



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  
Велко 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) Миљивоје 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 изradi 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 Одаловић

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



## САДРЖАЈ

Редни број	НАЗИВ	Број странице
	<b>УВОДНА РЕЧ ГЕНЕРАЛНОГ СЕКРЕТАРА</b>	6
	<b>У В О Д</b>	7
<b>1.</b>	<b>МЕТОДОЛОГИЈА И УСКЛАЂЕНОСТ СТРАТЕГИЈЕ СА ВИШЕГОДИШЊИМ ПЛАНОМ РАЗВОЈА СЛУЖБЕ НАРОДНЕ СКУПШТИНЕ ЗА ПЕРИОД 2011-2015.</b>	8
2.	<b>АНАЛИЗА ПОСТОЈЕЋЕГ СТАЊА</b>	9
2.1.	<i>Анализа људских ресурса и организационе структуре</i>	10
2.2.	<i>Анализа физичких и техничко-технолошких ресурса</i>	1
2.3.	<i>Правни оквир</i>	13
<b>3</b>	<b>ПРОЦЕС КОМУНИКАЦИЈЕ У СЛУЖБИ</b>	19
3.1.	<i>Интерна комуникација</i>	19
3.1.1.	<i>Циљеви интерне комуникације</i>	19
3.1.2.	<i>Интерне информације и механизми преношења</i>	20
3.1.3.	<i>Носиоци/јавности интерне комуникације и изазови</i>	22
3.1.4.	<i>Интерна комуникациона начела</i>	22
3.2.	<i>Екстерна комуникација</i>	23
3.2.1.	<i>Циљеви екстерне комуникације</i>	23
3.2.2.	<i>Екстерне информације и механизми преношења</i>	24
3.2.3.	<i>Носиоци/циљне јавности екстерне комуникације и изазови</i>	25
3.2.4.	<i>Екстерна комуникациона начела</i>	26
3.3.	<i>Комуникације у кризним ситуацијама</i>	26
3.3.1.	<i>Појам, врсте, елементи и симптоми кризе</i>	26
3.3.2.	<i>Стратегија као одговор на кризу и кризна комуникација</i>	27
3.4.	<i>Одговорност за обезбеђење информација</i>	28
<b>4.</b>	<b>ЦИЉНЕ ГРУПЕ ИЛИ ЗАИНТЕРЕСОВАНИ КОРИСНИЦИ/ЈАВНОСТИ</b>	28
<b>5.</b>	<b>ПЕСТ И SWOT АНАЛИЗА ИНТЕРНЕ И ЕКСТЕРНЕ КОМУНИКАЦИЈЕ</b>	31
5.1.	<i>ПЕСТ анализа</i>	31
5.2.	<i>SWOT анализа</i>	32
<b>6</b>	<b>МИСИЈА, ВИЗИЈА И ВРЕДНОСТИ ЗА ОСТВАРЕЊЕ ВИЗИЈЕ</b>	36
<b>7.</b>	<b>ОПШТИ И СПЕЦИФИЧНИ ЦИЉЕВИ КОМУНИКАЦИОНЕ СТРАТЕГИЈЕ</b>	37
<b>8</b>	<b>ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТРАТЕГИЈЕ</b>	39
<b>9.</b>	<b>ЕВАЛУАЦИЈА</b>	61

## **УВОДНА РЕЧ ГЕНЕРАЛНОГ СЕКРЕТАРА**

*Задовољство ми је што могу да вам представим Вишегодишњи план развоја комуникација Службе Народне скупштине (у даљем тексту: Стратегија), који је донет у складу са Вишегодишњим планом развоја и Годишњим планом рада Службе Народне скупштине (у даљем тексту: Служба).*

*Стратегија је донета у циљу унапређења комуникација унутар Народне скупштине, Службе и заинтересованих јавности, како би Служба испунила своју мисију и визију у складу са очекивањима народних посланика и других јавности које прате рад Народне скупштине.*

*Стратегија има за циљ да допринесе побољшању и унапређењу интерне, екстерне и комуникације у кризним ситуацијама Службе. Она треба да пружи смернице за бољу, прецизнију, јаснију и транспарентнију размену информација и података унутар Службе, Службе са народним посланицима и Службе са јавностима. Такође, Стратегија подржава већ постојеће механизме комуникационих процеса који се одвијају у Народној скупштини са идејом да, уз поштовање сугестија народних посланика и запослених, сви заједно допринесемо реализацији планова које смо поставили.*

*Да би се јавност укључила у доношење одлука и да би пружила подршку при спровођењу дугорочних решења из области рада Народне скупштине, потребна је добра комуникација.*

*Служба, поред овлашћења, поседује и велико знање и ја се надам да ће нам ова стратегија помоћи да те две вредности поделимо са народним посланицима, запосленима и другим заинтересованим јавностима за добробит грађана Србије.*

*Захваљујем народним посланицима, запосленима у Служби на конструктивним предлозима и сугестијама, а посебно Радној групи која их је све преточила у овај документ.*

*Искрено захваљујем нашем консултанту, USAID-овом Програму поделе власти, који је и овог пута пружио подршку Народној скупштини и помогао израду ове стратегије.*

**ГЕНЕРАЛНИ СЕКРЕТАР**  
**Велько Одаловић**

## УВОД

Генерални секретар је 19. априла 2011. године донео решење број 02-1477/11 о образовању Радне групе за израду предлога Вишегодишњег плана развоја комуникација у Служби Народне скупштине. Побољшана комуникација на свим нивоима Народне скупштине је идеја водила и циљ ове стратегије и једно од главних достигнућа Службе у будућности. Кад се каже комуникација, мисли се на дијалог, на отворен однос и међусобну обавештеност.

Стратегија описује циљеве комуникације у Служби, њену организацију и активности, које ће омогућити постизање дефинисаних циљева. Подразумева и активну и реактивну комуникацију, остварену на основу контаката заинтересованих јавности. Као таква, Стратегија је оруђе за рад запослених у Служби.

Доношењем Стратегије, Служба ће пратити већ започет процес промена и модернизације рада Народне скупштине, са циљем достизања и примене европских стандарда и стварања модерног парламента. Кроз унапређење интерне, екстерне и комуникације у кризним ситуацијама, Стратегија треба да допринесе унапређењу рада, отворености и транспарентности Народне скупштине.

Постојећа пракса интерне, екстерне и комуникације у кризним ситуацијама добиће нову димензију дефинисањем и прописивањем процедура, што ће допринети ефикаснијој информисаности и комуникацији унутар Службе, Службе са народним посланицима, Службе са јавностима које прате рад Народне скупштине и народних посланика у функцији изабраних представника грађана.

Стратегија ће бити пропраћена детаљним једногодишњим планом, а њена успешност оцењена крајем периода на који се односи. Стратегија, осим тога, допринеће идентификовању и изради појединачних стратегија интерне, екстерне и кризне комуникације и њиховом континуираном ажурирању.

Како би документ дао свеобухватну слику проблема и предлога за њихово решавање, у Стратегији су дате пропратне информације: општи подаци о Служби, организационим структурама, људским, физичким и техничко-технолошким ресурсима, правни оквир и др. Сачињене су ПЕСТ и SWOT анализе, како би се комбинованим методама истраживања екстерних и интерних утицаја добио одговор где се Служба сада налази и где жели да буде у будућности.

Дефинисане су мисија и визија, те прецизно одређени основни и специфични стратегијски циљеви, приоритети, и предлог мера за унапређење интерне, екстерне и кризне комуникације, као и методе евалуације.



## **1. МЕТОДОЛОГИЈА И УСКЛАЂЕНОСТ СТРАТЕГИЈЕ СА ВИШЕГОДИШЊИМ ПЛАНОМ РАЗВОЈА СЛУЖБЕ НАРОДНЕ СКУПШТИНЕ ЗА ПЕРИОД 2011-2015.**

У процесу израде Стратегије учествовали су Радна група, коју су чинили запослени у Служби, и представници USAID-овог Програма поделе власти, који су консултантским радом подржали процес њене израде. Сам процес се састојао од следећих фаза:

- припрема,
- прикупљање и анализа података,
- израда Стратегије,
- завршетак израде Стратешког плана.

Примењен је принцип тимског рада и заједничке одговорности, уз јасну одредницу да Стратегија, као дугорочан процес, треба да буде:

- заснована на јасном разумевању актуелне ситуације у Служби,
- развојно оријентисана,
- релевантна и јасно дефинисана,
- базирана на партнерству са заинтересованим јавностима,
- логички доследна и конзистентна,
- изводљива и реална,
- довољно флексибилна и широка да обухвати главна питања развоја,
- аутентична/јединствена и атрактивно осмишљена,
- разумљива за ширу јавност.

У методолошком приступу (фаза припреме и прикупљања података) извршена је анализа постојећег стања на плану интерне, екстерне и комуникације у кризним ситуацијама и коришћено је неколико примарних и секундарних метода прикупљања података:

- упитник (којим је обухваћено преко 30% запослених у Служби и 40% посланичких група);
- ПЕСТ анализа, у настојању да се пружи преглед спољних утицаја, трендова и промена на комуникацију унутар Службе (извори података: статистички прегледи, извештаји, анализе, стручни часописи и др.);
- SWOT анализа интерне и екстерне комуникације, којом су обухваћени народни посланици, запослени у Служби и један број представника средстава јавног информисања, са циљем добијања информација о томе како оцењују постојећу интерну и екстерну комуникацију (снаге, слабости, прилике и претње);
- идентификовање и разумевање најбољих парламентарних пракси европских парламената и оних у окружењу, те њихово прихватање са циљем побољшања комуникационих процеса у Служби (benchmarking);

- активно учешће свих чланова Радне групе применом технике мапирања идеја свих чланова, подстицањем креативности и сл.(brainstorming);
- истраживање медија на основу статистичких података press clipping-a;
- и друге методе истраживања.

Осмишљавање и усвајање *визије и мисије* представљало је једну од најважнијих фаза стратешког планирања, којима је дефинисана *сврха доношења овог документа* и образложено шта Служба намерава да учини на подручју комуникација у стратешком периоду како би испунила сврху свог постојања.

*Принципи* на којима почива реализација Стратегије садрже оне системе вредности за које се Радна група определила, као и етичке основе на којима треба да се заснива Стратегија.

## 2. АНАЛИЗА ПОСТОЈЕЋЕГ СТАЊА

У Народној скупштини постоји **систем интерне комуникације** и размене информација неопходних за рад и остваривање различитих права проистеклих из радног односа запослених у Служби и народних посланика. Механизми којима се интерне информације размењују не кореспондирају са потребама модерног уређења организационог система и потребама народних посланика и запослених. У Служби не постоје посебно дефинисане и прописане стратегије и процедуре интерне комуникације, већ се размена интерних информација одвија по уобичајеној пракси, што се посебно односи на размену оних које су потребне за рад запослених у Служби.

Најзаступљенији механизми интерне размене информација су усмена и писана комуникација. Услед недостатка писаних процедура и/или недефинисања обавезе размене информација у описима радних места, понекад долази до застоја и немогућности одређивања појединачне одговорности, што узрокује тешкоће у обављању свакодневних радних задатака или онемогућава остваривање одређених права запослених. Пракса је показала да је увођењем електронске комуникације побољшана размена интерних информација и њихов квалитет.

Имајући у виду опредељење Службе да модернизује свој рад и прихвати високе стандарде (посебно увођењем е-парламента), потребно је извршити модернизацију и у овој области. Посебну пажњу потребно је посветити поновном увођењу оних механизма који су представљали примере доказане „добре праксе“, а који су временом престали да постоје, као што су: Информативни билтен намењен запосленима у Служби, Приручник за народне посланике и друго.

Када се говори о екстерној комуникацији Службе, наглашава се да не постоји посебна писана процедура екстерне комуникације и да се она одвија по уобичајеним правилима струке и посла. Имајући у виду увођење нове интернет презентације Народне скупштине са циљем повећања броја и врсте информација које ће бити доступне различитим јавностима које прате рад Народне скупштине,

потребно је стандардизовати постојеће механизме екстерне комуникације, имплементирати нове и учинити информације и податке доступнијим, а рад Народне скупштине транспарентнијим.

У Служби не постоји једнообразан начин реаговања на кризне ситуације. По избијању кризе углавном се реагује *ad hoc*, без унапред припремљеног плана. Кризне ситуације се решавају на нивоу генералног секретара, Кабинета председника Народне скупштине, а у зависности од врсте кризне ситуације и уз ангажовање одређеног броја запослених у Служби.

### **2.1. Анализа људских ресурса и организационе структуре**

У складу са Правилником о унутрашњем уређењу и систематизацији радних места (у даљем тексту: Систематизација) од 24. јула 2006. године (измене од 28. октобра 2008. године, 30. јула 2009. године, 17. фебруара 2010. године, 20. децембра 2010. године и 14. јуна 2011. године), у Служби је укупно запослено 347 државних службеника и намештеника, од чега на неодређено време 298 (179 државних службеника и 119 намештеника) и 49 на одређено време (40 државних службеника и 9 намештеника).<sup>1</sup>

Највећи део екстерне и интерне комуникације обавља се у Одељењу за односе са јавношћу, које организационо припада Генералном секретаријату Народне скупштине. У овом одељењу систематизовано је укупно 10 радних места, на којима је запослено осам извршилаца.

Радно место	Систематизовано	Запослено	Стручна спрема		
			мастер	ВСС	ВШС
виши саветник	4	4	1	3	
самостални саветник	2	1		1	
млађи саветник	2	1		1	
преводац	1	1		1	
референт	1	1			1
<b>Укупно</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
приправник		1	1		

Екстерну комуникацију обавља непосредно и Одељење за послове протокола и лице задужено за поступање по захтевима за приступ информацијама од јавног значаја. У Одељењу за послове протокола за потребе екстерне комуникације систематизована су два радна места, док је лице задужено за поступање по захтевима за приступ информацијама од јавног значаја задужено посебним решењем генералног секретара у складу са Законом о приступу информацијама од јавног значаја.

<sup>1</sup> Подаци Одељења за људске ресурсе од 1. јуна 2011. године



## *2.2. Анализа физичких и техничко-технолошких ресурса*

### *Просторни капацитети*

Служба користи канцеларије у обе зграде Народне скупштине (у Улици краља Милана 14 и у Дому Народне скупштине, Трг Николе Пашића 13), као и један број канцеларија у згради у Улици краља Милана 16, у приземљу, на међуспрату и првом спрату. Дом Народне скупштине располаже са 100 канцеларија, четири одборске сале са комплетном конференцијском опремом, великом и малом пленарном салом за одржавање седница Народне скупштине и њених радних тела, централним холем са опремом за комуникацију народних посланика са представницима средстава јавног информисања. У згради Народне скупштине, у Улици краља Милана 14, налази се 160 канцеларија, три одборске сале, велика и мала пленарна сала за одржавање седница Народне скупштине, Зелени и Плави салон.<sup>2</sup>

Народна скупштина обезбеђује услове за рад представника средстава јавног информисања у обе зграде. У Дому Народне скупштине, на првом спрату и на партеру, налазе се:

- **новинарска соба**, опремљена са 12 компјутера, интернет конекцијом, једним штампачем, четири телефонске линије и два ТВ пријемника на којима се могу пратити директан или интерни ТВ пренос седница Народне скупштине;
- **централни хол** прилагођен за потребе одржавање конференција за новинаре и изјаве народних посланика, са потребном опремом и wireless интернет конекцијом.

Интерним ТВ преносом могу се пратити и седнице радних тела Народне скупштине из сала 1, 2, 3, Мале сале и догађаји у централном холу Дома Народне скупштине.

У згради Народне скупштине, у приземљу, налазе се:

- **агенцијска соба**, опремљена са четири компјутера, интернет конекцијом, две телефонске линије, једним штампачем и ТВ пријемником на којем се може пратити директан или интерни ТВ пренос седница Народне скупштине;
- **новинарска соба**, опремљена са седам компјутера, интернет конекцијом, две телефонске линије, једним штампачем и два ТВ пријемника на којима се могу пратити директан или интерни ТВ пренос седница Народне скупштине;
- **прес-сала**, поседује сву потребну опрему за одржавање конференција за новинаре.

---

<sup>2</sup> Подаци преузети из Информатора о раду, децембар 2010.

## Техничко-технолошки капацитети

### *Ресурси интерне комуникације*

- **Телефонска мрежа**

Народна скупштина има аналогну телефонску централу у згради у Улици краља Милана 14 која више није у функцији, а замењује је IP централа са „Астериск“ софтвером, и дигиталну телефонску „Алкател“ централу у Дому Народне скупштине. Ове две централе чине јединствени систем телефонске мреже.

Број телефонских апарата је око 550: 300 у згради Народне скупштине и 250 у Дому Народне скупштине. Осим телефонских прикључака на интерну локалну централу, постоје и прикључци на градску централу (директни бројеви).

У плану је гашење „Алкател“ телефонске централе и прелазак на „Астериск“ свих локалних прикључака. После комплетирања интерне Wireless мреже, око 50 локала прећи ће на бежични приступ и биће оперативни у обе зграде Народне скупштине.

- **Рачунарска мрежа**

Служба располаже рачунарском и другом опремом која је распоређена по организационим јединицама и према подацима из маја 2011. године, број десктоп рачунара у мрежи је око 500.

Активна мрежна опрема састоји се од педесетак свичева распоређених по чвориштима у обе зграде Народне скупштине, и то: 13 свичева са око 480 портова у шест чворова у згради Народне скупштине и у Дому Народне скупштине и 33 свича са око 864 портова у 16 чворова.

Такође, у мрежи се налази и e-mail сервер, тако да народни посланици, посланичке групе, одељења и запослени у Служби имају e-mail налоге.

- **Огласне табле**

У обе зграде Народне скупштине постоје стандардне огласне табле, а недавно су уведене и две електронске. Садржај електронских табли приказује се на два монитора у централном холу Дома Народне скупштине, а може се видети и преко интерне телевизије, као и рачунарске мреже коришћењем интранет технологије.

- **Интерни ТВ преноси**

У Народној скупштини постоји систем интерног ТВ преноса путем кабловске телевизије. Интерним ТВ преносом могуће је пратити догађања из Велике сале у згради Народне скупштине и из Велике и Мале сале, сала 1, 2 и 3, као и централног хола Дома Народне скупштине.<sup>3</sup>

### *Ресурси екстерне комуникације*

---

<sup>3</sup> Подаци добијени од Одељења за ЕТИ, април 2011. година

- **Званична интернет презентација**

Званична интернет презентација је један од механизма екстерне комуникације Народне скупштине, који користи Web технологију. Интернет презентација је рађена технологијом Active Server Pages (ASP) са MS-SQL базом података. За хостовање сајта надлежан је Телеком.

- **Директни ТВ преноси седница Народне скупштине**

Директне ТВ преносе седница Народне скупштине врши РДУ Радио-телевизија Србије на основу Уговора о пружању услуга медијског праћења активности Народне скупштине од 4. јула 2011. године.

### **2.3. Правни оквир**

#### **2.3.1. Од значаја за израду и спровођење Стратегије комуникација могу се навести следећи прописи:**

**(1) Устав Републике Србије ("Службени гласник РС", бр. 98/06)**

**Члан 42:** *Зајемчена је заштита података о личности. Прикупљање, држање, обрада и коришћење података о личности уређују се законом. Забрањена је и кажњива употреба података о личности изван сврхе за коју су прикупљени, у складу са законом, осим за потребе вођења кривичног поступка или заштите безбедности Републике Србије, на начин предвиђен законом. Свако има право да буде обавештен о прикупљеним подацима о својој личности, у складу са законом, и право на судску заштиту због њихове злоупотребе.*

**Члан 46:** *Јемчи се слобода мишљења и изражавања, као и слобода да се говором, писањем, сликом или на други начин траже, примају и шире обавештења и идеје. Слобода изражавања може се законом ограничити, ако је то неопходно ради заштите права и угледа других, чувања ауторитета и непристрасности суда и заштите јавног здравља, морала демократског друштва и националне безбедности Републике Србије.*

**Члан 50:** *Свако је слободан да без одобрења, на начин предвиђен законом, оснива новине и друга средства јавног обавештавања. Телевизијске и радио-станице оснивају се у складу са законом. У Републици Србији нема цензуре. Надлежни суд може спречити ширење информација и идеја путем средстава јавног обавештавања само ако је то у демократском друштву неопходно ради спречавања позивања на насилно рушење Уставом утврђеног поретка или нарушавање територијалног интегритета Републике Србије, спречавања пропагирања рата или подстрекавања на непосредно насиље или ради спречавања заговарања расне, националне или верске мржње, којим се подстиче на дискриминацију, непријатељство или насиље. Остваривање права на исправку неистините, непотпуне или нетачно пренете информације којом је повређено нечије право или интерес и права на одговор на објављену информацију уређује се законом.*

**Члан 51:** *Свако има право да истинито, потпуно и благовремено буде обавештаван о питањима од јавног значаја и средства јавног обавештавања су дужна да то право поштују. Свако има право на приступ подацима који су у поседу државних органа и организација којима су поверена јавна овлашћења, у складу са законом.*

**(2) Закон о ратификацији Европске конвенције за заштиту људских права и основних слобода, измењене у складу са Протоколом број 11, и Протокола уз Конвенцију ("Службени гласник РС" – Међународни уговори – пречишћен текст, број: 12/10)**



**Члан 10:** Свако има право на слободу изражавања. Ово право укључује слободу поседовања сопственог мишљења, примање и саопштавање информација и идеја без мешања јавне власти и без обзира на границе. Овај члан не спречава државе да захтевају дозволе за рад телевизијских, радио и биоскопских предузећа.

Пошто коришћење ових слобода повлачи за собом дужности и одговорности, оно се може подвргнути формалностима, условима, ограничењима или казнама прописаним законом и неопходним у демократском друштву у интересу националне безбедности, територијалног интегритета или јавне безбедности, ради спречавања нереда или криминала, заштите здравља или морала, заштите угледа или права других, спречавања откривања обавештења добијених у поверењу, или ради очувања ауторитета и непристрасности судства.

### **(3) Закон о Народној скупштини („Службени гласник РС“, број: 9/10)**

**Члан 11:** Јавност рада Народне скупштине се обезбеђује: стварањем услова за телевизијске и интернет преносе седница Народне скупштине, конференцијама за новинаре, издавањем званичних саопштења, омогућавањем праћења рада Народне скупштине од стране представника средстава јавног информисања, посматрача домаћих и међународних удружења и организација и заинтересованих грађана, увидом у документацију и архиву Народне скупштине, увидом у стенографске белешке и записнике са седница Народне скупштине, на интернет страници Народне скупштине и на друге начине, у складу са законом и Пословником.

Изузетно од става 1. овог члана, јавност се може искључити одлуком Народне скупштине, у складу са законом и Пословником.

О предлогу дневног реда, датуму, времену и месту одржавања седнице Народне скупштине обавештава се јавност, осим у случајевима када је то законом другачије уређено.

Седнице радних тела Народне скупштине су јавне, осим ако радно тело другачије не одлучи.

Информације са седница Народне скупштине или радних тела затворених за јавност не могу се давати без посебног одобрења Народне скупштине, односно одобрења радног тела.

У Народној скупштини обезбеђују се посебна места за посматраче домаћих и међународних удружења и организација, заинтересоване грађане и представнике средстава јавног информисања.

Новинарима акредитованим за праћење рада Народне скупштине омогућено је праћење седница Народне скупштине и њених радних тела и увид у предлоге закона и других аката о којима Народна скупштина води расправу, стенографске белешке са седница, увид у документацију и архиву Народне скупштине.

Начин остваривања јавности рада и поступак искључења јавности уређују се Пословником.

Улазак и боравак лица из става 6. овог члана у Народној скупштини уређују се актом надлежног радног тела Народне скупштине.

### **(4) Пословник Народне скупштине („Службени гласник РС“, бр. 52/10 и 13/11)**

**Члан 254:** Седнице Народне скупштине и њених радних тела су јавне.

Седница Народне скупштине може бити затворена за јавност у случајевима одређеним законом, ако то предложи Влада, одбор или најмање 20 народних посланика. Предлог мора бити образложен. О том предлогу Народна скупштина одлучује без претреса. Седница радног тела може да буде затворена за јавност, на образложен предлог најмање трећине од укупног броја чланова тог радног тела. О том предлогу радно тело одлучује без претреса.

Седница радног тела може да буде затворена за јавност, на образложен предлог најмање трећине од укупног броја чланова тог радног тела. О том предлогу радно тело одлучује без претреса.

До доношења одлуке Народне скупштине, односно радног тела, о искључењу јавности са седнице, председник Народне скупштине, односно председник радног тела дужан је да поступа као да је предлог за затварање седнице за јавност усвојен.

**Члан 255:** О давању информације са седнице Народне скупштине или радног тела затворене за јавност одлучује Народна скупштина, односно радно тело.

*Ако Народна скупштина, односно радно тело, одлучи да да информацију са седнице затворене за јавност, председник Народне скупштине, односно председник радног тела, даје саопштење за јавност.*

**Члан 256:** *Представници средстава јавног информисања имају слободан приступ седницама Народне скупштине и њених радних тела, ради обавештавања јавности о њиховом раду, у складу с прописима о унутрашњем реду у Народној скупштини.*

*Представницима средстава јавног информисања обезбеђују се услови неопходни за праћење рада на седницама Народне скупштине и њених одбора, у складу с актом надлежног одбора.*

**Члан 257:** *Новинари акредитовани за праћење рада Народне скупштине могу да користе стенографске белешке Народне скупштине, а кад их цитирају, морају да назначе да ли су излагања ауторизована.*

*Новинарима акредитованим за праћење рада Народне скупштине стављају се на располагање предлози закона и других општих аката, као и информативни и документациони материјал о питањима из рада Народне скупштине и њених радних тела.*

*Акредитација представника средстава јавног информисања у Народној скупштини уређује се у складу са актом надлежног одбора.*

**Члан 258:** *Посматрачима домаћих и међународних удружења и организација и заинтересованих грађана обезбеђују се посебна места ради праћења рада седнице Народне скупштине и њених радних тела.*

*Јавност рада остварује се и кроз групне посете Народној скупштини.*

*Остваривање јавности рада из ст. 1. и 2. овог члана уређује се актом надлежног одбора.*

**Члан 259:** *По правилу, на интернет страници Народне скупштине објављују се:*

- предлог дневног реда и усвојени дневни ред седнице Народне скупштине и њених радних тела,*
- усвојени записник са седнице Народне скупштине и њених радних тела,*
- предлози закона и других аката поднетих Народној скупштини,*
- закони и други акти Народне скупштине,*
- амандмани на предлоге закона и других аката,*
- извод гласања на седници Народне скупштине,*
- време одржавања и дневни ред састанка Колегијума,*
- информатор о раду Народне скупштине,*
- дневне информације о раду Народне скупштине и њених радних тела,*
- извештај о раду одбора,*
- друге информације и документи настали у раду или у вези с радом Народне скупштине који су од значаја за информисање јавности.*

**Члан 260. став 1:** *Службено саопштење за јавност припрема надлежна служба Народне скупштине, а одобрава председник Народне скупштине или лице које он овласти.*

**(5) Закон о јавном информисању („Службени гласник РС”, бр. 43/03, 61/05, 71/09, 89/10-УС и 41/11-УС)**

**Члан 2:** *Јавно информисање је слободно и у интересу јавности.*

*Јавно информисање не подлеже цензури.*

*Нико не сме, ни на посредан начин, да ограничава слободу јавног информисања, нарочито злоупотребом државних или приватних овлашћења, злоупотребом права, утицаја или контроле над средствима за штампање и дистрибуцију јавних гласила или над уређајима за емитовање и радио фреквенцијама, као ни било којим другим начином подесним да ограничи слободан проток идеја, информација и мишљења.*

*Нико не сме да врши било какав физички или други притисак на јавно гласило и његово особље, као ни утицај подесан да их омете у обављању посла.*

*О повредама слободе јавног информисања одлучује суд, по хитном поступку.*

**Члан 4:** *У јавним гласилима слободно се објављују идеје, информације и мишљења о појавама, догађајима и личностима о којима јавност има оправдани интерес да зна, осим када је другачије одређено законом.*

*Одредба става 1. овог члана примењује се без обзира на начин на који је прибавље на информација.*

**Члан 9:** *Носиоцима државних и политичких функција ограничена су права на заштиту приватности која имају лица на која се односи информација, ако је информација важна за јавност, с обзиром на чињеницу да лице на које се односи информација врши одређену функцију.*

*Права лица из става 1. овог члана ограничена су сразмерно оправданом интересу јавности у сваком конкретном случају.*

**Члан 10:** *Државни органи и организације, органи територијалне аутономије и околне самоуправе, јавне службе и јавна предузећа, као и посланици и одборници, имају обавезу да информацију о свом раду учине доступном за јавност, и то под једнаким условима за све новинаре и сва јавна гласила.*

**Члан 37:** *У јавном гласилу нико се не сме означити учиниоцем каквог кажњивог дела, односно огласити кривим или одговорним пре правноснажне одлуке суда или другог надлежног органа.*

**Члан 43:** *Информација из приватног живота, односно лични писани запис (писмо, дневник, забелешка, дигитални запис и слично), запис лика (фотографски, цртани, филмски, видео, дигитални и слично) и запис гласа (магнетофонски, грамофонски, дигитални и слично) - не може се објавити без пристанка лица чијег се приватног живота информација тиче, односно лица чије речи, лик односно глас садржи, ако се при објављивању може закључити које је то лице.*

*Пристанак је потребан и за непосредно преношење лика или гласа (путем телевизије, радија или слично).*

*Информација и записи из става 1. овог члана не могу се објавити ни без пристанка онога коме су намењени односно онога на кога се односе, ако би објављивањем било повређено право на приватност или које друго право тог лица.*

*Пристанак дат за једно објављивање, за одређени начин објављивања, односно за објављивање у одређеном циљу, не сматра се пристанком за поновљено објављивање, за објављивање на други начин, односно за објављивање за друге циљеве.*

*Ако је за пристанак за прибављање информације, односно за прибављање или увид у запис, примљена накнада, сматра се да је дат и пристанак за објављивање.*

**Члан 45:** *Изузетно од члана 43. овог закона, информација из приватног живота, односно лични запис, може се објавити без пристанка лица на које се односи, ако: је то лице информацију, односно запис, наменило јавности; се информација, односно запис, односи на личност, појаву или догађај од интереса за јавност, нарочито ако се односи на носиоца државне или политичке функције, а објављивање је важно с обзиром на чињеницу да лице обавља ту функцију; је лице*

својим понашањем дало повода за објављивање информације, односно записа; је информација саопштена, односно запис начињен у јавној скупштинској расправи или у јавној расправи у неком скупштинском телу; је објављивање у интересу правосуђа, безбедности земље или јавне безбедности; се лице није противило прибављању информације, односно прављењу записа, иако је знало да се то чини ради објављивања; је објављивање у интересу науке или образовања; је објављивање потребно ради упозорења на опасност (спречавање заразне болести, проналажење несталога лица, преваре и слично); се запис односи на мноштво ликова или гласова (навијача, концертне публике, демонстраната, уличних пролазника и слично); се ради о запису с јавног скупа; је лице приказано као део пејзажа, природе, панораме, насељеног места, трга, улице или као део сличног призора.

**(6) Закон о слободном приступу информацијама од јавног значаја („Службени гласник РС”, бр. 120/04, 54/07, 104/09 и 36/10)),**

**Члан 2. став 1:** Информација од јавног значаја, у смислу овог закона, јесте информација којом располаже орган јавне власти, настала у раду или у вези са радом органа јавне власти, садржана у одређеном документу, а односи се на све оно о чему јавност има оправдан интерес да зна.

**Члан 5:** Свако има право да му буде саопштено да ли орган власти поседује одређену информацију од јавног значаја, односно да ли му је она иначе доступна.

Свако има право да му се информација од јавног значаја учини доступном тако што ће му се омогућити увид у документ који садржи информацију од јавног значаја, право на копију тог документа, као и право да му се, на захтев, копија документа упути поштом, факсом, електронском поштом или на други начин.

**Члан 6:** Права из овог закона припадају свима под једнаким условима, без обзира на држављанство, пребивалиште, боравиште, односно седиште, или лично својство као што је раса, вероисповест, национална и етничка припадност, пол и слично.

**Члан 7:** Орган власти не сме стављати у бољи положај ниједног новинара или јавног гласила, када је више њих упутило захтев, тако што ће само њему или њему пре него другим новинарима или јавним гласилима омогућити остваривање права на приступ информацијама од јавног значаја.

**Члан 8:** Права из овог закона могу се изузетно подврћи ограничењима прописаним овим законом ако је то неопходно у демократском друштву ради заштите од озбиљне повреде претежнијег интереса заснованог на уставу или закону.

Ниједна одредба овог закона не сме се тумачити на начин који би довео до укидања неког права које овај закон признаје или до његовог ограничења у већој мери од оне која је прописана у ставу 1. овог члана.

**(7) Закон о заштити података о личности („Службени гласник РС“, број 97/08)**

**Члан 1. став 1:** Овим законом се уређују услови за прикупљање и обраду података о личности, права лица и заштита права лица чији се подаци прикупљају и обрађују, ограничења заштите података о личности, поступак пред надлежним органом за заштиту података о личности, обезбеђење података, евиденција, изношење података из Републике Србије и надзор над извршавањем овог закона.

**Члан 1. став 2:** Заштита података о личности обезбеђује се сваком физичком лицу, без обзира на држављанство и пребивалиште, расу, године живота, пол, језик, вероисповест, политичко и друго уверење, националну припадност, социјално порекло и статус, имовинско стање, рођење, образовање, друштвени положај или друга лична својства.

*Члан 2: Циљ овог закона је да, у вези са обрадом података о личности, сваком физичком лицу обезбеди остваривање и заштиту права на приватност и осталих права и слобода.*

Поред наведених прописа, област информисања је регулисана и: Законом о потврђивању Конвенције о доступности информација, учешћу јавности у доношењу одлука и праву на правну заштиту у питањима животне средине („Службени гласник РС“, број 38/09), Законом о електронским комуникацијама („Службени гласник РС“, број 44/10), Законом о државним службеницима („Службени гласник РС“ број 79/05, 81/05, 83/05, 64/07, 67/07, 116/08 и 104/09), Законом о тајности података („Службени гласник РС“, број 104/09), Законом о радиодифузији („Службени гласник РС“, бр. 42/2002, 97/2004, 76/2005, 79/2005 - др. закон, 62/2006, 85/2006, 86/2006 - испр. и 41/2009), Законом о информационом систему Републике Србије („Службени гласник РС“, број 12/96), као и другим прописима и општим актима Народне скупштине и њених радних тела.

**2.3.2.** Стратегија комуникација заснива се и на најважнијим опредељењима УН, ОЕБС, Савета Европе и других међународних организација, садржаним у бројним документима који право на слободу изражавања, слободан проток и приступ информацијама и њихову размену дефинишу као једно **од основних људских права** (Препорука бр. Р (81) 19 о приступу информацијама које су у поседу јавних органа, Препорука бр. Р (91) 10 о саопштавању трећим странама личних података који су у поседу јавних органа и Препорука бр. Р (2002) 2 о приступу службеним документима, Препоруке за побољшање приступа и ефикасније коришћење информација из јавног сектора”, Ц(2008)36, ОЕБС, Париз, Конвенција УН против корупције из 2004. године – члан 13; и др.).

Стратегија комуникација се, такође, у мери у којој је то објективно могуће, наслања на кључне постулате права ЕУ, где је тема транспарентности први пут прокламована 1992. године доношењем Споразума у Мастрихту, преко Повеље ЕУ о основним правима из 2000. године, да би пун оквир Стратегији био дат Лисабонским споразумом (ступио на снагу 1. децембра 2009. године). Споразум о ЕУ прописује да „у циљу промовисања доброг управљања и обезбеђивања учествовања грађанског друштва, институције, органи, канцеларије и агенције Уније морају да обављају свој рад што је могуће отвореније“, и понавља да „било који грађанин Уније и било које физичко или правно лице које живи или има регистровану канцеларију у некој од земаља чланица, има право на приступ документима који су у поседу институција, органа, канцеларија и агенција Уније, без обзира на врсту медијума“. С друге стране, Повеља ЕУ о основним правима, која је сада обавезујућа за све земље чланице, експлицитно гарантује „право сваког лица да има приступ свом досијеу“ (члан 41) и право на приступ документима институција ЕУ (члан 42).

### 3. ПРОЦЕС КОМУНИКАЦИЈЕ У СЛУЖБИ

Активности екстерне и интерне комуникације, као јединствено стратешко комуницирање у току кризне ситуације, узајамно се прожимају и допуњују, из чега следи да нема успешне комуникације са спољним окружењем уколико је нема унутар Службе и Народне скупштине. Основни предуслови за то су јасно дефинисање врста интерних/екстерних података и информација, њихових носилаца, јавности (циљне групе), механизма и начина путем којих се врши њихова размена.

#### 3.1. ИНТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА<sup>4</sup>

Интерна комуникација, као комуникација која се остварује између субјеката унутар Службе и Народне скупштине, обезбеђује размену интерних информација неопходних за ефикасан рад путем дефинисаних (писаних) процедура, на основу идентификованих потреба. За унапређење интерне комуникације неопходно је обезбедити и развијати разумевање да она представља важан и интегрални део радних функција свих организационих јединица у Служби и да се одвија континуирано. Захтеви које јавност упућује Служби у погледу доступности информација су све већи, а рад запослених је под сталним и будним оком јавности.

Неретко, притисак и обим посла су велики, па је пожељно да Служба усвоји опредељење да су сви запослени извор информација и да делују као тим. Ово је неопходно, имајући у виду да понекад чак и позитивне информације могу попримити негативну димензију, уколико нису правилно и правовремено саопштене. Због свега, сви запослени, почев од намештеника, државних службеника, руководиоца, до генералног секретара, морају имати јасно дефинисану улогу и правила понашања у процесу преношења информација.

##### 3.1.1. Циљеви

*Циљеви интерне комуникације* су сталне и осмишљене комуникационе активности унутар Службе, али и службена комуникација са екстерним јавностима усмереним на:

- преношење инструкција или захтева од генералног секретара до запослених и обрнуто,
- информисање запослених о новинама у раду Службе, плановима, развоју, процесима итд.
- тражење информација од запослених које ће помоћи при доношењу одлука или при добијању *feedback*-а у анализи ситуације,
- охрабривање или уверавање запослених у одређене чињенице или мотивисање запослених да раде као појединци, или део тима,

---

<sup>4</sup> Унутрашња комуникација, интерни односи с јавношћу, комуникација са запосленима, информације за сараднике...

- слање дописа, одговора и информација према генералном секретару,
- предлози и идеје од генералног секретара до запослених, и обрнуто,
- и друго.

Интерна комуникација, осим тога, треба да омогући размену информација неопходних за рад народних посланика, којима се обезбеђује непосредан приступ подацима и документима потребним за њихов свакодневни рад.

Интерна комуникација, као двосмерна комуникација кроз коју се стварају и одржавају односи доброг разумевања између руководства и запослених, ствара услове за ефикаснији рад, боље резултате и бољу климу унутар Службе. То је посебно значајно у тренуцима кризних ситуација, као што су: евентуални „појединачни удари“ на народне посланике, запослене, примедбе на законитост рада Службе, негативне појаве, као што су корупција, промене руководства, доношење нове „систематизације“ и сл. У таквим и сличним ситуацијама, сви запослени треба да су добро и правовремено обавештени о свим дешавањима и променама, као и о својој улози, како у интерној тако и у екстерној комуникацији, да би се избегли или на минимум свели ефекти неформалне комуникације и гласина које могу нанети штету Служби и Народној скупштини.

Одговор на све ове изазове је прецизно дефинисана и успостављена интерна комуникација, у којој се зна ко преноси информације и на који начин. Крајњи циљ је, дакле, стварање/мењање организационе културе у сврху развијања новог идентитета Службе, односно:

- координација и размена информација,
- боље разумевање,
- идентификација,
- мотивација и ангажман (већа укљученост запослених у рад Службе),
- посвећеност,
- лојалност,
- тимски дух,
- репутација,
- добра припрема за кризу,
- и друго.

### **3.1.2. Интерне информације и механизми преношења**

*Шта су интерне информације?* То су информације намењене употреби унутар Службе и Народне скупштине, као што су информације које се односе на:

- опште и појединачне акте надлежног одбора Народне скупштине и генералног секретара који се односе на рад запослених у Служби,
- редовне и повремене састанке генералног секретара са Службом,



- редовне и повремене састанке руководиоца сектора са начелницима одељења, односно начелника одељења са запосленима,
- контакте запослених и народних посланика (јединствени именик запослених и народних посланика са службеним бројевима телефона и e-mail адресама и др.),
- извештаје са студијских и службених посета запослених и народних посланика представничким телима и институцијама других држава,
- сарадњу Народне скупштине са међународним организацијама (спровођење пројеката у складу са закљученим споразумима и сл.),
- права и обавезе запослених и народних посланика,
- међусобне односе запослених,
- и друго.

У Служби се негују различити *механизми размене интерних комуникација*, а пре свега:

- *Комуникација лицем у лице*: разговор са запосленим (примање у радни однос, процењивање, договор о радним циљевима и др.), директна обраћања запослених генералном секретару, радни ручкови, телефонски и лични контакти, брифинзи тима (обично у периодима промена, кад се расправља о проблемима и раду запослених; састанке треба временски планирати како би генерални секретар, заменици, помоћници генералног секретара и остали руководиоци брзо пренели поруке запосленима и њихова мишљења укључили у процес), менторство, надгледање и обилазак запослених и друго;
- *Догађаји*: конференције, презентације и говори, тематски догађаји, пословне симулације, радионице, радне групе, семинари и друго;
- *Писана комуникација*: информативни билтени за запослене, приручници и водичи за народне посланике, недељни преглед протоколарних активности, писма и меморандуми и друго;
- *Електронска комуникација*: телефон, факс, електронске табле (најаве термина и догађаја), и друго;
- *Компјутерска комуникација*: e-mail (постојање и коришћење појединачних/личних e-mail налога, постојање и коришћење јединствених e-mail налога за сваку организациону јединицу и др.), документи на ЦД-у или преко мреже, on line анкете, електронски press-clipping, упитници, интернет/интранет и друго;
- *Организациона комуникација*: партиципативне структуре (анкете, као механизам да би се добила сврсисходна партиципација, помажу руководиоцима да процене колико су запослени укључени у процесе и које су њихове префериране методе пријема информација), извештаји,

инструкције, тренинг и едукативни скупови, професионални скупови (пројектни тимови, округли столови, панел дискусије и др.), радни састанци, неформалне друштвене мреже, анкетирање запослених, „поштански сандучић“ за предлоге и притужбе запослених, књига утисака, акције у којима се запослени подстичу да дају предлоге за побољшања и друго;

### **3.1.3. Носиоци интерне комуникације, јавности и изазови**

*Носиоци и јавности* интерне комуникације су: народни посланици, надлежни одбор Народне скупштине, генерални секретар, заменици генералног секретара, запослени у Кабинету председника Народне скупштине, руководиоци сектора, начелници одељења, шефови одсека, секретари одбора, запослени у посланичким групама, сви запослени у Служби.

*Изазови* с којима се суочава интерна комуникација су:

- *Политички:* ново законодавство, национална или међународна политика, избори и др.
- *Економски:* везани уз политичке, или ново законодавство, смањење трошкова, измештања (outsourcing), запослени морају бити упознати са променама јер се тичу њиховог живота и др.
- *Социјални:* социјални и културни трендови, старосна, образовна и полна структура, ставови, вредности и понашања, каријера, начин живота, мења се природа посла - мање сигурности, различита очекивања, поштена зарада, индивидуализам наглашенији од колективизма, стипендирање студената и др.
- *Технолошки:* употреба информационе и комуникационе технологије – интерактивни канали – негативне последице: недовољно познавање информационих технологија, могућност контроле и др.
- *Интерни:* Служба дефинише вредности које запослени треба да разумеју, отежано привикавање на нове методе и садржаје рада, неравномерна расподела посла по појединим организационим јединицама и/или радним местима, инертност, низак ниво поверења, недовољна транспарентност унутар саме Службе, модернизација рада, нове обуке запослених, увођење стратешког планирања као праксе и др.

### 3.1.4. Интерна комуникациона начела:

*Интерна комуникациона начела су:*

- *тачност и правременост:* максимално пружање информација уз минимално одлагање, чиме се спречавају негативни ефекти недостатка информација а повећава учинак пружених информација.
- *транспарентност и отвореност:* Служба активно сарађује са заинтересованим јавностима, информације о раду Службе су доступне јавностима; истинито и објективно приказивање чињеница, омогућавање приступа информацијама које су лако разумљиве и недвосмислене, без покушаја обмањивања или погрешног навођења,
- *конзистентност, комплементарност и координација:* информације које долазе с различитих нивоа морају бити координиране и са истом поруком,
- *поштовање и уважавање културе различитости, традиције и обичаја,*
- *поузданост и оперативна сигурност:* информације које се пружају не смеју да угрозе сигурност тренутних и будућих активности Службе,
- *дијалог:* као приоритетни облик комуникације,
- *слушање:* као предуслов за успешну комуникацију,
- *лична одговорност:* за садржај и благовременост информација,
- *респект појединца*
- *и др.*

### 3.2. Екстерна комуникација

Екстерна комуникација је однос са представницима јавног информисања и другим екстерним јавностима, грађење имиџа, управљање репутацијом, односи са пословним окружењем и др. Остварује се планираном и сталном разменом информација између Службе и грађана, медија, удружења, невладиног сектора, државних органа, међународних организација, стручне јавности итд.

Екстерна комуникација је веома значајна и Служба ће:

- развијати и усмеравати комуникацију са медијима (страним, националним и локалним),
- успостављати уређену, организовану и професионалну сарадњу са свим јавностима,
- пружати услуге континуиране комуникационе подршке,
- развијати партнерске односе са јавностима на највишем професионалном нивоу,
- пратити медијске извештаје и вршити анализе ради унапређења комуникационих активности
- и др.

### 3.2.1. Циљеви екстерне комуникације

*Циљеви* које Служба жели да постигне у овој области су:

- подизање нивоа информисаности целокупне јавности о активностима Службе и Народне скупштине,
- јачање укупне мотивације запослених,
- унапређење и побољшање јавног виђења Службе као одговорног корисника новца пореских обвезника,
- изградња свеобухватних односа са осталим државним органима,
- изградња свеобухватних односа са цивилним друштвом и НВО сектором;
- успостављање и одржавање квалитетног односа са медијима,
- афирмација државне службе, као професије, у сврху привлачења квалификованих људских ресурса;
- допринос изградњи сигурног и демократског друштва.

Постизањем наведених циљева, Служба треба да омогући пуну отвореност и транспарентност рада Народне скупштине и да допринесе задовољавању потребе јавности да буде упозната са њеним радом, достављањем истинитих, тачних, непристрасних и политички неутралних информација. Такође, треба да допринесе подстицању интересовања јавности за рад Народне скупштине и Службе, као и унапређењу нивоа знања о њима.

Основни предуслови за успешну екстерну комуникацију су: дефинисање врсте екстерних информација, њихових носилаца, механизма размене и заинтересованих јавности за рад Народне скупштине и Службе.

### 3.2.2. Екстерне информације и механизми преношења

*Екстерне информације* су:

- информације о раду Народне скупштине (сазиви седница Народне скупштине и њених радних тела, предлози закона и других аката, информације о активностима председника Народне скупштине, информације о донетим законима и другим актима, извештаји о раду и друго),
- наступи генералног секретара у медијима,
- информације и извештаји о раду Службе,
- извештаји о активностима народних посланика,
- информације о међународним активностима,
- информатор о раду Народне скупштине,
- извештаји о планираним и реализованим средствима из буџета Народне скупштине, трошковима посланичких активности и расходима Народне скупштине,

- информације и подаци о здањима Народне скупштине, уметничким вредностима и мобилијару, архивским и докуменатационим фондовима
- и друго.

**Механизми** којима се остварује размена информација су:

*Електронски и писани:* директни ТВ и интернет преноси седница Народне скупштине, званична саопштења за јавност, интернет презентација, информатор о раду Народне скупштине, поступање по захтевима за приступ информацијама од јавног значаја, истраживања, брошуре путем којих се грађани информишу о раду Народне скупштине, друштвене мреже (facebook, twitter, youtube), приступ базама података, архивским и документационим фондовима и др.

*Усмени:* интервјуи и редовне конференције за штампу генералног секретара и народних посланика, различити програми намењени грађанима, организовање јавних слушања, ангажовање у јавним активностима (подржавање акција од користи за ширу друштвену заједницу) и др.

### **3.2.3. Носиоци екстерне комуникације и изазови**

*Носиоци* екстерне комуникације Службе су: генерални секретар или лица које он овласти, Одељење за односе са јавношћу, овлашћено лице за поступање по захтевима за приступ информацијама од јавног значаја, координатори за приступ јавности.

Изазови са којима се суочава екстерна комуникација су:

- *Политички и правни:* тежња других грана власти да доминирају над законодавном, избори, доношење закона који мењају правни оквир (нпр. доношење закона којим се продужава старосна граница за одлазак у пензију), хармонизација домаћег са законодавством Европске уније и друго;
- *Социјални:* жеља за сензационализмом у медијима, што за последицу има погрешну или нејасну перцепцију Народне скупштине и Службе и њихових улога у друштву, недовољна упућеност јавности и непознавање прописа од значаја за рад Народне скупштине и Службе, неправовремено обавештавање јавности о улози, месту и значају Службе (велике плате, повећање државне администрације науштрб пореских обвезника итд.) и друго;
- *Интерни:* модернизација Службе, увођење савремених метода рада, нови стандарди екстерне комуникације (у директном контакту-језик и др.), стандарди за телефонске разговоре, e-mail и факс, пословни изглед и др, подизање свести запослених о обавези јавности да зна и друго;

За постизање успешне екстерне комуникације важно је да она мора бити утемељена на успешној интерној комуникацији, као и на истинитим, тачним, непристрасним и политички неутралним информацијама.

#### **3.2.4. Екстерна комуникациона начела**

Начела екстерне комуникације су:

- да омогуће екстерним јавностима добијање информација, савета, помоћи и одговора на питања о политици, програмима и друго,
- да се не прекида комуникација, док се не разуме порука,
- отвореност,
- транспарентност,
- легитимност,
- организованост,
- поузданост,
- проверљивост,
- динамичност,
- стварање поверења
- и друго.

### **3.3. Комуникација у кризним ситуацијама**

#### **3.3.1. Појам, врсте, елементи и симптоми кризе**

Криза или кризна ситуација представља озбиљну, али уобичајену појаву и саставни је део свакодневног живота и рада. То је специфичан, неочекиван и неуобичајен догађај, који ствара висок степен неизвесности и претње, или доживљаја претње у реализацији приоритетних циљева Народне скупштине и Службе и који захтева брзу реакцију.

Кризне ситуације, било да су изазване спољашњим или унутрашњим факторима, испољавају се као различите врсте промена (политичке и друштвене, потенцијалне претње јавном миру, реорганизације, лоши међуљудски односи, катастрофе, епидемије и др.). Кризу може да изазове људски фактор (скандал, конфликт, експлозија, пожар) или природна појава (земљотрес, поплава и др.). То може бити догађај који нарушава углед Народне скупштине и Службе, и/или појединца (народног посланика, генералног секретара, руководиоца, запосленог), догађај који умањује поверење запослених и грађана у институцију, појачава сумње у постојање злоупотреба или корупције, непоштовање прописа и слично. Може се појавити сваког тренутка, угрозити Народну скупштину и Службу у нормалном процесу функционисања, па чак изазвати и теже последице (губљење поверења, репутације, угледа, финансијски губици и др.).

*Који су симптоми који указују на кризу?* Када је реч о *интерним*, то су: промене у понашању запослених - дезорганизација, неефикасност (дуги и чести састанци без ефекта или са некорисним учинком), пасивност, бављење небитним стварима, преклапање права, обавеза, дужности и одговорности, лоша радна атмосфера, немотивисаност запослених, оскудица, активна и пасивна обустава рада, недостатак јасних циљева, застареле методе рада, негативни резултати пословања, недостатак отворености, транспарентности и објективности, лажни оптимизам и сл. *Екстерни* симптоми кризе могу бити: неповољна догађања у светској (европској) привреди и политици, превремени избори, измене закона и регулатива, висок степен незапослености, великвидност привреде и други финансијски показатељи, еколошки проблеми и друга неугодна екстерна догађања.

### **3.3.2. Стратегија као одговор на кризу и кризна комуникација**

Кризне ситуације у којима се Служба може наћи одликују се високим степеном неизвесности и ризика и у том моменту важно је да се не направи нека од грешака, а посебно: мислити да се криза може сакрити и да за њу неће нико знати, започети рад на њеном решавању тек онда кад је она постала позната јавности, третирати медије као непријатеље, користити језик који јавност не разуме и сл. За успешно решавање кризе потребан је плански приступ у односу на два подједнако важна сегмента:

- *решавање кризе* (план решавања потенцијалне, латентне или акутне кризе) и
- *комуникација у кризној ситуацији* (уместо нетачне, контрадикторне, конфузне, непотпуне комуникације – отворена, проактивна комуникација може деловати превентивно на појаву кризе, или смањити негативне ефекте - *правило*: рећи све, рећи брзо, рећи истину, почети исправно, а завршити убедљиво).

Комуникација је важан инструмент за реаговање *пре, у току и након* престанка кризе, имајући у виду да сваки план (стратешки, оперативни план за ванредне ситуације, план подршке), мора да укључи комуникационе ресурсе, којима ће се управљати кад се тај план активира. У супротном, криза може изазивати појачане емоције јавности, што уз ограничен приступ чињеницама, доводи до гласина, говоркања, шпекулација, претпоставки и извлачења погрешних закључака. А изазови с којима се Служба може суочити током трајања кризе су различити: од медијских напада, преко приватних тужби, до покретања одговарајућих поступака надлежних државних органа. Служба мора да реагује промптно, предвиђајући догађаје и реакције, ако жели да сачува углед народних посланика, те посредно лични углед сваког запосленог, тако што ће:

- одржати континуитет у функционисању и раду,
- подићи ниво знања и разумевања узрока кризе,
- унапредити поверење у интерне способности да се супротстави кризи,
- разјаснити могуће неистине у вези кризе,
- стални мониторинг јавности



- и друго.

Да би остварила наведене циљеве, Служба мора дефинисати јасна правила кризне комуникације, комуникационе циљеве и одредити кључне поруке које их подупиру, а пре свега:

- не чинити штету,
- пре било какве јавне изјаве, утврдити шта треба саопштити јавности,
- проценити окружење којем се шаље порука,
- оценити став јавности према догађају и томе прилагодити изјаву,
- никад у току трајања кризе не користити израз „без коментара“, који асоцира на недостатак искрености, преноси осећај да се нешто крије или не жели да саопшти
- и друго.

У поступку реаговања на кризне ситуације обавезно се укључују генерални секретар и/или заменици генералног секретара, шеф или представник Кабинета председника Народне скупштине, руководиоци сектора (помоћници генералног секретара), начелник Одељења за односе са јавношћу и начелник Одељења за људске ресурсе. По престанку кризе, Служба ће извршити анализу ефикасности плана кризне комуникације, исправити уочене недостатке и припремити закључке и препоруке, које би требало унети у план реаговања на будуће кризне ситуације.

### **3.4. Одговорност за обезбеђивање информација**

Генерални секретар, његови заменици и помоћници, као и сви запослени у Служби, одговорни су за обезбеђивање информација и података из делокруга свог рада за потребе интерне, екстерне и комуникације у кризним ситуацијама.

## **4. ЦИЉНЕ ГРУПЕ ИЛИ ЗАИНТЕРЕСОВАНИ КОРИСНИЦИ/ЈАВНОСТИ И ИНСТИТУЦИОНАЛНИ ОКВИР**

### **4.1. Циљне групе**

Служба има широк круг циљних јавности, тј. појединаца и група са којима остварује или жели да оствари комуникацију и на које жели да прошири свој утицај. Циљне јавности могу се поделити у две основне групе: интерну и екстерну. *Интерна циљна јавност* обухвата: председника Народне скупштине, Колегијум Народне скупштине, народне посланике, посланичке групе, радна тела, генералног секретара, његове заменике и помоћнике, руководиоце одељења и одсека, запослене на неодређено и одређено време, комисије и радна тела, ad hoc пројектне тимове, уговорно ангажована лица, стажисте и студенте на пракси, синдикат и др. *Екстерна циљна јавност* је нешто ширег састава и обухвата: грађане, владу и друге државне органе, медије, сталне скупштинске извештаче, стручну јавност, невладине организације и цивилни сектор, припаднике мањинских заједница, лица

са посебним потребама, међународне организације, евроатлантске институције, институције у којима Народна скупштина има сталне или привремене делегације, парламенте у окружењу и шире, донаторе, академску и истраживачку заједницу, укључујући и најмлађу популацију и друго.

Иако је пожељно да Служба буде у контакту са свим својим циљним јавностима, потпуно је немогуће истовремено остварити успешну комуникацију са свима. Због тога је неопходно ефикасним планом комуникације одредити која група циљне јавности је најрелевантнија у датом моменту. Проблем директног комуницирања са специфичном циљном јавношћу значајно је олакшан применом компјутеризованих информационих технологија, тако да Служба може и сама да формира базу података на основу које ће у сваком моменту имати увид у поједине сегменте циљних јавности, за које се претпоставља да би могле бити заинтересоване за одређена питања (мапирање).

*Мапирање* подразумева одређивање циљних група и обим њиховог учешћа, ниво њиховог утицаја и интерес у крајњем исходу. С тим у вези, у Служби су идентификоване следеће циљне групе:

*Крајњи корисници:*

- јавност у најширем смислу речи,

*Креатори мишљења:*

- групе корисника на интернету,
- медији и стални скупштински извештачи,
- бивши народни посланици,
- међународне организације,
- НВО и цивилни сектор,
- лоби групе,
- студенти, средњошколци и основци,
- академска заједница
- и други.

*Примарне циљне групе:*

- председник Народне скупштине,
- народни посланици,
- Влада и други државни органи,
- стални скупштински извештачи,
- медији
- и други.

*Интерне групе:*

- генерални секретар, заменици и помоћници генералног секретара,
- остали руководиоци,
- запослени на одређено и неодређено време,

- уговорно ангажована лица,
- стажисти и студенти на пракси,
- синдикат
- и други.

*Заинтересоване групе:*

- грађани,
- НВО и цивилни сектор,
- међународне организације,
- потенцијално заинтересовани,
- лоби групе
- и други.



## 5. ПЕСТ И SWOT АНАЛИЗА ИНТЕРНЕ И ЕКСТЕРНЕ КОМУНИКАЦИЈЕ

### 5.1. ПЕСТ анализа

<p><b>ПОЛИТИЧКО-ПРАВНО ОКРУЖЕЊЕ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Наслеђе из претходног периода утицало на спорост транзиције у односу на земље у окружењу;</li><li>• Мандат Народне скупштине (Владе), избори (2012) и промене;</li><li>• Непостојање политичког консензуса о нужности и правцима реформе у Србији;</li><li>• Могућност нестабилне политичке ситуације и наглашен утицај политике у свим сегментима друштва;</li><li>• Неконзистентност и слаба примена постојећих закона;</li><li>• Хармонизација националних прописа;</li><li>• Раскорак између прокламованих циљева и стварне политичке воље;</li><li>• Корупција, мито, опструкција...</li></ul>	<p><b>ЕКОНОМСКО ОКРУЖЕЊЕ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Низак економски потенцијал и стање националне економије;</li><li>• Снажан спољни утицај рецесије на националне економске токове;</li><li>• Повећан ризик од улагања;</li><li>• Наглашена корупција, висок степен незапослености;</li><li>• Доминација политичких интереса над економским;</li><li>• Примена међународних стандарда...</li></ul>
<p><b>СОЦИО-КУЛТУРНО ОКРУЖЕЊЕ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Наслеђе претходног периода;</li><li>• Релативно низак образовно-културолошки ниво становништва и недостатак стратегије културног развоја на нивоу државе (недовољно стручности и етичког кредибилитета, неразумевање, непомирљивост, неспремност на дијалог);</li><li>• Пораст мобинга и све мање солидарности;</li><li>• Негативан имиџ државне администрације;</li><li>• Демографске промене;</li><li>• Социјална политика, закони, прописи и пракса у области;</li><li>• Недовољно развијена комуникациона свест (информације се третирају као монополи);</li><li>• Неразвијено јавно мњење...</li></ul>	<p><b>ТЕХНОЛОШКО ОКРУЖЕЊЕ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Доступност нових технологија;</li><li>• Релативно ниско улагање у истраживање и развој;</li><li>• Релативна технолошка заосталост друштва и ниска техничко-технолошка свест,</li><li>• Непостојање јасне оријентације о потреби улагања у технолошки напредак...</li></ul>

## 5.2.SWOT АНАЛИЗА

ИНТЕРНИ ФАКТОРИ	СТРАНА S	СЛАБОСТИ W
<p align="center"><b>СА АСПЕКТА ЗАПОСЛЕНИХ У СЛУЖБИ</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Интегрисање комуникација и информативних активности у стратешку целину и подизање њиховог вредносног значаја;</li> <li>2. Транспарентније и објективније комуникације и промовисање етичких принципа у области;</li> <li>3. Нове писане процедуре, стандардизација и састанци са запосленима;</li> <li>4. Нови информативни билтени и више публикација за интерну и екстерну јавност;</li> <li>5. Едукативни програми за запослене,</li> <li>6. Нове прилике за дијалог, повезивање и умрежавање;</li> <li>7. Кадрови: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Скривени кадровски капацитети,</li> <li>• Нова кадровска појачања, обуке и оспособљавања за нове теме („комуникација у променама“, „кризна комуникација“, креирање имиџа и управљање репутацијом...),</li> <li>• Не постоји страх од намерног скривања важних информација;</li> </ul> </li> <li>8. Нова техничко-технолошка унапређења.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Недовољна информисаност и недостатак одговорности и поверења;</li> <li>2. Селективна информисаност;</li> <li>3. Постојање „гласина“ као неформалног облика комуникација;</li> <li>4. Недефинисан плански приступ комуникацијама у кризним ситуацијама;</li> <li>5. Централизованост информација, посебно када је реч о доношењу нових аката;</li> <li>6. Недовољно информација путем електронске поште;</li> <li>7. Недовољно вредновање доприноса функције односа са јавношћу који може да пружи руководству;</li> <li>8. Статична организациона култура Службе;</li> <li>9. Недостатак писаних процедура, непостојање протокола о пласману информација на интранету;</li> <li>10. Недостатак финансијских средстава;</li> <li>11. Кадрови: <ul style="list-style-type: none"> <li>• недостатак компетенција и комуникационих способности,</li> <li>• проблеми у вези са прилагођавањем на нове методе и алате рада,</li> <li>• проблем са познавањем страних језика и коришћењем информативних технологија и др</li> <li>• осећај да се ништа неће променити;</li> </ul> </li> <li>12. Скупе технологије.</li> </ol>

ИНТЕРНИ ФАКТОРИ	СТРАНЕ S	СЛАБОСТИ W
<p align="center"><b>СА АСПЕКТА НАРОДНИХ ПОСЛАНИКА/ ПОСЛАНИЧКИХ ГРУПА</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Спремност народних посланика да учествују у стратешкој реформи Службе;</li> <li>2. Отвореност Службе за нове информације и нове тачке гледишта;</li> <li>3. Нови кадрови, нове технологије и нове методе рада;</li> <li>4. Информисаност народних посланика о организационој структури Службе, са именима запослених, телефонским бројевима и e-mail адресама;</li> <li>5. Издавање информатора за народне посланике;</li> <li>6. Ефикаснија комуникација на релацији народни посланици-запослени;</li> <li>7. Већа ангажованост истраживачког центра за потребе рада одбора и већа расположивост домаћих и страних публикација;</li> <li>8. Унапређење образовног профила запослених и специјализације;</li> <li>9. Транспарентност у раду Службе препозната као кључна вредност, а слободан приступ информацијама као основно право;</li> <li>10. Принципи отворености, транспарентности и јавне одговорности активно се афирмишу у Служби.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сложена структура јавности;</li> <li>2. Квалитет, селекција, приступ и дељивост информација;</li> <li>3. Нејасни циљеви, слабо планирање;</li> <li>4. Појачан утицај политике на рад Службе;</li> <li>5. Недовољно информативних материјала за народне посланике;</li> <li>6. Квалитет информација које се достављају народним посланицима (недостају стручна мишљења и анализе), материјали понекад бескорисни, прегломазни и досадни;</li> <li>7. Комуникациона компетентност и вештине презентације запослених;</li> <li>8. Оптерећивање народних посланика у раду честим телефонским позивима уместо коришћењем online комуникација (СМС, e-mail итд.)</li> <li>9. Недовољно истраживање јавности;</li> <li>10. Недостатак планова и протокола за комуницирање у кризним ситуацијама;</li> <li>11. Негативне одреднице у раду (није моја “надлежност“, „није мој посао“);</li> <li>12. Неблаговремене информације;</li> <li>13. Недовољна иницијативност запослених у Служби.</li> </ol>

ЕКСТЕРНИ ФАКТОРИ	СНАГЕ	СЛАБОСТИ
ЕКСТЕРНИ ФАКТОРИ - МОГУЋНОСТИ - О	<p style="text-align: center;">S</p> <p style="text-align: center;">(УНУТРАШЊЕ СНАГЕ - ЕКСТЕРНЕ СЛАБОСТИ) Мах-мин ST СТРАТЕГИЈА (супротставити се претњама коришћењем сопствених снага)</p>	<p style="text-align: center;">W</p> <p style="text-align: center;">(УНУТРАШЊЕ СЛАБОСТИ - ЕКСТЕРНЕ МОГУЋНОСТИ) Мин-мин WT СТРАТЕГИЈА (избећи слабости и претње)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ЕУ перспектива;</li> <li>• Веће међусобно разумевање и отвореност Службе и медија;</li> <li>• Боља и правовремена доступност медија скупштинским материјалима и извештајима (брошуре, информативни материјали, редовне конференције за новинаре, материјали са седница одбора и др.);</li> <li>• Подршка међународних организација и НВО (увођење е-парламента, израда нове интернет презентације и др.);</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Кроз веће међусобно разумевање, подршку, поверење и квалитетније информисање и сарадњу са јавностима (медији, грађани, цивилни сектор), Служба ће континуирано унапређивати комуникационе капацитете, уз неговање основних европских принципа;</li> <li>• Служба ће побољшати отвореност, квалитет и доступност медијски атрактивних и актуелних садржаја (интерактивне web странице и презентације и др.);</li> <li>• Служба ће побољшати услове за рад медија и успостављати пожељније међусобне односе и сарадњу;</li> <li>• Служба ће се активно укључити у промовисање рада Народне скупштине на друштвеним мрежама (Facebook, Twitter, Youtube).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обезбеђивање повољнијег инвестиционог амбијента за нове комуникационе технологије и унапређења online комуникација;</li> <li>• Отвореност у раду и већа доступност народних посланика медијима;</li> <li>• Интензивнија сарадња са службама парламената у окружењу;</li> <li>• Конкурисање за развојне пројекте ради добијања материјалних средстава у циљу унапређења комуникационих капацитета Службе (IPA).</li> </ul>



<p align="center"><b>ПРЕТЊЕ - Т</b></p>	<p align="center"><b>(УНУТРАШЊЕ СНАГЕ - ЕКСТЕРНЕ ПРЕТЊЕ) Мах- мах SO СТРАТЕГИЈА (искористити шансе употребом сопствених снага)</b></p>	<p align="center"><b>(УНУТРАШЊЕ СЛАБОСТИ - ЕКСТЕРНЕ ПРЕТЊЕ) Мин – мах WO СТРАТЕГИЈА (тражити начине за превазилажење слабости коришћењем погодности)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Несигурно, неповољно или променљиво институционално, економско, социјално и политичко окружење;</li> <li>• Рестриктивна политика (смањен буџет);</li> <li>• Политизација и приватизација медија;</li> <li>• Политичке борбе и негативан општи амбијент, честе промене;</li> <li>• Смањен интерес донатора...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Подизање укупних капацитета Службе у складу са потребама и очекивањима јавности;</li> <li>• Промена организационе структуре и вредносних образаца (децентрализација информација, ново позиционирање функције односа са јавношћу, имплементација писаних процедура и управљања ПР и др.);</li> <li>• Развој нових информационих технологија; заснивајући свој рад на предностима нових комуникационих технологија Служба ће учинити свој рад отворенијим, видљивијим и прихватљивијим од стране јавности...</li> </ul>	<p>Подржавајући мисију и визију Стратегије, Служба ће континуирано унапређивати и развијати савремене облике и механизме комуникација у функцији достизања циљева Народне скупштине.</p>

## **6. МИСИЈА, ВИЗИЈА И ВРЕДНОСТИ ЗА ОСТВАРЕЊЕ ВИЗИЈЕ**

### **6.1. Мисија**

*Иницирање, креирање и спровођење проактивне и организационе комуникације, која ће повећати углед, отвореност, транспарентност и одговорност Службе и унапређивати поверење јавности према Народној скупштини.*

### **6.2. Визија**

*Креирање афирмативне перцепције институционалног идентитета Службе и професионализација њеног рада, ради бољег разумевања и добијања подршке интерне и екстерне јавности.*

#### **6.2.1. Вредности за остварење визије:**

- *позитивност* – направити добар однос за обе стране,
- *отвореност* – Служба активно сарађује са заинтересованим јавностима,
- *транспарентност* – информације о раду Службе су доступне јавностима,
- *људска права* – запослени поштују и придржавају се Уставом признатих људских права унутар свог подручја рада и пример су добре праксе,
- *квалитет* – Служба се труди да унапреди све аспекте квалитета рада, умањујући властите негативне утицаје на рад и околину,
- *стандардизација и једнообразност у приступу* - у циљу повећања конзистентности, доследности, ефикасности и благовремености,
- *легитимитет* – признавање легитимности је први корак у грађењу односа са јавностима,
- *кружна обавештења* - запослени обавештени о целокупном развоју догађаја у Народној скупштини и Служби,
- *објективност* – поруке које се презентују јавности треба да одражавају истиниту, уравнотежену и на чињеницама засновану слику о раду Народне скупштине и Службе,
- *одговорност* - Народна скупштина треба да буде сигурна да Служба преузима одговорност за свој рад,
- *креативност* – Служба даје, развија, подстиче и подржава сваку нову идеју и иницијативу, креативне и инвентивне поруке, како би се повећала позитивна заинтересованост шире јавности за њен рад и рад Народне скупштине,
- *проактивност* – квалитетом информација Служба ће бити корак испред захтева и очекивања народних посланика, залажући се за одговорну и

- поуздану комуникацију која ће омогућити свим заинтересованим јавностима да користе своје право да буду информисани,
- *парламентарна култура* – усвојене вредности, норме, симболи и обрасци понашања запослених креирају њихов однос према народним посланицима, колегама и другим заинтересованим јавностима,
  - *подела дужности и колегијалност* - запослени верују да рад и сарадња у раду иду заједно; једни према другима се односе с поштовањем и достојанством, што је у интересу обе стране,
  - *вољност* – запослени своје радне улоге схватају озбиљно, а не рутински,
  - *лојалност и посвећеност* – висок степен лојалности Народној скупштини подразумева потпуну посвећеност Служби,
  - *професионалност* - односом према раду и међусобним поштовањем, начином презентације и комуникације Служба остварује циљеве.

## **7. ОПШТИ И СПЕЦИФИЧНИ СТРАТЕШКИ ЦИЉЕВИ ЗА ПЕРИОД 2011-2015. ГОДИНЕ (приоритети)**

### ***7.1. Стратешки циљ***

Препознати недостатке у интерној, екстерној и кризној комуникацији, дефинисати методе њиховог отклањања ради унапређења са циљем остваривања трајне подршке и поверења народних посланика, запослених и других јавности према Служби.

### ***7.2. Специфични стратешки циљеви***

- Унапређење интерне комуникације унутар Службе,
- Унапређење интерне комуникације између Службе и народних посланика,
- Унапређење екстерне комуникације,
- Унапређење комуникације у кризним ситуацијама.

### ***7.3. Жељена перцепција***

Служба одговорно и професионално извршава законом утврђене надлежности у интересу и с пуним поверењем народних посланика, других јавности и грађана у целини.

### ***7.4. Поруча:***

У складу са спровођењем Стратегије, биће дефинисане кључне поруке према циљним јавностима, а с посебном пажњом према медијима. С обзиром да ће се њена имплементација одвијати у периоду 2011-2015.године, актуелне и циљне поруке дефинисаће се етапно, у чему ће Одељење за односе са јавношћу уложити посебан напор и вештине.

Прва порука коју ће Служба послати јавностима:

- Служба – отворена, транспарентна, професионална, модерна, следи најбољу европску парламентарну праксу;
- Служба – сервис народних посланика и јавности.

## 8. ИМПЛЕМЕНТАЦИЈА СТРАТЕГИЈЕ

<b>СТРАТЕШКИ ЦИЉ 1</b> <b>Унапређење интерне комуникације унутар Службе</b>							
ЗАДАТАК	АКТИВНОСТИ/ ПРОЈЕКТИ	ОЧЕКИВАНИ РЕЗУЛТАТИ	ОДГОВОРНО ЛИЦЕ НА НАДЗОР	ОДГОВОРНО ЛИЦЕ/РЕАЛИЗАТОР ЗАДАТКА	ПРЕДУСЛОВИ/ ПОТРЕБНИ РЕСУРСИ	ВРЕМЕНСКИ ОКВИР	ИНДИКАТОРИ РЕЗУЛТАТА (УТИЦАЈ)
<b>1.</b> <b>Организационо и кадровски уредити место и улогу односа с јавношћу у Служби</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Утврдити недостатке у досадашњем раду;</li> <li>-Дефинисати предлог отклањања уочених недостатака;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Усвајање предлога;</li> <li>-Израда и усвајање „Систематизације“;</li> <li>-Промена описа радних места;</li> <li>-Кадровско попуњавање;</li> </ul>	-Генерални секретар;	-Начелник Одељења за односе с јавношћу;	-Кадровски план;	-Први квартал 2012. године и даље;	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Сачињена анализа о раду Одељења;</li> <li>-Донета „Систематизација“;</li> <li>-Усвојени нови описи радних места;</li> <li>-Попуњена радна места;</li> </ul>
<b>2.</b> <b>Специјалистичко усавршавање запослених у Одељењу за односе са јавношћу</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Процена потреба за додатним усавршавањем;</li> <li>-Израда оквирног плана усавршавања на нивоу Одељења;</li> <li>-Имплементација оквирног плана у План образовања Службе;</li> <li>-Реализација плана;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Оптимизирање и унапређење информативне функције у Служби;</li> <li>-Унапређење капацитета запослених у Одељењу;</li> <li>-Већа мотивисаност за рад;</li> <li>-Више знања и бољи резултати;</li> </ul>	-Генерални секретар;	-Начелник Одељења за односе с јавношћу и начелник Одељења за људске ресурсе;	-Донација/буџет;	- Континуирано;	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Усвојен План образовања;</li> <li>-Запослени у Одељењу обучени у одређеним сегментима рада;</li> <li>-Нове компетенције и нова знања;</li> </ul>

<p><b>3.</b> <b>Израда правилника, процедура, протокола и упутстава</b></p>	<p>-Утврдити план доношења потребних докумената (правилника, приручника, процедура, инструкција, упутстава);</p> <p>-Формирати радну групу за израду потребних докумената;</p> <p>-Рад на изради докумената;</p> <p>-Обавештавање интерних корисника о донетим документима;</p>	<p>-Плански приступ за унапређење интерне комуникације;</p> <p>-Стандардизација аката;</p> <p>-Унапређен ниво познавања интерних аката и процедура;</p> <p>-Унапређена интерна комуникација;</p>	<p>-Генерални секретар;</p>	<p>-Радна група;</p>	<p>/</p>	<p>- Континуирано;</p>	<p>-Усвојен план доношења потребних докумената;</p> <p>-Донето решење о формирању Радне групе;</p> <p>-Донета документа;</p> <p>-Запослени информисани;</p> <p>-Степен стандардизације;</p>
<p><b>4.</b> <b>Увођење Информативног билтена за запослене</b></p>	<p>-Израда предлога пројекта информативног билтена;</p> <p>-Формирање уређивачког одбора и редакције;</p> <p>-Стварање услова за издавање билтена у електронској форми путем интранет технологије;</p>	<p>-Успостављање нових механизма интерне комуникације;</p> <p>-Побољшање информисаности запослених;</p>	<p>-Генерални секретар;</p>	<p>-Уређивачки одбор именован од стране генералног секретара;</p>	<p>-Буџет;</p>	<p>-Током 2012.године и даље;</p>	<p>-Донета одлука о покретању Информативног билтена за запослене;</p> <p>-Донето решење о формирању уређивачког одбора и редакције;</p> <p>-Издавање Информативног билтена;</p>

<p><b>5.</b> <b>Израда јединственог и стандардизованог телефонског и e-mail именика запослених</b></p>	<p>-Формирање јединствене базе података о запосленима; -Стандардизација e-mail адреса;  -Израда јединственог телефонског и e-mail именика запослених;</p>	<p>-Једноставнија и бржа комуникација међу запосленима;  -Једнака доступност базе података; -Лакше ажурирање базе података;  -Обавеза коришћења пословног e-mailа као израз пословне одговорности,  -Могућност коришћења базе путем интранет технологије;</p>	<p>- Генерални секретар;  -Помоћник генералног секретара задужен за опште послове;</p>	<p>-Начелник Одељења за ЕТИ</p>	<p>/</p>	<p>-Четврти квартал 2011.године и даље;</p>	<p>-Формирана база података; -Стандардизоване e-mail адресе;  -Успостављен интранет систем за коришћење базе података;  - Базе података се континуирано ажурирају;</p>
<p><b>6.</b> <b>Унапређење и развој интранета</b></p>	<p>-Израда web страница доступних само из рачунарске мреже Народне скупштине;  -Израда Упутства о ажурирању и пласману информација на интранету;</p>	<p>-Стварање интерних web база;  -Повећана могућност постављања различитих информација и садржаја на интерне web странице;</p>	<p>-Генерални секретар;  -Помоћник генералног секретара за опште послове;</p>	<p>-Начелник Одељења за ЕТИ;</p>	<p>-Буџет;</p>	<p>- Четврти квартал 2012. године и даље;</p>	<p>-Донета одлука о изради web страница;  -Развијен и унапређен систем интранета;  -Израђене интерне web базе;  -Повећан степен коришћења података из интерних web база;</p>



<p><b>7.</b> <b>Развој система огласних табли и повезивање обе зграде Народне скупштине</b></p>	<p>-Прибављање одобрења генералног секретара за постављање и набавку огласних табли;</p> <p>-Спровођење поступка јавне набавке два плазма монитора за зграду у Краља Милана 14;</p> <p>-Обезбеђивање техничко-технолошких услова за пуштање у рад огласних табли;</p>	<p>-Истовремено функционисање огласних табли у обе зграде Народне скупштине;</p> <p>-Стварање истих услова за обавештавање у обе зграде Народне скупштине;</p> <p>-Благовремено ажурирање садржаја табли;</p> <p>-Припрема за увођење е-парламента;</p>	<p>-Генерални секретар;</p> <p>-Помоћник генералног секретара за опште послове;</p>	<p>-Начелник и запослени у Одељењу за ЕТИ;</p> <p>-Начелник и запослени у Одељењу за односе са јавношћу;</p>	<p>-Буџет/донација;</p>	<p>-Четврти квартал 2011. године и даље;</p>	<p>-Донета одлука о постављању огласних табли;</p> <p>-Завршен поступак јавне набавке;</p> <p>-Постављање табли и њихово пуштање у рад;</p> <p>-Праћење ажурирања садржаја табли;</p> <p>-Мање недостатака у обавештавању народних посланика и запослених;</p>
<p><b>8.</b> <b>Формирање едукативне канцеларије за запослене (за материјале и извештаје о посетама другим парламентима, студијским путовањима, усавршавањима, обукама, приручницима, плановима, стратегијама и др.)</b></p>	<p>-Доношење одлуке о формирању едукативне канцеларије за запослене;</p> <p>-Опремање простора (полице, видео-бим, компјутер, пројектно платно, и др);</p> <p>-Доношење одлуке о обавези запослених да континуирано достављају едукативне</p>	<p>-Обезбеђивање једнаких услова информисања свих запослених (посебно оних који нису имали прилику да учествују у едукативним садржајима);</p> <p>-Већа доступност материјала корисних за рад, стручно усавршавање, истраживања, анализе и др;</p>	<p>-Генерални секретар,</p> <p>- Помоћник генералног секретара за опште послове;</p>	<p>- Сви руководиоци у Служби;</p> <p>-Начелник и запослени у Одељењу за људске ресурсе;</p> <p>-Сви запослени у Служби;</p>	<p>-Буџет;</p>	<p>- Први квартал 2012.године и даље;</p>	<p>-Донета одлука о формирању едукативне канцеларије за запослене;</p> <p>-Обезбеђена адекватна просторија и опрема;</p> <p>-Промена описа посла запосленог који је задужен за образовање запослених;</p> <p>-Израда Упутства о обавези</p>

	<p>материјале;</p> <p>-Доношење упутства о начину коришћења образовних садржаја од стране запослених и других заинтересованих;</p>	<p>-Ефикаснија и рационалнија едукација запослених;</p>					<p>достављања и коришћењу Едукативног материјала;</p> <p>-Направљење базе података о едукативним садржајима по областима;</p>
<p><b>9. Развој интерних огласних табли за информисање из области људских ресурса (конкурси за попуњавање радних места, школовање, стручно усавршавање, семинаре и др.)</b></p>	<p>-Доношење одлуке о прихватању предлога о развоју огласних табли;</p> <p>-Доношење Упутства о садржају који ће се емитовати на огласним таблама из области људских ресурса (одабир информација, редовно ажурирање и др.);</p> <p>-Спровођење поступка јавне набавке четири плазма монитора;</p> <p>-Обезбеђивање техничко-технолошких услова за пуштање у рад огласних табли;</p>	<p>-Истовремено функционисање огласних табли у обе зграде Народне скупштине;</p> <p>-Стварање истих услова за обавештавање у обе зграде Народне скупштине;</p> <p>-Припрема за увођење е-парламента;</p>	<p>-Генерални секретар;</p> <p>- Помоћник генералног секретара за опште послове;</p>	<p>-Начелник и запослени у Одељењу за људске ресурсе;</p> <p>-Начелник и запослени у Одељењу за ЕТИ;</p>	<p>-Буџет/донација;</p>	<p>-Током 2012. година и даље;</p>	<p>-Донета одлука генералног секретара;</p> <p>-Завршен поступак јавне набавке;</p> <p>-Донето Упутство о садржајима и поступку објављивања информација;</p> <p>-Постављање табли и њихово пуштање у рад;</p> <p>-Спречене злоупотребе;</p>

<p><b>10. Увођење „сандучета“ за предлоге и притужбе</b></p>	<p>-Прибављање сагласности генералног секретара;</p> <p>-Набављање две кутије за обе зграде Народне скупштине;</p>	<p>-Непосредна информисаност генералног секретара о предлозима запослених и проблемима у Служби;</p> <p>-Ефикасније отклањање проблема;</p> <p>-Подстицање креативности и мотивације запослених;</p> <p>-Осмишљавање нових развојних могућности Службе;</p> <p>-Мање незадовољство запослених;</p> <p>-Развијање знања о начинима и могућностима утицаја на побољшање основних процеса рада Службе;</p> <p>-Трајно мењање перцепције интерних јавности који Службу доживљавају искључиво у негативном светлу;</p>	<p>-Генерални секретар;</p>	<p>/</p>	<p>/</p>	<p>- Четврти квартал 2011. године и даље;</p>	<p>-Прибављена сагласност генералног секретара;</p> <p>-Генерални секретар непосредно обавештен о предлозима за унапређење рада Службе и проблемима;</p> <p>-Ефикаснији рад Службе;</p> <p>-Објективнија информисаност генералног секретара;</p>
--	--	---	-----------------------------	----------	----------	---	--

<p><b>11. Одржавање редовних радних састанака у Служби – вертикално (руководиоци и запослени) и хоризонтално (између запослених у једном сектору/одељењу и између запослених у више сектора/одељења)</b></p>	<p>-Одржавање редовних састанака генералног секретара са заменицима, помоћницима и начелницима одељења (најмање једном месечно)-интерни колегијум;</p> <p>-Одржавање редовних састанака заменика и помоћника генералног секретара и начелника одељења са запосленима (најмање једном месечно и по потреби чешће);</p> <p>-Одржавање редовних састанака запослених по потреби;</p>	<p>-Ефикаснија, директна и објективна информисаност руководиоца о будућим активностима из делокруга рада;</p> <p>-Боља, директна и објективна информисаност запослених из делокруга рада;</p> <p>-Повећана координација и продуктивност запослених;</p> <p>-Могућност краткорочног и дугорочног планирања процеса рада;</p> <p>-Већа укљученост и обавештеност запослених о циљевима и задацима;</p> <p>-Развој тимског рада и подстицање међусобног поверења;</p> <p>-Рационализација;</p>	<p>-Генерални секретар;</p> <p>-Заменици и помоћници генералног секретара;</p> <p>-Начелници одељења и шефови одсека;</p>	<p>-Заменици и помоћници генералног секретара;</p> <p>-Наченици одељења и шефови одсека;</p> <p>-запослени;</p>	<p>/</p>	<p>- Континуирано;</p>	<p>-Број одржаних интерних колегијума и радних састанака;</p> <p>-Запослени информисани о текућим и предстојећим активностима;</p> <p>-Квалитетније доношење одлука;</p> <p>-Повећана укљученост запослених у рад Службе и њихова мотивисаност;</p> <p>-Смањен број проблема и потешкоћа у извршавању задатака;</p> <p>-Ефикаснији рад Службе у целини;</p>
--	---	---	---	---	----------	----------------------------	---

<p><b>12.</b> <b>Увођење</b> <b>друштвених</b> <b>мрежа као начина</b> <b>интерне размене</b> <b>информација и</b> <b>података</b></p>	<p>-Процена корисности друштвених мрежа као начина размене интерних информација и података;</p> <p>-Одабир друштвене мреже;</p> <p>-Прописивање правила и процедура за коришћење друштвених мрежа и понашање запослених на друштвеној мрежи;</p> <p>-Анализа ефеката коришћења друштвених мрежа;</p>	<p>-Отворенија, бржа и ефикаснија комуникација и размена информација и података међу запосленима;</p> <p>-Увођење нових начина пословне одговорности;</p> <p>-Олакшавање комуникације до увођења е-парламента и интранета;</p>	<p>-Генерални секретар;</p> <p>-Помоћник генералног секретара за опште послове;</p>	<p>-Начелник Одељења за ЕТИ;</p> <p>-Сви запослени у Служби;</p>	<p>-Буџет;</p>	<p>-Први квартал 2012. године и даље;</p>	<p>-Донета одлука о коришћењу друштвених мрежа;</p> <p>-Израђена процедура о стандардизацији коришћења друштвених мрежа и понашања запослених на друштвеним мрежама;</p> <p>-Урађена анализа и процењена корисност друштвених мрежа;</p>
--	--	--	---	--	----------------	---	--

**СТРАТЕШКИ ЦИЉ 2**

**Унапређење интерне комуникације између Службе и народних посланика**

<b>ЗАДАТАК</b>	<b>АКТИВНОСТИ/ ПРОЈЕКТИ</b>	<b>ОЧЕКИВАНИ РЕЗУЛТАТИ</b>	<b>ОДГОВОРНО ЛИЦЕ НА НАДЗОР</b>	<b>ОДГОВОРНО ЛИЦЕ/РЕАЛИЗАТОР ЗАДАТКА</b>	<b>ПРЕДУСЛОВИ/ ПОТРЕБНИ РЕСУРСИ</b>	<b>ВРЕМЕНСКИ ОКВИР</b>	<b>ИНДИКАТОРИ РЕЗУЛТАТА (УТИЦАЈ)</b>
<b>1. Увођење приручника за нове народне посланике</b>	-Израда предлога пројекта;  -Формирање Радне групе;  -Стварање техничких могућности за издавање билтена у електронској форми путем интранет технологije;	-Оспособљавање нових народних посланика за рад;  -Унапређивање нивоа познавања Народне скупштине и интерних аката у Служби;  -Унапређена комуникација и координација на релацији народни посланици – Служба;  -Олакшано прилагођавање нових народних посланика на нове услове рада;  -Лакше међусобно прихватање на релацији Служба- народни посланици;	-Генерални секретар;	-Радна група;	-Буџет;	-Током 2012. године и даље;	-Донето решење о формирању радне групе;  -Формирана радна група;  -Израђен приручник ;
<b>2. Утврђивање начина размене информација између запослених и народних посланика</b>	-Препознавање недостатака у досадашњој комуникацији са народним посланицима;  -Дефинисање предлога и метода	-Унапређена комуникација и координација са народним посланицима;  -Повећана отвореност и транспарентност	-Генерални секретар;	-Ресорни помоћник генералног секретара;  -Руководиоци организационих јединица;  -Секретари одбора;	-Утврдити план и програм системске презентације стратешких и оперативних планова Службе (годишње и периодично);	-По конституисању новог сазива;	-Урађена анализа начина размене информација између народних посланика и запослених;  -Уведене нове методе и стандарди

	<p>њиховог отклањања;</p> <p>-Израда нових процедура размене информација;</p> <p>-Стално унапређење комуникације са народним посланицима (СМС, online комуникације и др.);</p>	<p>рада Службе са народним посланицима;</p> <p>-Оспособљени запослени и народни посланици за квалитетније комуницирање;</p>		-Сви запослени;	-Упознавање са процедурама размене информација;		<p>у комуникацији;</p> <p>-Урађене нове процедуре размене информација;</p> <p>-Уведене online комуникације;</p>
<p><b>3.</b></p> <p><b>Увођење Информативног билтена за народне посланике</b></p>	<p>-Израда предлога пројекта информативног билтена;</p> <p>-Формирање уређивачког одбора и редакције;</p> <p>-Стварање техничких могућности за издавање билтена у електронској форми путем интранет технологије;</p>	<p>-Успостављање нових механизма интерне комуникације са народним посланицима;</p> <p>-Побољшање информисаности народних посланика;</p> <p>-Квалитетније информације;</p>	-Генерални секретар;	-Уређивачки одбор именован од стране генералног секретара;	-Буџет;	-Током 2012.године и даље;	<p>-Донета одлука о покретању Информативног билтена;</p> <p>-Донето решење о формирању уређивачког одбора и редакције;</p> <p>-Издавање Информативног билтена;</p>
<p><b>4.</b></p> <p><b>Унапређење комуникационе технологије неопходне за процес рада одбора</b></p>	<p>-Анализа постојећег стања;</p> <p>-Сагледавање могућности за увођење нових комуникационих технологија;</p>	<p>-Ефикаснији, отворенији и транспарентнији рад одбора;</p> <p>-Ново профилисање рада секретара одбора (саветодавни</p>	-Генерални секретар;	<p>-Ресорни помоћник генералног секретара;</p> <p>-секретари одбора;</p>	/	- Континуирано;	<p>-Препознати недостаци у раду одбора и дефинисане методе за њихово отклањање;</p> <p>-Унапређен</p>

	<p>-Сагледавање потреба за додатним обукама;</p> <p>-Предлагање мера;</p> <p>-Повећање броја и квалитета пласираних информација народним посланицима;</p>	<p>рад, инструктажа, координација, благовремено и ефикасно информисање о дешавањима у ЕУ из делокруга рада и др.);</p> <p>-Израда квалитетних извештаја о раду одбора;</p>					<p>процес рада одбора (квалитетнији материјали који се благовремено достављају народним посланицима);</p> <p>-Квалитетнији извештаји о раду одбора;</p>
--	---	--	--	--	--	--	---



**СТРАТЕШКИ ЦИЉ 3**  
**Унапређење екстерне комуникације**

ЗАДАТАК	АКТИВНОСТИ/ ПРОЈЕКТИ	ОЧЕКИВАНИ РЕЗУЛТАТИ	ОДГОВОРНО ЛИЦЕ НА НАДЗОР	ОДГОВОРНО ЛИЦЕ/РЕАЛИЗАТОР ЗАДАТКА	ПРЕДУСЛОВИ/ ПОТРЕБНИ РЕСУРСИ	ВРЕМЕНСКИ ОКВИР	ИНДИКАТОРИ РЕЗУЛТАТА (УТИЦАЈ)
<b>1.</b> <b>Унапређење</b> <b>сарадње са</b> <b>медијима</b>	<p>-Доношење одлуке надлежног одбора о условима акредитовања скупштинских извештача;</p> <p>-Креирање више различитих база контаката медија (редакције, уредници, извештачи и др.);</p> <p>-Унапређење техничких услова за рад скупштинских извештача (обезбеђивање адекватнијег физичког простора и опреме);</p> <p>-Едукативни семинари за скупштинске извештаче;</p> <p>-Повећање броја редовних конференција за новинаре руководства Службе;</p>	<p>-Подизање угледа Службе и Народне скупштине у јавности;</p> <p>-Повећање интересовања медија за различите догађаје у Народној скупштини;</p> <p>-Тачно и правовремено пласирање информација медијима;</p> <p>-Бољи односи запослених у Служби и руководства са медијима;</p> <p>-Доступност већег броја информација о раду Народне скупштине путем модерних технологија;</p>	-Генерални секретар;	-Начелник и запослени у Одељењу за односе са јавношћу;	-Буџет,/донација;	- Континуирано;	<p>-Повећан број афирмативних текстова и ТВ прилога о различитим активностима Народне скупштине;</p> <p>-Промењена перцепција у јавности о Народној скупштини и Служби;</p> <p>-Донета одлука надлежног одбора;</p> <p>-Ажуриране базе података;</p> <p>-Обезбеђена адекватна просторија и опрема за новинарску собу;</p> <p>-Утврђене образовне потребе извештача;</p> <p>-Број реализованих</p>

	<p>-Повећање броја информациона пласираних медијима (оних које занимају медије-трошкови, путовања, минутажа дискусија народних посланика, присуство у сали народних посланика и др.);</p> <p>-Креирање медија планова/кампања за одређене активности Народне скупштине;</p> <p>-Израда информативног билтена за медије са корисним информацијама;</p> <p>-Увођење нове комуникационе опреме и технологије (нови рачунари, нови програми за обраду текста, слике и звука и др.);</p> <p>-Обезбеђивање благовремено достављање материјала (са седница радних тела, стенографске белешке и др.);</p>						<p>едукативних семинара;</p> <p>-Правовремено достављање стенографских бележака и других материјала извештачима;</p>
--	---	--	--	--	--	--	--

<p><b>2. Унапређење односа са најмлађом бирачком популацијом и НВО сектором</b></p>	<p>-Сарадња са циљним групама по хоризонтали/начину приступа - групе које долазе у Народну скупштину (in house), групе до којих Народна скупштина долази (outreach) , групе које за приступ користе високотехнолошке канале комуникације (online);</p> <p>-Сарадња са циљним групама по вертикали/према кључним интересовањима-најмлађа бирачка популација (средњошколци и студенти), НВО сектор;</p>	<p>-Креирање позитивне слике о Народној скупштини и њено адекватно позиционирање у друштву;</p> <p>-Креирање и реализација пројеката намењених најмлађој бирачкој популацији, НВО сектору и грађанима (Посете грађана, симулације седница Народне скупштине, школа за будуће скупштинске извештаче, институт студентског питања, мобилни парламент, промотивни филмови и др);</p> <p>-Израда online мини видео клипова-интервјуа са народним посланицима;</p> <p>-Креирање online видео игрица и квизова;</p>	<p>-Генерални секретар;</p>	<p>-Запослени у Одељењу за послове протокола;</p>	<p>-Промена систематизације;</p> <p>-Кадровски план;</p> <p>-Буџет, донација;</p>	<p>- Континуирано;</p>	<p>-Број реализованих пројеката;</p> <p>- Број online анкета, упитника за грађане који посећују Народну скупштину;</p> <p>-Број медијских објава о активностима;</p> <p>- Број симулација седница за студенте и средњошколце;</p> <p>-Број интервјуа са народним посланицима;</p> <p>-Број промотивних филмова, видео игрица, квизова и др;</p>
---	---	---	-----------------------------	---	---	----------------------------	---

<p><b>3. Унапређење права на приступ информацијама од јавног значаја</b></p>	<p>-Објављивање на сајту Народне скупштине често тражених информација (стенографске белешке, записници са седница одбора, предлога закона који би на сајту остајали и после увајања закона, амандмана и др.);</p> <p>-Објављивање других евиденција које израђује и води Служба, а које не потпадају под Закон о доступности информација од јавног значаја;</p> <p>-Објављивање финансијских података о остваривању буџета Народне скупштине, расходима и трошковима по свим основама;</p> <p>-Упознавање медија и грађана са различитим врстама информација којима располаже Народна скупштина;</p> <p>-Континуирано ажурирање садржаја Информатора о раду Народне скупштине;</p>	<p>-Мањи број захтева за информације које не потпадају под Закон о приступу информацијама од јавног значаја;</p> <p>-Повећање отворености и транспарентности рада Народне скупштине;</p> <p>-Промењена перцепција јавности;</p>	<p>-Генерални секретар;</p>	<p>-Лице за поступање по захтевима за приступ информацијама од јавног значаја;</p>	<p>/</p>	<p>- Континуирано;</p>	<p>-Смањен број захтева за приступ информацијама које не потпадају под Закон о приступу информацијама од јавног значаја;</p> <p>-Повећан број често тражених информација на сајту Народне скупштине;</p> <p>-Континуирано објављивање финансијских података о остваривању буџета Народне скупштине;</p> <p>-Мање негативних објављивања о раду Службе;</p>
--	--	---	-----------------------------	--	----------	----------------------------	--

<p><b>4.</b> <b>Нови веб сајт</b></p>	<p>-Израда процедуре за постављање и ажурирање садржаја на сајту;</p> <p>-Повећање броја информација о раду Народне скупштине;</p> <p>-Побољшање прегледности и олакшано претраживање садржаја;</p> <p>-Увођење друштвених мрежа као начина комуникације;</p> <p>-Редовно ажурирање садржаја на сајту и друштвеним мрежама;</p>	<p>-Подизање угледа Службе и Народне скупштине у јавности;</p> <p>-Привлачење нових јавности (корисника друштвених мрежа);</p> <p>-Повећање броја корисника информација о раду Народне скупштине;</p> <p>-Постизање интерактивности;</p> <p>-Компатибилност са системом е-парламента;</p> <p>-Повећање броја посетилаца сајта Народне скупштине;</p> <p>-Редовно обавештавање корисника сајта Народне скупштине путем news letter-a;</p>	<p>-Генерални секретар;</p>	<p>-Начелник и запослени у Одељењу за односе са јавношћу;</p> <p>-Начелник Одељења за ЕТИ;</p> <p>-Запослени у секторима и одељењима;</p>	<p>-Одређивање одговорних за уређивачку политику;</p>	<p>- Континуирано;</p>	<p>-Завршен рад Радне групе;</p> <p>-Израда новог система сајта;</p> <p>-Израђена писана процедура о постављању и ажурирању садржаја;</p> <p>-Имплементација садржаја;</p> <p>-Презентација сајта руководиоцима Народне скупштине, запосленима и корисницима (различите циљне групе);</p> <p>-Имплементација самог сајта и пуштање у рад;</p>
---	---	--	-----------------------------	---	---	----------------------------	---

**СТРАТЕШКИ ЦИЉ 4**  
Унапређење комуникације у кризним ситуацијама

ЗАДАТАК	АКТИВНОСТИ/ ПРОЈЕКТИ	ОЧЕКИВАНИ РЕЗУЛТАТИ	ОДГОВОРНО ЛИЦЕ НА НАДЗОР	ОДГОВОРНО ЛИЦЕ/РЕАЛИЗАТОР ЗАДАТКА	ПРЕДУСЛОВИ/ ПОТРЕБНИ РЕСУРСИ	ВРЕМЕНСКИ ОКВИР	ИНДИКАТОРИ РЕЗУЛТАТА (УТИЦАЈ)
<b>1. Превенција (припрема за кризну ситуацију)</b>	<p>-Предвидети могуће спољне или унутрашње факторе који могу изазвати кризу (портфолио криза);</p> <p>-Иницирати поступак решавања кризе (потенцијалне, латентне, акутне);</p> <p>-Извршити обуке (саветовања) о потенцијалним опасностима и реакцији на њих;</p>	<p>-Идентификоване потенцијалне интерне и екстерне претње;</p> <p>-Обученост Службе за комуникацију за реаговање пре настанка кризе;</p> <p>-Подигнут ниво знања и разумевања узрока кризе (стални мониторинг интерне и екстерне јавности);</p> <p>-Повећана информисаност запослених о кризним ситуацијама;</p>	<p>-Генерални секретар;</p> <p>-Шеф или представник Кабинета председника Народне скупштине;</p>	<p>-Заменици и помоћници генералног секретара;</p> <p>-сви запослени;</p>	/	- Континуирано;	<p>-Извршена анализа могућих ризика;</p> <p>-Извршена анализа о спремности Службе да до кризе не дође;</p> <p>-Извршена обука запослених;</p>
<b>2. Израда и развој кризног плана за комуникацију у току кризе</b>	<p>-Доношење решења о формирању кризног тима;</p> <p>- Увођење планског приступа решавања кризних ситуација;</p> <p>-Обука (саветовање) чланова кризног тима о трендовима</p>	<p>-Спречавање настанка кризне ситуације или смањење последица кризе;</p> <p>-Правовремено и адекватно реаговање на кризну ситуацију;</p>	-Генерални секретар;	<p>-Руководилац и чланови кризног тима;</p> <p>-Начелник Одељења за односе са јавношћу;</p> <p>-Начелник Одељења за људске ресурсе;</p> <p>-и други запослени;</p>	<p>-Постојање индиција за настајање кризне ситуације;</p> <p>-Идентификовани интерни и екстерни симптоми криза;</p> <p>-Буџет;</p>	- Трећи квартал 2012. године и даље;	<p>-Формиран кризни тим;</p> <p>-Извршена обука запослених;</p> <p>-Израђени кризни планови;</p> <p>-Објективније информисана</p>

	<p>(потенцијално опасним) и реакцији на њих (поруке);</p> <p>-Израда кризног плана/планова (дефинисати јасна правила кризне комуникације, комуникационе циљеве и одредити кључне поруке које их подупиру);</p> <p>-Обезбеђивање комуникационих, људских, техничких, финансијских и других ресурса;</p>	<p>-Обезбеђен континуитет у функционисању Народне скупштине и Службе;</p> <p>-Сачуван углед народних посланика и запослених у Служби;</p> <p>-Отворенија, објективнија информисаност интерне и екстерне јавности о узроцима настанка кризе и мерама за њено отклањање;</p> <p>-Унапређено поверење јавности у интерне способности Службе да се супротстави кризи;</p> <p>-Разјашњене могуће неистине у вези кризе;</p>			<p>-</p> <p>Комуникациони, људски, технички и други ресурси;</p>		<p>интерна и екстерна јавност;</p> <p>-Мање медијских напада на Народну скупштину и Службу;</p> <p>-Мање гласина, говоркања, извлачења погрешних закључака унутар Службе;</p>
<p><b>3. Увођење посебне web странице и коришћење друштвених мрежа у кризним ситуацијама</b></p>	<p>-Проактивно реаговање на кризну ситуацију коришћењем модерних технологија;</p> <p>-Брже и ефикасије информисање јавности о узроцима</p>	<p>-Лакше управљање кризом;</p> <p>-Смањење негативних ефеката које изазива криза;</p> <p>-Нов квалитет у решавању кризних ситуација;</p>	<p>-Генерални секретар;</p>	<p>-Руководилац и чланови кризног тима;</p> <p>-Начелник и запослени у Одељењу за односе с јавношћу;</p> <p>-Начелник и запослени у Одељењу за ЕТИ;</p>	<p>-Коришћење посебне web странице и друштвених мрежа као канала комуникације у току кризне ситуације;</p> <p>-Дефинисане процедуре</p>	<p>- Трећи квартал 2012. године и даље;</p>	<p>-Отворена посебна web страница;</p> <p>-Отворени налози/профили на друштвеним мрежама;</p> <p>-Број пласираних</p>

	<p>кризе;</p> <p>-Подићи ниво знања и разумевања узрока кризе од стране најшире јавности;</p>	<p>-Обезбеђивање подршке и веће разумевање јавности за решавање кризе;</p>			<p>реаговања путем посебне web странице и друштвених мрежа;</p> <p>-Пласирање истинитих и тачних информација (рећи све, брзо и рећи истину);</p>		<p>информација о кризи;</p> <p>-Број афирмативних објава о начину решавања кризе;</p>
<p><b>4.</b></p> <p><b>Евалуација по престанку кризе</b></p>	<p>-Утврдити ефикасност кризног плана;</p> <p>-Утврдити „слабе тачке“ комуникације током кризе;</p> <p>-Предлагање мера за унапређење кризних планова;</p>	<p>-Боља превенција будуће кризе;</p> <p>-Ефикасније планирање решавања кризе;</p> <p>-Мање штетних последица по Народну скупштину и Службу;</p>	<p>-Генерални секретар;</p>	<p>--Руководилац и чланови кризног тима;</p>	<p>-Престанак кризе;</p>	<p>-Одмах по престанку кризе и даље;</p>	<p>-Број уочених пропуста у комуникацији током кризе;</p> <p>-Број мера за побољшање комуникационих капацитета током кризе;</p> <p>-Иновирани кризни план;</p>



## 9. ЕВАЛУАЦИЈА

Спровођење Стратегије зависи од свих запослених, њихове улоге и учешћа у њеној примени. Кључни услов за имплементацију циљева Стратегије је подршка руководства и изградња ефикасног институционалног оквира на свим нивоима Службе.

Највећу одговорност за координацију и спровођење ове стратегије треба да преузме генерални секретар Народне скупштине, заменици, помоћници генералног секретара и Одељење за односе с јавношћу.

Стратешки циљеви, приоритети и мере који су идентификовани овим документом морају се превести у годишње планове рада у свим организационим јединицама Службе.

Праћење имплементације Стратегије генерални секретар ће спроводити квартално и годишње, у складу са елементима из једногодишњих планова.

Помоћници генералног секретара, начелници одељења и шефови одсека достављаће генералном секретару кварталне извештаје о реализацији годишњих планова, уоченим проблемима и предлозима за промене.

Квартални извештаји достављаће се до петог радног дана по истеку квартала, а годишњи до 15. јануара сваке године за претходну годину.

Извештаје о реализацији годишњих планова генерални секретар ће имати у виду приликом оцењивања запослених и доношења одлуке о евентуалној измени Стратегије.