

**BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNA I HERCEGOVINA
SREDNJOBOSANSKI KANTON/KANTON SREDIŠNJE BOSNE
OPĆINSKI SUD U KISELJAKU**

**P R A V I L N I K
INTERNE KOMUNIKACIJE
OPĆINSKOG SUDA U KISELJAKU**

Kiseljak, decembar, 2024. godine

Na temelju člana 31. stav 1. Zakona o sudovima Federacije Bosne i Hercegovine (Službene novine F BiH, broj: 38/5,22/06, 63/10, 72/10, 07/13 i 52/14) a u vezi sa članom 34. Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta Općinskog suda u Kiseljaku, predsjednica suda donosi:

PRAVILNIK INTERNE KOMUNIKACIJE

OPŠTE ODREDBE

Član 1. (Predmet)

Pravilnikom interne komunikacije (u daljnjem tekstu: Pravilnik) uređuje se organizacija i način interne komunikacije u Općinskom suda u Kiseljaku (u daljem tekstu: Sud) kao i obaveze i odgovornosti koje su od značaja za uspostavljanje i održavanje uspješne komunikacije među zaposlenima unutar Suda.

Član 2. (Cilj)

(1) Polazeći od toga da je komunikacija skup aktivnosti za prenos i primanje informacija koje imaju učinak na primaoca, da je način razmjene ideja, stavova, vrijednosti, mišljenja i činjenica te da se komunikacijama delegiraju zadaci, obaveze, metodi rada uz obezbjeđenje povratnog informisanja o realizaciji aktivnosti, cilj koji se želi postići ovim Pravilnikom je unapređenje efikasnosti rada Općinskog suda u Kiseljaku kao cjeline i zaposlenih na njihovim radnim mjestima, povećanje motivacije, bolji odnosi i razumijevanje među zaposlenim, stvaranje organizacije za koju zaposleni osjećaju da joj pripadaju i u kojoj zajedno sa rukovodstvom rade na ostvarenju misije i vizije

(2) Izgradnja dobre komunikacije treba da poboljšava protok informacija, poboljša timski rad, povećava djelotvornost i motivacije zaposlenih, stvaranje pozitivne atmosfere u radnoj sredini, povećava otvorenost i javnost rada i djelotvornije rješavanje problema, uključujući i stavove i mišljenja građana i javnosti uopšte

Član 3. (Vrste komunikacija)

(1) Komunikacije, u smislu odredbi ovog Pravilnika, dijele se na komunikacije koje se odvijaju unutar Suda (interna komunikacija) i komunikacije koje se odvijaju sa subjektima izvan Suda (eksterna komunikacija) - odnosi sa javnošću.

(2) U pogledu oblika, komunikacije se dijele na formalne i neformalne, a u pogledu korištenja načina ostvarivanja dijele se na verbalne i neverbalne komunikacije.

II - INTERNA KOMUNIKACIJA

1. Uvodne odredbe

Član 4. (Pojam)

(1) Interna komunikacija je ključna aktivnost u procesu rukovođenja radom Suda putem koje se ostvaruje normalan tok rada i poslovanja.

(2) Interna komunikacija, u smislu ovog Pravilnika, predstavlja skup aktivnosti zaposlenih za razmjenu informacija unutar Suda koje se odvijaju uspostavljenim formalnim kanalima, kao silazna komunikacija, uzlazna komunikacija i horizontalna komunikacija.

(3) Silazna komunikacija (komunikacija prema/na dole) obezbjeđuje prenos i prijem informacija po liniji rukovođenja od predsjednika Suda do sekretara suda i predsjednika odjeljenja suda, pa do šefa sudske uprave i sve do neposrednih izvršioaca posla. Silazna komunikacija u ovom sudu se može ostvariti: velikim sastancima otvorenog tipa, brifinzima tima, internim biltenima i e-mail sistemima.

(4) Uzlazna komunikacija ili komunikacija prema/na gore, je perenos poruka sa nižeg na više nivoe tj. komunikacija koju su inicirali podređeni sa svojim nadređenim.

Vrste poruka koje se koriste u ovoj formi su: kvaliteta rada, problemi vezani za posao, kolege zaposlenih i njihovi problemi, percepcija (opažanje) podređenih o praksi i načelima unutar ovog suda, zadaci i procedure i sl. Kanali uzlazne komunikacije u ovom sudu obično su: obilazak zaposlenih od strane sekretara suda i zaposlenih I redovno održavanje sastanaka šefa sudske uprave sa zaposlenim. Informacije predsjedniku suda od strane zaposlenih prenosi sekretar suda zajedno sa šefom sudske uprave.

(5) Horizontalna komunikacija je protok informacija kroz funkcionalna područja ovog Suda, na bilo kom nivou. Horizontalna komunikacija prelazi granice odjeljenja i funkcionalne granice, te povezuje zaposlene na širim sličnim nivoima unutar ovog Suda. Vrste poruka koje se koriste u ovom obliku su: problematika rješavanja problema, podjela informacija između radnih grupa, koordinacija zadataka između odjeljenja i timova.

Član 5. (Svrha interne komunikacije)

(1) Interna komunikacija ima za svrhu davanje informacija, razmatranje ideja, prenos i razmjenu mišljenja, činjenica, prenošenje osjećanja i podsticaj na aktivnost odnosno odlučivanje.

(2) Interna komunikacija mora biti redovna, uz razmjenu važnih informacija, ujednačena u svim organizacionim jedinicama Suda, usmjerena prema svim zaposlenim i organizovana po formi i sadržaju, sa kontinuiranim praćenjem i nadzorom.

2. Odgovornost za obezbjeđenje interne komunikacije

Član 6. (Predsjednik suda)

(1) Predsjednik suda najmanje jednom u 3 (tri) mjeseca, a po potrebi i češće, zakazuje i rukovodi radom Kolegija suda, koga čine predsjednik ovog suda i predsjednici sudskih odjeljenja, cilj ovih sastanaka je praćenje, planiranje i unapređivanje rada sudskih odjeljenja, a posebno analiza i efikasnost i ažurnost rada ovog Suda.

(2) Predsjednik suda najmanje jednom u 3 (tri) mjeseca, a po potrebi i češće, saziva Stručni kolegij kojeg čine sve sudije i stručni saradnici ovog Suda. Kolegij razmatra sva pitanja koja se odnose na obavljanje poslova iz djelokruga ovog suda, a naročito: ostvarene rezultate u prethodnom periodu, analiziranje stanja svakog sudskih referata po odjeljenjima, nerješene stare predmete, broj predmeta kojim je zadužen svaki sudija, broj završenih i nerješenih predmeta po sudijama, rad po prioritnim predmetima, ažurnost suda i ažurnost rada svakog od sudija i ostalih zaposlenih, iskorištenost radnog vremena, mogućnosti za unapređenje metoda rada, stručno usavršavanje sudija i drugih zaposlenika, ostvarivanje programa rada suda i izvještaji o radu, kao i druga pitanja načajna za rad ovog suda

(3) Po potrebi saziva i rukovodi Opštom sjednicom koju čine sve sudije ovog suda. Na opštoj sjednici odlučuje se o pitanjima propisanim zakonom.

(4) Po potrebi saziva Kolegij sudske uprave, kojeg čine predsjednik, sekretar suda i rukovodioci ovog suda, te i drugi zaposlenici koje predsjednik uključi u njegov rad. Cilj ovih sastanaka je praćenje, planiranje i unapređenje poslova sudske uprave.

(5) Najmanje jednom godišnje, a po potrebi i češće, predsjednik će održavati sastanke sa svim zaposlenicima u ovom sudu. Na ovim sastancima se razmatraju sva aktuelna pitanja vezana za rad ovog suda, a naročito pitanja radne discipline, poštovanja odluke o radnom vremenu i punoj iskorištenosti radnog vremena, međuljudski odnosi u sudu, odnos prema strankama i drugim učesnicima u postupku od strane zaposlenika, kojima je obaveza da službeno kontaktiraju sa istim.

(6) Prijem zaposlenih kod predsjednika suda se vrši uz prethodnu najavu kod tehničkog sekretara suda.

Član 7. (Sekretar suda)

(1) Sekretar suda najmanje jednom u 3 (tri) mjeseca, a po potrebi i češće, održavaće sastanke sa administrativnim osobljem u sudu, čiji je neposredni rukovodilac. Na ovim sastancima se razgovara o aktuelnim pitanjima vezanim za rad tog osoblja, radnu disciplinu i izvršenje radnih zadataka, vrši se analiza rezultata rada i ispunjenja obaveza u proteklom periodu i planiraće se nove obaveze i zadaci za predstojeći period. Na sastanku se vodi zapisnik.

(2) Sekretar suda će takođe i svakodnevno ostvarivati dobru internu komunikaciju sa zaposlenim u sudu putem telefona, elektronske pošte ili neposrednim kontaktom.

(3) Sekretaru se predaju Zahtjevi za korištenje godišnjih odmora, putem Obrasca 3 dana ranije.

(4) Organizovaće vođenje evidencije i kontrole odsustva s posla za sudije i zaposlene i o tome obavještavati predsjednika suda.

Član 8. (Predsjednici sudskih odjeljenja)

(1) Predsjednici sudskih odjeljenja će po potrebi, a najmanje jednom u 3 (tri) mjeseca održavati redovne sastanke sa sudijama iz svog odjeljenja. Na sastancima sudskih odjeljenja razmatraju se pitanja od značaja za rad odjeljenja, i to: o problemima vezanim za rad u odjeljenju, o zakonitom i blagovremenom obavljanju poslova, o stanju pojedinih sudskih referata, o periodičnim izvještajima o broju i vrsti novoprimitih predmeta, predmeta u radu, završenih i nezavršenih predmeta, a naročito starih nerješenih predmeta i o razlozima zbog kojih ti predmeti nisu rješeni, o realizaciji programa rješavanja starih predmeta, o kvalitetu rada sudija u odjeljenju, o ažurnosti rada sudija u odjeljenju, a naročito o poštivanju utvrđenih rokova, o izmjenama zakona, o sudskoj praksi viših sudskih instanci, o usaglašenosti sudske prakse između sudija, o mjerama za kvalitetniji, efikasniji i ažurniji rad odjeljenja, o primjeni zakona i drugih propisa u radu, o potrebi nabavke stručne literature, o izboru tema za

edukaciju, kao i o drugim pitanjima. Na ovim sastancima se vode zapisnici koji se dostavljaju predsjedniku suda.

Član 9. (Šef sudske uprave)

(1) Šef sudske uprave će najmanje jednom u 3 (tri) mjeseca održavati sastanak sa zaposlenima u cilju praćenja i koordinacije raspodele poslova, kao i prikupljanju stavova i mišljenja zaposlenih, analiza kvaliteta rada, eventualnih problema i barijera u komunikaciji. Zapisnici sa sastanaka se dostavljaju predsjedniku suda.

(2) Šef sudske uprave će svakodnevno distribuirati informacije po linije rukovođenja adekvatnim kanalima komunikacije.

Član 8. (Zaposleni)

(1) Zaposleni su dužni prikupljati, distribuirati i saopštavati informacije kojima se obezbjeđuje komunikacija i međusobno informisanje svih zaposlenih u Sudu.

(2) Tokom izvršavanja svojih poslova, zaposleni informišu nadređene kao i ostale zaposlene o činjenicama, stavovima i mišljenjima koja imaju ili do kojih su došli u svom radu, a o kojima isti treba da budu upoznati ili je to potrebno radi izvršavanja zadataka iz njihovog djelokruga rada, kao i radi pribavljanja mišljenja, smjernica ili ideja.

(3) U smislu prethodnog stava ovog člana, preporučuje se jedan od formalnih načina komunikacije (sastanak, dopis, elektronska komunikacija i sl.)

(4) Zabranjena je zloupotreba bilo kojeg načina komunikacije radi širenja neprovjerenih informacija.

Član 9. (Kodeks ponašanja)

U međusobnoj komunikaciji zaposleni su dužni pridržavati se pravila dobrog ponašanja, nekonfliktno djelovati i uopšte svojim ponašanjem doprinosti izgradnji pozitivne radne atmosfere.

3. Ostvarivanje interne komunikacije

3.1 Načini ostvarivanja interne komunikacije

Član 10. (Formalni i neformalni načini)

(1) Interna komunikacija se ostvaruje, kroz formalne načine komuniciranja, putem sastanaka, diskusija, internih dopisa i akata, elektronske pošte, oglasne table, štampanih materijala namijenjenih zaposlenim i drugim načinima.

(2) Interna komunikacija se ostvaruje i kroz neformalne načine komuniciranja putem diskusije "licem u lice", telefonskih konverzacija i drugih načina.

3.1.1 Formalni načini interne komunikacije

Član 11. (Sastanci)

(1) Sastanci su formalni načini interne komunikacije koje organizuju predsjednik suda sa predsjednicima sudskih odjeljenja, sekretarom suda i zaposlenim odnosno rukovodeći radnici sa zaposlenim, radi davanja informacija, dijeljenja zadataka, razmjene ideja i mišljenja i usaglašavanja kao i primanja/prikupljanja informacija o aktivnostima, izvršenim poslovima i drugim pitanjima od značaja za efikasan rad u Sudu.

(2) Sastanci se organizuju u određenim periodima i prema pravilima utvrđenim ovim Pravilnikom i drugim opštim aktima.

Član 13. (Interni akti)

(1) Interni akti su pisani dokumenti koji sadrže važne informacije za sve zaposlene ili određene grupe o pitanjima koja se tiču njihovog službenog položaja, radnog okruženja, zadataka, prava i obaveza i sl., a pojavljuju se u formi odluka, saopštenja/obavještenja, zahtjeva, poziva i u drugim formalnim oblicima.

(2) Primjerak internog akta koji se tiče službenog položaja, prava i obaveza zaposlenog a pojavljuje se u formi odluke dostavlja se sekretaru suda koji vodi dosije zaposlenih.

Član 14. (Elektronska pošta/internet)

(1) Elektronska pošta je način za brzo prenošenje informacija unutar Suda, obavljanje konsultacija i izdavanje zadataka.

(2) Zapisi e-komunikacija se ostvaruju putem pravosudnog informacionog sistema Bosne i Hercegovine koji se čuvaju i zaštićuju u skladu sa posebnim opštim aktom odnosno utvrđenom procedurom sistema.

Član 15. (Oglasna tabla)

(1) Oglasna tabla je mjesto (alat za ostvarenje interne i eksterne komunikacije) koje služi za isticanje dokumenata koji sadrže informacije za zaposlene, za čije je objavljivanje predviđeno isticanje na oglasnoj tabli kao i za isticanje internih dopisa koji su upućeni prema svim zaposlenim ili određenim grupama.

(2) Oglasna tabla je postavljena u prizemlju Suda.

Član 16. (Štampani materijali namijenjeni informisanju zaposlenih)

(1) Kao štampani materijali namijenjeni informisanju zaposlenih izrađuju se leci, brošure, plakati, publikacije i druge slične forme.

(2) Štampane materijale izrađuju viši stručni saradnik za odnose sa javnošću uz podršku IKT službenika.

(3) Sadržaj i ovlaštenja za izradu štampanog materijala mora odobriti predsjednik suda.

3.1.2 Neformalni načini interne komunikacije

Član 18. (Diskusije "licem u lice")

Diskusije "licem u lice" su način neformalne komunikacije dvije osobe, bez prisustva trećeg lica. Koristi se za razmjenu ličnih poruka, razjašnjenja, prijem izvještaja ili davanje zadataka. Diskusije "licem u lice" ne treba i ne mogu da zamjenjuju formalne oblike komunikacije, u svim onim slučajevima kada je predviđen drugi način komuniciranja (sastanci, dopisi i sl.)

Član 19. (Telefonske konverzacije)

Telefonske konverzacije koriste se za prenos poruka, informacija, stavova i mišljenja koja zahtijevaju hitnost i/ili kada se očekuje djelovanje jednog ili oba sagovornika. Telefonske konverzacije, kao način neformalne komunikacije, ne mogu zamijeniti druge predviđene formalne načine komunikacije

Član 20. (Drugi oblici)

(1) Održavanje internih brifinga, prijema, otvorenih vrata, obilježavanja odlazaka u penziju, odlazaka iz firme su načini neformalne komunikacije između rukovodstva i zaposlenih. To su prilike za saopštavanje i razmjenu stavova, mišljenja, osjećanja.

(2) Interni događaji se organizuju na osnovu odluka predsjednika Suda.

3.2 Organizovanje i vođenje uspješnog sastanka

Član 21. (Sastanci)

(1) Periodični sastanci se organizuju kao: dnevni, sedmični, mjesečni, tromjesečni, polugodišnji i godišnji.

(2) Sastanke iz prethodnog stava organizuju predsjednici sudskih odjeljenja, sekretar suda i šef sudske pisarne sa zaposlenima.

(3) Predsjednik suda sa rukovodećim zaposlenima organizuje sastanak po potrebi, a najmanje jednom mjesečno. (Kolegij).

4. Oblici interne komunikacije u pogledu sredstva komunikacije

4.1 Formalni i neformalni oblici

Član 22. (Formalni oblici interne komunikacije)

(1) Formalni oblici interne komunikacije obavezuju učesnike, a pojavljuju se u obliku službene bilješke, zapisnika, odluke, pravilnika, uputstva, naredbe, zaključka, zahtjeva, izvještaja, informacije, pritužbe,

prigovora, svih oblika e-komunikacija i drugih pisanih ili na drugi način trajno zabilježenih oblika komunikacije.

(2) Službena zabilješka je pisani trag o događaju, mišljenju, stavu ili postavljenom zahtjevu.

(3) Zapisnik je pisani dokument o događaju ili sastanku, a sadržava informacije o danu, mjestu, učesnicima, predmetu, toku, diskusijama/izjavama kao i zaključke/odluke. Zapisnici se vode u propisanom obliku i obavezno u svim slučajevima predviđenim zakonom, ovim Pravilnikom ili drugim propisima. Primjerak zapisnika se dostavlja učesnicima.

(4) Odluke, pravilnici, uputstva i naredbe su pisani dokumenti koji sadržavaju pravila/norme, zahtjeve, izjavu volje ili stavove ovlaštenog donosioca i na osnovu kojih se traži određeno ponašanje od osoba na koje se odnosi. Ovo su formalni oblici vertikalne komunikacije. Donosilac akta povremeno provjerava da li su zaposleni pravilno razumjeli i da li svoje aktivnosti planiraju odnosno podešavaju u skladu sa tim. Ovo uključuje preduzimanje preventivnih i korektivnih mjera.

(5) Zaključci su pisani dokumenti kojima se odobrava određeno ponašanje, daju smjernice, izražavaju stavovi ili mišljenja donosioca i na osnovu kojih slijede aktivnosti zaposlenih.

(6) Zahtjevi, kao formalni oblici komunikacije, traže konkretne usmjerene aktivnosti u cilju rješavanja određenog pitanja ili prilagođavanja ponašanja. Suština ispunjenja zahtjeva je da su jasni/razumljivi i da su svi detalji u vezi sa tim razjašnjeni.

(7) Izvještaji i informacije su pisani dokumenti koji sadrže jednu ili više informacija o događajima ili aktivnostima i oblik je formalne vertikalne komunikacije prema gore. Izvještaj je način kontrole rada i ponašanja zaposlenih, a može rezultirati donošenjem odluka, zaključaka ili zahtjeva. Izvještaji se sastavljaju u svim propisanim slučajevima ili po zahtjevu nadređenog.

(8) Pritužbe i prigovori su pisani akti kojima se zaposleni obraćaju nadređenim u cilju ukazivanja ili rješavanja određenog pitanja koje se tiče njihovog službenog ili drugog položaja odnosno o određenim njihovim pravima, obavezama ili odgovornostima. Ovo je formalni oblik vertikalne komunikacije prema gore.

(9) Audio i video zapisi, prezentacije i sl. sadrže informacije i podatke o događajima važnim za zaposlene, odnosno koriste u slučajevima predstavljanja projekata, planova, obuka i sl.

(10) Svi oblici e-komunikacije su formalni oblik komunikacije radi internog informisanja kao i upućivanja zahtjeva, stavova, ideja i mišljenja po liniji rukovođenja odnosno po liniji koordinacije/saradnje. E-pošta se čuva na serveru, a jedan odštampani primjerak se čuva u pomoćnoj evidenciji pošiljaoca i primaoca, u skladu sa posebnim opštim aktom.

Član 23.

(Neformalni oblici interne komunikacije)

(1) Neformalni oblici komunikacije koji se pojavljuju kao razgovor "licem u lice" i telefonski razgovor, u osnovi ne obavezuju učesnike komunikacije, izuzev ako se uzajamno slažu o sadržaju takve komunikacije.

(2) Razgovor "licem u lice" i telefonski razgovor, kao čest oblik komunikacije, pomaže u razjašnjavanju stavova ali ne može biti osnov za odlučivanje. Takva komunikacija služi za saopštavanje mišljenja, stavova, osjećanja ili davanje informacija. U službenoj korespondenciji pozivanje na jedan od ovih neformalnih oblika komunikacije ima smisla samo ukoliko drugi učesnik ne osporava sadržaj takve komunikacije.

5. Oblici interne komunikacije u pogledu učesnika

Član 31.

(Predsjednik suda sa predsjednicima sudskih odjeljenja i rukovodećim službenicima)

- (1) Cilj ove komunikacije je razmjena informacija na najvišem nivou. Komunikacija je dvosmjerna, a ostvaruje se formalnim i neformalnim načinima, u skladu sa odredbama ovog Pravilnika.
- (2) O oblicima interne komunikacije sa predsjednicima sudskih odjeljenja odlučuje predsjednik suda, uključujući i način davanja povratnih informacija.
- (3) Kao redovan oblik formalne interne komunikacije između predsjednika suda i predsjednika sudskih odjeljenja ustanovljava se Kolegijum predsjednika suda, a u skladu sa Pravilnikom o organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta u Općinskom sudu u Kiseljaku.

Član 32.

(Odgovornost službenika za obezbjeđenje komunikacije)

- (1) Za obezbjeđenje formalne komunikacije putem izrade i dostave akata predsjednika suda, prikupljanja i distribucije dokumentacije odgovoran je tehnički sekretar predsjednika suda, u skladu sa opštim aktom kojim se uređuje unutrašnja organizacija Općinskog suda u Kiseljaku
- (2) Za obezbjeđenje usmene komunikacije, zakazivanje internih sastanaka i distribucije pisane dokumentacije koja pristiže ili se šalje putem faksa, donošenja rješenja po zahtjevima za godišnjih odmor.

Član 35.

(Komunikacija između rukovodećih službenika i zaposlenih u Općinskom sudu u Kiseljaku)

- (1) Rukovodioci ostvaruju svakodnevnu komunikaciju sa zaposlenim na jedan od predviđenih načina komunikacije.
- (2) Za službenu komunikaciju sa zaposlenim, u pogledu izvršavanja poslova, obavezno je korištenje jednog od oblika formalne komunikacije (npr. pisani dokument, zapis, zabilješka, sastanak).

Član 38.

(Komunikacija predsjednika suda sa svim zaposlenim u sudu)

- (1) U komunikaciji sa zaposlenim, predsjednik suda koristi različite oblike, kao što su sastanci sa pojedinim ili svim zaposlenim, korištenje elektronskih sredstava interne komunikacije, saopštenja, izdavanje smjernica ili naloga, upućivanje čestitki i organizovanje događaja i drugi pogodni oblici (izdavanje brošura, periodični bilten, anketiranje zaposlenih i sl.).
- (2) Predsjednik suda organizuje sastanke sa svim zaposlenim u Sudu kada je potrebno da neposredno prenese poruke o temama i događajima koji se odnose na sve zaposlene ili kada je potrebno da neposredno dobije povratne informacije, mišljenja i stavove zaposlenih u vezi sa radnim odnosima i uslovima rada

6. Unapređenje sistema komunikacije

Sistem komunikacije u sudu mora se stalno unapređivati. Na taj način se mogu ostvariti relevantne pretpostavke povećanja efikasnosti svih zaposlenih i Suda u cijelini.

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

Broj: 49 0 Su 071137 24 Su
Kiseljak, 02.12.2024. godine



PREDSJEDNICA SUDA
Orman Šerbo Rasema