

Broj: 01-02-2-323/22

Sarajevo, 09.05.2022. godine

PLAN KOMUNIKACIJE
AGENCIJE ZA DRŽAVNU SLUŽBU
BOSNE I HERCEGOVINE (2022-2024)

SARAJEVO, maj 2022. godine

EKSTERNA KOMUNIKACIJA

Osnovni cilj eksterne komunikacije je poboljšanje komunikacije zaposlenih u Agenciji sa zainteresiranim građanima, organizacijama i svim drugim zainteresiranim subjektima, te poboljšanje imidža naše institucije kao profesionalne i efikasne. Cilj je da stranke, kandidati, polaznici obuka, druge institucije i svi ostali korisnici usluga Agencije budu zadovoljni našim uslugama, da budu blagovremeno i kvalitetno informisani o svim aktivnostima Agencije i da na jednostavan način dođu do ovih informacija.

Komunikacijske barijere i njihovo prevazilaženje

Proces komunikacije prate brojne i raznovrsne teškoće, smetnje i devijacije koje negativno utiču na efikasnost komunikacijskog procesa tzv. **barijere efikasnog komuniciranja**. Te barijere mogu biti **opšteg karaktera** (dvosmislenost poruka, jezik, žargon, nedostatak interesa primaoca, nedostatak znanja, iskrivljavanje poruka, nedostatak vremena i sl.), **psihološke barijere** (razlike u percepcijama, emocije-sreća, ljutnja, tuga, strah, nepovjerenje i sl.) i **kulturne barijere** (razlike u sistemu vrijednosti pošiljaoca i primaoca, status, osjetljivost koja se mijenja, prerano zaključivanje, različita očekivanja, prva impresija, stereotipi i sl.).

Prevazilaženje komunikacionih barijera podrazumjeva preduzimanje aktivnosti za prevazilaženje komunikacijskih barijera koje istovremeno predstavljaju „branu“ ponavljaju starih i nastanku novih barijera u komunikaciji.

Unapređenje sistema komunikacije

Sistem komunikacije u Agenciji za državnu službu mora se permanentno unapređivati. Ovo zato što se samo na taj način mogu stvoriti relevantne (komunikacione) pretpostavke povećavanja efikasnosti svih zaposlenih i Agencije u cjelini.

Unapređenje sistema komunikacije podrazumjeva definisanje postojećeg stanja u sistemu, identifikovanje smetnji, tački zastoja i deformacija procesa komuniciranja uz analizu ključnih barijera.

Unapređenje interne komunikacije može se ostvariti i promjenama na planu organizacione strukture u pravcu kombinovanja postojećih ili uspostavljanja novih komunikacionih kanala.

Vrlo je bitno da pratimo i implementiramo najnovije tehnike i tehnologije jer je to uslov efikasnosti i efektivnosti sistema komuniciranja.

Komunikacijski akcioni plan za 2022-2024. godinu

Redni broj	Aktivnosti	Ciljne grupe	Nosilac aktivnosti	Ciljevi ili očekivani rezultati	Rokovi / Periodičnost / Vrijeme trajanja	Budžet
INTERNA KOMUNIKACIJA - Provoditi efikasan sistem interne komunikacije kojim će se unaprijediti koordinacija aktivnosti unutar institucije i povećati stepen poznavanja interne javnosti sa značajnim aktivnostima institucije, strateškom orijentacijom, misijom i vizijom						
	Izraditi i usvojiti Komunikacijski plan/dokument institucije za 2022/2024.	Svi zaposleni.	Radna grupa.	Plan/dokument izrađen. Poboljšana komunikacija.	Do polovine 2022. godine.	-
	Sprovesti anketu zaposlenih u Agenciji na temu interne komunikacije.	Svi zaposleni.	Radna grupa.	Na osnovu rezultata ankete definisati dalje aktivnosti.	Do kraja 2022. godine.	-

	Izraditi Okvirni plan kriznog komuniciranja.	Svi zaposleni.	Radna grupa. Odsjek za IT.	Postojanje dokumenta koji će potpomoći komuniciranje u kriznim situacijama.	Do kraja 2022. godine.	-
	Razmotriti izradu strateškog dokumenta koji će definisati i komunikaciju.	Svi zaposleni.	Radna grupa.	Doprinos strateškom dokumentu Agencije.	Do kraja 2022. godine.	-
	Uvesti praksu prisustva/učešća sastancima glasnogovornika institucija Vijeća ministara BiH.	Institucije. Državni službenici. Svi zaposleni.	Državni službenici ovisno o temi sastanka	Poboljšana komunikacija i saradnja sa drugim institucijama. Promocija rada Agencije.	Kontinuirano.	-
	Osigurati aktivno prisustvo na „MIMK BiH“ platormi.	Institucije. Državni službenici. Svi zaposleni.	Šefovi Odsjeka, službenik za informisanje	Poboljšana komunikacija i saradnja sa drugim institucijama. Promocija rada Agencije	Kontinuirano.	-
	Aktivno učešće na obukama u oblasti komunikacija.	Radna grupa za komunikaciju.	Radna grupa za komunikaciju.	Unapređenje rada grupe i unapređenje kompetencija članova radne grupe za komunikaciju.	Kontinuirano.	-

PROFESIONALNE ORGANIZACIJE (MEĐUNARODNE, REGIONALNE, DOMAĆE I INSTITUCIJE DRUGIH DRŽAVA)

	Unaprijediti redovne kontakte sa regionalnim i međunarodnim organizacijama, (ReSPA, itd.), i uspostaviti iste gdje do sada nisu ustpostavljene.	Regionalne i međunarodne organizacije. Određeni zaposlenici.	ReSPA team, rukovodstvo i ostali državni službenici.	Unapređenje komunikacije sa ReSPA. Uspostava komunikacije sa izabranim regionalnim organizacijama.	Kontinuirano Kontinuirano.	-
	Ostvariti zvanično prisustvo na platformi www.oecd-opsi.org .	www.oecd-opsi.org .	Rukovodstvo i ostali državni službenici. Odsjek za IT.	Uspostava komunikacije sa www.oecd-opsi.org platformom. Promovisati i afirmirati rezultate Agencije. Pristup novim trendovima u oblasti uprave.	Do kraja 2022. godine. Kontinuirano.	-
	Uspostaviti saradnju sa univerzitetima/fakultetima.	Izabrane institucije visokog obrazovanja, (načelno pravnog i upravnog usmjerenja).	Radna grupa.	Uspostaviti i održavati saradnju sa odabranim institucijama. Popularizacija službeničkog i upravnog prava, među studentima.	Kontinuirano. Uspostava do kraja 2022. godine.	-
	Poboljšati i uspostaviti komunikaciju i saradnju sa srodnim institucijama drugih država u regionu.	Institucije država regiona nadležne	Rukovodstvo. Izabrani državni službenici.	Jačanje saradnje i razmjena iskustava sa zemljama regiona.	Kontinuirano.	10.000 KM

		za državnu službu/HRM/obuku.				
	Jačati saradnju sa relevantnim NVO.	Relevantne NVO.	Rukovodstvo.	Jačanje saradnje sa NVO.	Kontinuirano.	-

ODNOSI S MEDIJIMA - Redovno i objektivno izvještavati medije o radu institucije						
	Aktivno promovisati rad institucije putem: • saopštenja za javnost • web stranice • društvenih mreža	Javnost.	Odsjek za IT. Rukovodioci sektora. Direktor.	Poboljšana komunikacija i saradnja sa medijima, kao i imidž.	Kontinuirano.	-
	Pratiti i analizirati sadržaj štampanih i elektronskih medija putem press clippinga u kojima se spominje institucija.	Svi zaposleni.	Svi zaposleni.	Bolja informisanost o medijskoj percepciji Agencije.	Kontinuirano.	-
	Fotografirati značajnije dnevne događaje, susrete, sastanke i sl. i fotografije prilagati uz saopštenja za medije, postavljati na web	Javnost.	Svi zaposleni pod nadzorom. Odsjek za IT.	Bolja informisanost o medijskoj percepciji Agencije.	Kontinuirano.	-

	stranicu i društvene mreže.					
	Povremeno slati tzv. tematske priloge iz institucije.	Javnost/mediji.	Odsjek za IT, u saradnji sa rukovodstvom.	Bolja informisanost o medijskoj percepciji Agencije.	Kontinuirano.	-
	Intervjui direktora institucije i odgovori na pitanja vodećih elektronskih, štampanih medija i utjecajnih web portale.	Javnost/mediji.	Direktor, pomoćnici direktora i ostali po potrebi.	Bolja informisanost o medijskoj percepciji Agencije.	Kontinuirano.	-

GRAĐANI - Unaprijediti kvalitet komunikacije sa građanima

	Održavati direktan kontakt sa građanima preko internet stranice i društvenih mreža.	Građani.	Odsjek za IT.	Bolja informisanost građana o aktivnostima Agencije.	Kontinuirano.	-
	Odgovori na upite koje građani postavljaju	Građani.	Svi državni službenici zavisno od upita.	Bolja informisanost građana o aktivnostima Agencije.	Kontinuirano.	-

	putem e-maila ali i telefonskim putem.					
INTERNET STRANICA - Povećanje funkcionalnosti i efikasnosti internet stranice institucije						
	Poboljšati funkcionalnosti internet stranice.	Svi zaposleni. Građani. Državni službenici.	Odsjek za IT.	Poboljšana funkcionalnost internet stranice, najmanje na nivou prethodne internet stranice.	Do kraja 2022. godine.	10.000 KM
	Poboljšati stepen ispunjenosti standarda proaktivne transparentnosti Agencije.	Građani/javnost.	Radna grupa u saradnji sa službenikom za informisanje i Odsjekom za finansije. Odsjek za IT, u tehničkom dijelu.	Poboljšan procenat ispunjenosti standarda proaktivne transparentnosti Agencije.	Do kraja 2022. godine.	-
EVALUACIJA KOMUNIKACIJSKIH AKTIVNOSTI - Uspostaviti sistem stalne evaluacije komunikacijskih aktivnosti						

Sadržaj

- Uvod
- Interna komunikacija
- Eksterna komunikacija
- Plan aktivnosti

***„Dobra komunikacija je
temelj uspješnih međuljudskih odnosa.“***

Uvod

Plan komunikacije Agencije za državnu službu Bosne i Hercegovine sačinjen je u okviru 2.ciklusa CAF samoprocjene, a u cilju poboljšanja, unapređenja i razmjene informacija među zaposlenima.

Istovremeno, posebnu pažnju poklanjamo eksternoj, odnosno komunikaciji sa korisnicima usluga Agencije.

Nakon završenog 2.ciklusa samoprocjene, kao jedna od prioritetnih aktivnosti definisana je i aktivnost sačinjavanja Plana komunikacije, te je formirana četveročlana radna grupa za izradu ovog plana, koja je između ostalog dobila zadatak da izvrši identifikaciju ključnih problema u komunikaciji, kako internoj tako i eksternoj.

INTERNA KOMUNIKACIJA

Zajedničko razumijevanje i dobra komunikacija među zaposlenima su OSNOVA za uspostavljanje uspješne i efikasne organizacije. Unapređivanjem interne komunikacije poboljšava se razmjena informacija na radnom mjestu, a time i efektivnost radnog učinka. Odgovornost za uspostavljanje dobre komunikacije jeste na svim zaposlenima. Kvalitetno interno komuniciranje među zaposlenima jedne organizacije:

- Osigurava nesmetan protok informacija
- Pomaže u stvaranju atmosfere u kojoj su ljudi voljni da rade
- Jača moral i motivaciju uposlenih
- Poboljšava međuljudske odnose u organizaciji
- Pomaže organizaciji da uči –osoblje je bitan izvor informacija i ideja
- Omogućava pružanje boljih usluga krajnjim korisnicima usluga

Rezultati dobre interne komunikacije:

- zaposleni uviđaju šta od njih očekuju njihovi direktni nadređeni, kolege i stranke
- ljudi pričaju jedni sa drugima, ne jedni o drugima
- zaposleni razgovaraju na sastancima, a ne na sastancima nakon sastanaka (na kafe pauzama)
- svaki zaposleni se smatra odgovornim za rezultate organizacije
- timovi bolje sarađuju, povećava se saradnja i smanjuju nesuglasice

	Sačinjavati informacije o zastupljenosti institucije u medijima, te ostale poslove vezane za odnose s javnošću; izjave, upiti, saopštenja, reagiranja, press konferencije i slično.	Svi zaposleni.	Odsjek za IT. Ostali zaposleni vezano za aktivnosti Sektora	Praćenje poboljšanja komunikacije, interne, ali i svake druge.	Kontinuirano.	-
	Evidentirati posjete web stranice (npr. pomoću Google Analytics softvera).	Svi korisnici web stranice.	Odsjek za IT.	Uspostava funkcije brojanja pristupa pojedinim funkcijama i dokumentima web stranice.	Kraj 2022. godine.	5.000 KM



DIREKTOR

Neven Akšamija
Neven Akšamija