizacionim jedinicama Službe.

Praćenje implementacije Strategije generalni sekretar će sprovoditi kvartalno i godišnje, u skladu sa elementima iz jednogodišnjih planova.

Pomoćnici generalnog sekretara, načelnici odeljenja i šefovi odseka dostavljajuće generalnom sekretaru kvartalne izveštaje o realizaciji godišnjih planova, uočenim problemima i predlozima za promene.

Kvartalni izveštaji dostavljajuće se do petog radnog dana po isteku kvartala, a godišnji do 15. januara svake godine za prethodnu godinu.

Izveštaje o realizaciji godišnjih planova generalni sekretar će imati u vidu prilikom ocenjivanja zaposlenih i donošenja odluke o eventualnoj izmeni Strategije.