
**PRAVILNIK O KOMUNIKACIJI I ODNOSIMA S JAVNOŠĆU
U JP AUTOCESTE FBiH D.O.O. MOSTAR**

Sarajevo, decembar 2020.

I - OPĆE ODREDBE

Član 1.

(Predmet)

- (1) Pravilnikom o komunikaciji i odnosima s javnošću JP Autoceste FBiH (daljem tekstu: Pravilnik) utvrđuje se unutrašnji i vanjski oblik komunikacije i izvještavanja između različitih sektora u JP Autoceste FBiH d.o.o. Mostar (u daljem tekstu: Preduzeće) i izvan njih, kao i omogućavanje pristupa javnosti dozvoljenim informacijama o aktivnostima Preduzeća, u cilju efikasnijeg upravljanja procesom rada i uspješne komunikacije unutar Preduzeća kao i uspješne komunikacije Preduzeća s javnošću.
- (2) Izrazi koji su zbog preglednosti navedeni u jednom gramatičkom rodu u Pravilniku bez diskriminacije odnose se i na muškarce i ne žene.

Član 2.

(Odgovornost za primjenu i nadzor)

- (1) Pravilnik se primjenjuje u svim organizacionim jedinicama Preduzeća, a odnosi se na svakog zaposlenog koji prima ili daje informaciju, izrađuje izvještaj ili ostvaruje komunikaciju u međusobnim odnosima i u odnosima s javnošću.
- (2) Nadzor nad primjenom Pravilnika vrši direktor Preduzeća, (u daljem tekstu: direktor), a za dosljednu primjenu istog odgovoran je šef Službe za organe upravljanja i protokol.
- (3) U slučaju povrede odredbi ovog Pravilnika, nadređeni rukovodilac će pokretati disciplinski postupak u cilju sankcionisanja izvršilaca povreda prema Pravilniku o radu JP Autoceste FBiH d.o.o. Mostar.

Član 3.

(Definicije pojmova)

U smislu usvojene terminologije, za potrebe Pravilnika koristi se sljedeći pojmovi:

- a) **javnost** su institucije u BiH, ustanove, mediji – elektronski i štampani, nevladin sektor, poslovna zajednica, akademska zajednica te prava i fizička lica;
- b) **unutrašnja** komunikacija je uspješna razmjena informacija između zaposlenih u Preduzeću upotrebom komunikacijske tehnike i tehnologije;
- c) **vanjska** komunikacija je razmjena informacija između Preduzeća i ciljanih grupa (javnosti) upotrebom komunikacijskih tehnika i tehnologija;
- d) **vertikalna** komunikacija je prenošenje informacija i radnih zadataka od višeg ka nižem, odnosno nižeg ka višem nivou u organizacijskim jedinicama Preduzeća, a podrazumijeva interpersonalnu razmjenu informacija „licem u lice“, posredstvom telefona, posredstvom printanih materijala, elektronske pošte i u okviru redovnih radnih sastanaka upotrebom komunikacijskih tehnika i tehnologija;
- e) **horizontalna** komunikacija je protok informacija između funkcionalno odvojenih jedinica Preduzeća (sektori, službe, odjeli);

- f) **informacija** je svaki materijal kojim se prenose činjenice, mišljenja podaci ili bilo koji drugi sadržaj, uključujući svaku kopiju ili njen dio, bez obzira na oblik i karakteristike, kao i na to kada je sačinjena i kako je klasificirana;
- g) **mediji** za prijenos informacije je sredstvo kojim je moguće prenijeti informaciju: radni sastanak, e-pošta, telefon, faks, owis, web-stranica, zvanične društvene mreže preduzeća, oglasna ploča, AC INFO bilten Preduzeća i drugi informativni materijali, te neformalni interni skup.
- h) **Krizno komuniciranje** je komuniciranje u neplaniranim situacijama, koje narušavaju ili mogu narušiti ugled, status ili rad Preduzeća.

Član 4.

(Principi)

Zaposleni u Preduzeću su dužni da se u svom radu pridržavaju principa:

- a) zakonitosti;
- b) zaštite ličnih podataka;
- c) ravnopravnosti i nediskriminacije
- d) efikasnosti;
- e) ekonomičnosti;
- f) primjerenosti;
- g) dosljednosti;
- h) nepristranosti i objektivnosti;
- i) otvorenosti i dostupnosti informacijama.

II- UNUTRAŠNJA KOMUNIKACIJA

Član 5.

(Unutrašnja komunikacija)

Unutrašnja komunikacija je neophodna za razvoj kvalitetnih odnose u Preduzeću odnosno za razvoj preduzeća i ključna je operacija u procesu rukovođena u Preduzeću, a uspostavlja se između zaposlenih na različitim nivoima i funkcijama u organizacionim jedinicama Preduzeća.

Član 6.

(Silazna komunikacija)

- (1) Komunikacija od višeg prema nižem nivou u organizacionoj strukturi Preduzeća radi izvještavanja zaposlenog o aspektu i cilju informacije te raspodjela obaveza i odgovornosti zaposlenog za postizanje cilja ostvaruje se direktno, pisanim ili usmenim putem i to:
 - a) održavanjem sastanak;

- b) odlukom ili internim propisom;
 - c) objavljivanjem na oglasnoj ploči, e-poštom, OWIS-om;
 - d) utvrđivanjem i prijavom neusklađenosti.
- (2) Direktor, izvršni direktori i rukovodioci sektora/službi/odjela će blagovremeno, tačno i precizno informisati zaposlene o radu, planovima i aktivnostima koji se odvijaju unutar Preduzeća, na dogovoren način.

Član 7.

(Uzlazna komunikacija)

- (1) Komunikacija od nižeg prema višem nivou u organizacionoj strukturi Preduzeća ostvaruje se:
- a) izvještavanjem (posredno ili neposredno) nadređenog, i to; održavanjem sastanaka, poštom, usmenim ili pismenim obavještenjem;
 - b) Prijavom neusklađenosti;
 - c) Prijavom vanrednog događaja.

Član 8.

(Horizontalna komunikacija)

- (1) Horizontalna komunikacija ostvaruje se između organizacionih jedinica Preduzeća putem kratkih operativnih sastanaka, e-pošte, dopisa, telefona itd.
- (2) Zaposleni u Preduzeću dužan je informacije distribuirati ostalim zaposlenima na čiji se djelokrug one odnose, pri čemu primaoca informacije određuje njen sadržaj i opis poslova u Pravilniku o unutrašnjoj organizaciji poslova i sistematizaciji radnih mjesta u Preduzeću.
- (3) Ako zaposleni koji ima informaciju ne može samostalno odrediti na koga se ona odnosi, dužan je informaciju proslijediti neposrednom rukovodiocu koji će dati smjernicu za njenu dalju distribuciju.
- (4) Rukovodstvo Preduzeća će poduzimati mjere za unaprijeđenje horizontalnog oblika komuniciranja u cilju bolje organizovanosti, efikasnosti, unaprijeđenja razmjene informacija te izbjegavanja dupliciranja u obavljanju poslova i zadataka, formiranjem timova usmeno/pismeno u čijem sastavu će biti po jedan zaposleni iz sektora/službe/odjela unutar Preduzeća, ovisno od problematike koja se treba rješavati.
- (5) Detaljan opis unutrašnje komunikacije iz 6. i 7. člana Pravilnika dat je u **Prilogu 1.** i sastavni je dio Pravilnika.

III - VANJSKA KOMUNIKACIJA

Član 9.

(Odnosi s javnošću)

- (1) Rad Preduzeća i njenih zaposlenih dostupan je javnosti.

- (2) Informacije o radu Preduzeća skupljaju se i prosljeđuju drugim institucijama u BiH, predstavnicima medija, građanima, nevladinom sektoru, akademskim zajednicama i drugim segmentima civilnog društva, te drugim zainteresiranim stranama.
- (3) Predstavnik Preduzeća u komunikaciji s javnošću je:
 - a) Direktor;
 - b) Osoba ovlaštena od strane direktora Društva putem odluke ili službene elektronske pošte. (u hitnom slučaju direktor ovlaštenje može dati i drugim kanalima komunikacije);
- (4) Služba za organe upravljanja i protokol (u daljem tekstu: Služba) uspostavlja saradnju s medijima u cilju provođenja promotivno-informativnih aktivnosti o u vezi s izgradnjom autoceste na Koridoru Vc i brzih cesta, redovnog izvještavanja javnosti o aktivnostima koje se odnose na praćenje relevantnih pitanja iz nadležnosti Preduzeća s ciljem jačanja međusobnog razumijevanja i povjerenja: pisanje saopćenja, vijesti, izjava i demanta, brifingom s novinarima, najavom događaja, izradom publikacija, održavanje konferencija za medije, e-poštom, usmeno, telefonski i dr.
- (5) Služba pomaže uspostavljanje i održavanje uzajamne komunikacije i saradnje između Preduzeća i njene vanjske javnosti.
- (6) Detaljan opis vanjske komunikacije dat je u **Prilogu 2.** i sastavni je dio ovoga Pravilnika.

Član 10.

(Neovlašteno distribuiranje informacija)

- (1) Zaposleni u Preduzeću su dužni spriječiti svaku vrstu neovlaštenog distribuiranja informacija, što se posebno odnosi na sve dokumente interne prirode koji se prezentiraju na OWIS-u, a posebno dokumente koje sadrže lične podatke u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH.
- (2) U slučaju neovlaštenog raspolaganja ili distribucije akata, nadređeni rukovodilac će pokretati disciplinski postupak u cilju sankcionisanja izvršilaca povreda prema Pravilniku o radu JP Autoceste FBiH d.o.o. Mostar.

Član 11.

(Web-stranica Društva)

- (1) Služba brine o ažuriranju i uređenju web-stranice Preduzeća, s ciljem informisanja javnosti o Preduzeću i svim aktivnostima u vezi s poslovima iz njene nadležnosti.
- (2) Web-stranica Preduzeća će se popunjavati sadržajima koji se odnose na izvještaje o događajima vezanim za izgradnju autocesta i brzih cesta, pregled dokumenata koji se odnose na proces, najave događaja, saopćenja za javnost, reagovanja i dr.
- (3) Sadržaji iz stava 2. iz djelokruga rada Sektora/Službe/Odjela, rukovodioci istih, dostavljaju u zaposlenom u Službi, zaduženom da blagovremeno postavi iste, na web-stranicu Preduzeća, uz prethodnu saglasnost direktora.

Član 12.

(Vanjska korespodencija)

- (1) Vanjska korespodencija putem dopisa obavlja se, isključivo, na memorandumu Preduzeća i uz potpis direktora Preduzeća i pečat Preduzeća.
- (2) Vanjska korespodencija može se obavljati i putem e-mail-a, koju obavlja zaposleni, u okviru svojih ovlaštenja, koja su definisana opisom posla njegovog radnog mjesta.
- (3) Ukoliko, nakon vanjske komunikacije, obavljene na način iz prethodnog stava, nastane potreba za daljom komunikacijom, odnosno odgovorom Preduzeća, koji svojom sadržajem prelazi ovlaštenja, ili po istoj mogu ili bi mogle nastati određene obaveze po Preduzeću, zaposleni je obavezan prethodno sa istom upoznati rukovodioca Sektora/Službe/Odjela i direktora, te sačekati saglasnost i instrukcije za oblik i nastavak komunikacije.
- (4) Društvo u komunikaciji koristi osnovni ili modificirani zvanični znak (logotip) čiji je izgled definisan Statutom i vizuelnim i grafičko-tehničkim standardima Knjige standarda.

Član 13.

(Elektronska pošta)

- (1) Korespodencija putem dodijeljene e-mail adrese na domeni jpautoceste.ba namijenjena je, isključivo za službene svrhe, te u pravilu, za unutrašnju i vanjsku komunikaciju Preduzeća.
- (2) Grupni e-mail koristi se za distribuciju: hitnih, strateških i akcionih poruka od rukovodstva Preduzeća, hitnih eksternih informacija koje trebaju znati svi zaposleni, novih internih procedura koje su u primjeni, finansijskih i ostalih instrukcija koje se odnose na sve zaposlene, te poziva na konferencije, radionice, obuke, neformalna okupljanja i drugo.

Član 14.

(Oglasna ploča)

- (1) Interni dokumenti, obavijesti i nalozi rukovodstva Preduzeća koji se odnose na sve zaposlene bit će postavljeni na oglasne ploče.

Član 15.

(OWIS)

- (1) OWIS je web bazirana aplikacija s centraliziranom bazom podataka za upravljanje dokumentacijom.

Član 16.

(Posjete gradilištima)

Gradilišta na Koridoru Vc i brzim cestama koji su u nadležnosti Preduzeća su, uz prethodnu najavu i dobivenu saglasnost otvorena za najavljene i organizovane posjete javnosti, stručnjaka i studente fakultete bliske djelatnosti Preduzeća iz BiH i inostranstva.

- (1) Za promociju, osmišljavanje organizaciju i realizaciju programa posjeta gradilištima zadužena je Služba.

- (2) Šefovi projekta po zaprimanju zahtjeva za posjete dužni su da obavijeste Službu koja će postupiti po dogovorenoj procedure za dobivanje saglasnosti, uz odobrenje direktora.

Član 17.

(Primjena Zakona o slobodi pristupa informacijama u FBiH)

Pristup informacijama u posjedu Društva te davanje informacija iz Društva utvrđeni su Zakonom o slobodi pristupa informacijama u Federaciji Bosne i Hercegovine "Službene novine Federacije BiH", broj 32/01 i 48/11) i Vodičem o pristupu informacijama u posjedu Preduzeća.

IV - KOMUNIKACIJA SA MEDIJIMA

Član 18.

(Plasiranje informacija i reagovanje)

- (1) Na osnovu Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta u Preduzeću za sistemsku komunikaciju s medijima i novinarima u Preduzeću zadužena je Služba.
- (2) Rukovodioci prije svega šefovi projekata su dužni komunicirati s predstavnicima medija posredstvom ili uz konsultaciju sa Službom, uz prethodnu saglasnost direktora.
- (3) Služba je dužna na osnovu zahtjeva/upita pomagati u komuniciranju s predstavnicima medija.
- (4) S ciljem transparentnosti rada, Služba blagovremeno plasira medijima informacije o radu Preduzeća.
- (5) Za demantovanje neistinitih navoda u medijima, s ciljem zaštite ugleda Preduzeća, Uprave i zaposlenika, a na osnovu konsultacije sa direktorom, nadležana je Služba.
- (6) Služba u konsultaciji sa direktorom, neće reagovati na navode u medijima ako se procjeni da bi takva reakcija mogla prouzrokovati veću štetu, nepotrebne polemike i nove priloge koji bi mogli dodatno štetiti ugledu Preduzeća.

Član 19.

(Konferencija za medije)

- (1) Samo direktor ima pravo da sazove konferenciju za medije.
- (2) Konferenciju za medije zakazuje Služba.

Član 20.

(Snimanje i izvještavanje sa gradilišta)

Predstavnici medija koji od Službe zatraže dozvolu za snimanje ispunjavaju obrazac kojim se daje saglasnost.

Saglasnost za snimanje/izvještavanje u AC-139 sastavni je dio Pravilnika.

V – KRIZNO KOMUNICIRANJE

Član 21.

(Tim za krizne situacije)

(1) Pod kriznom situacijom, u smislu ovog Pravilnika, podrazumijeva se neplanirana situacija koja narušava ili može narušiti ugled, status i rad Preduzeća.

(2) Tim za upravljanje krizom (u daljem tekstu: Tim) formira direktor Preduzeća, koji djeluje po usvojenim Planom kriznog komuniciranja (Prilog 3) koji je sastavni dio ovoga Pravilnika.

(3) Plan kriznog komuniciranja mora imati: osnovne informacije o situaciji odnosno događaju, biti unaprijed pripremljene, te djelovati proaktivno.

(4) Plan kriznog komuniciranja sadržava slijedeće ključne elemente: a. Utvrđivanje Kriznog štaba zaduženog za donošenje ključnih odluka b. Definisane načine internog komuniciranja c. Osposobljenog glasnogovornika za komuniciranje u kriznoj situaciji d. Utvrđivanje ciljne javnosti e. Pripremljene ključne poruke prema javnosti f. Definisane najefektivnije metode komuniciranja g. Taksativno navedene krizne situacije koje se mogu dogoditi, mjere koje se trenutno poduzimaju i mjere koje će se poduzeti. h. Analiza stanja.

(5) U slučaju krizne situacije, komunikacijski kanali, posebno usmeni, bit će otvoreni.

(6) Služba je obavezan da na temelju redovnih analiza medija upozori direktora i rukovodioce Preduzeća na moguću krizu.

(7) U cilju proaktivnog djelovanja, Služba će predložiti mjere za informisanje zaposlenih, te dati instrukcije za njihovo ponašanje prema javnosti.

(5) Detaljan opis Okvirnog plana za krizno komuniciranje Pravilnika dat je u **Prilogu 3**. I sastavni je dio Pravilnika.

Član 22.

(Prava i obaveze zaposlenih)

(1) Unutrašnja ili vanjska komunikacija u Preduzeću obavlja se uz puno poštivanje prava na slobodu izražavanja i prava na korištenje maternjeg jezika.

(2) Zaposleni u Preduzeću dužni su u unutrašnjoj ili vanjskoj komunikaciji pridržavati se načela utvrđenih u članu 4. ovog Pravilnika, a naročito vodeći računa o ugledu Preduzeća, kao i izbjegavati bilo koji oblik diskriminacije, posebno iz nacionalnih, vjerskih, političkih i spolnih razloga.

Član 23.

(Informisanje novozaposlenih)

Sektor za opće, kadrovske i pravne poslove, odnosno Odjel za kadrovske poslove ima obavezu da u roku od 30 dana od dana zasnivanja radnog odnosa, novouposlenog u Preduzeću, upozna sa svim standardnim oblicima i načinima informisanja u Preduzeću, kao i onima koji su utvrđeni ovim Pravilnikom.

VI – ZAVRŠNE ODREDBE

Član 24.

(Izmjene i dopune Pravilnika)

Izmjene i dopune Pravilnika vrše se na način i po postupku za njegovo donošenje.

Član 25.

(Stavljanje van snage)

Danom stupanja na snagu Pravilnika prestaje primjena Procedure za interno i eksterno komuniciranje AC-P 5.5-01 od 19.11.2013. godine.

Član 26.

(Stupanje na snagu)

Pravilnik stupa na snagu danom donošenja, a objavljuje se na oglasnoj ploči i OWIS-u Preduzeća.

Broj: 01-915-40/21

Datum: 26.01.2021. godine

Direktor

Adnan Terzić, dipl.ing.