

Na temelju odredbe članka 22. Statuta Europske poslovne škole Zagreb, Selska cesta 119, Zagreb (dalje: EBUS), Upravno vijeće EBUSa, uz prethodno pribavljeno mišljenje Stručnog vijeća EBUSa, dana 15.05.2020. donosi:

PRAVILNIK O KOMUNICIRANJU

GLAVA I. OPĆE ODREDBE

Predmet pravilnika

Članak 1.

Pravilnik o komuniciranju (dalje: Pravilnik) utvrđuje načine, oblike i kanale razmjene službenih informacija u EBUSu radi učinkovitijeg upravljanja procesom rada, uspješne komunikacije unutar EBUSa te EBUSa s javnošću.

Pojmovi

Članak 2.

Pojedini pojmovi u smislu ovog Pravilnika imaju sljedeće značenje:

- a) Javnost, u smislu ovog Pravilnika, podrazumijeva tijela javne vlasti, ustanove, medije (elektronske i tiskane), nevladin sektor, poslovnu zajednicu, akademsku zajednicu, pravne osobe i građane.
- b) Unutarnja komunikacija je razmjena informacija, poruka, ideja i stajališta u EBUSu upotrebom komunikacijske tehnologije i medija za prijenos informacija.
- c) Vanjska komunikacija je razmjena informacija, poruka, ideja i mišljenja između EBUSa i ciljnih grupa (javnosti) upotrebom komunikacijske tehnologije i medija za prijenos informacija.
- d) Silazna komunikacija je prijenos poruka od viših k nižim razinama u hijerarhiji EBUSa.
- e) Uzlazna komunikacija je prijenos poruka s nižih na više razine u hijerarhiji EBUSa.
- f) Horizontalna komunikacija je protok poruka između organizacijskih jedinica EBUSa u cilju boljeg povezivanja zaposlenih unutar EBUSa.
- g) Informacija je skup poruka kojim se prenose činjenice, mišljenja, podaci i bilo koji drugi sadržaj, a koji primatelju otkriva novost.
- h) Mediji za prijenos informacije su sredstva kojima je moguće prenijeti informaciju: oglasne ploče, e-pošta, web stranica, intranet, priručnici, interni bilteni, izvještaji, sastanci, neformalni interni skupovi i drugo.
- i) Krizno komuniciranje je komuniciranje u neplaniranim situacijama koje narušavaju ili mogu narušiti ugled, status ili rad EBUSa.

Odgovornost za primjenu i nadzor

Članak 3.

- (1) Svi zaposleni u EBUSu dužni su se pridržavati ovog Pravilnika u međusobnim odnosima i u odnosima s javnošću.
- (2) Nadzor nad primjenom Pravilnika provodi dekan EBUSa (dalje: dekan) i voditelj marketinga i odnosa s javnošću (dalje: voditelj).
- (3) U slučaju povrede ovog Pravilnika, dekan može izricati odgovarajuće mjere sukladno posebnim propisima.

Načela i smjernice

Članak 4.

U svome radu svi zaposleni u EBUSu dužni su pridržavati se načela: zakonitosti, nediskriminacije, ravnopravnosti, učinkovitosti, ekonomičnosti, primjerenosti, dosljednosti, objektivnosti, nepristranosti i dostupnosti informacijama (otvorenosti).

GLAVA II. VANJSKA KOMUNIKACIJA

Odnosi sa javnošću

Članak 5.

- (1) Rad EBUSa i njenih zaposlenika je dostupan javnosti.
- (2) Proces komuniciranja podrazumijeva komuniciranje zaposlenika EBUSa sa drugim zaposlenicima, studentima i javnošću.
- (3) Voditelj uspostavlja suradnju s medijima u cilju provođenja promotivnih aktivnosti o EBUSu, organizira medijske promocije te objavljuje publikacije o EBUSu i dr.
- (4) Ukoliko se od EBUSa traži pisana informacija iz djelokruga rada EBUSa, dekan će zadužiti voditelja da, u što kraćem roku, na takav zahtjev pismeno odgovori.
- (5) Ako se od EBUSa traži pisana informacija koja ne spada u djelokrug rada EBUSa, zainteresirana strana uputit će se na mjerodavnu instituciju.
- (6) Ako se radi o usmenom zahtjevu za informacijom iz djelokruga rada EBUSa, zaposlenik EBUSa koji je bio kontaktiran dužan je informirati neposredno nadređenog o takvom zahtjevu, koji je dužan dati mu nalog i smjernice o sadržaju povratne informacije.
- (7) Ako se od zaposlenika EBUSa traži usmena informacija za čije izdavanje nije ovlašten, zaposlenik je dužan uputiti zainteresiranu stranu osobi koja je ovlaštena dati takvu informaciju.
- (8) Ukoliko se od zaposlenika EBUSa traži usmena informacija izvan djelokruga rada EBUSa, zaposlenik koji je bio kontaktiran dužan je uputiti zainteresiranu stranu na mjerodavnu instituciju.

Web stranica

Članak 6.

- (1) Voditelj uređuje i ažurira web stranicu EBUSa, u cilju bržeg, potpunijeg i učinkovitijeg informiranja javnosti o EBUSu i svim aktivnostima EBUSa.
- (2) Web stranica EBUSa će se popunjavati sadržajima koji se odnose na EBUS, dokumente, najave konferencija i drugo, uz prethodnu suglasnost dekana.

(3) Sadržaje iz stavka 2. ovog članka iz djelokruga rada EBUSa zaposlenici dostavljaju voditelju zaduženom da pravovremeno postavi iste na web stranicu EBUSa, uz prethodnu suglasnost dekana.

Vanjsko dopisivanje

Članak 7.

(1) Vanjsko dopisivanje obavlja se, isključivo, na memorandumu EBUSa, uz potpis dekana EBUSa i pečat EBUSa.

(2) U slučaju odsutnosti ili spriječenosti dekana EBUSa, a u skladu s pisanim aktom kojim je utvrđen opseg i stupanj ovlaštenja, memorandum EBUSa potpisuje prodekan i stavlja se pečat EBUSa.

(3) Vanjsko dopisivanje može se obavljati i putem e-pošte, koju obavlja zaposlenik u okviru svojih ovlaštenja koja su određena opisom posla njegovog radnog mjesta.

(4) Ukoliko nakon vanjskog dopisivanja obavljenog na način iz stavka 3. ovog članka nastane potreba za daljnjom komunikacijom, odnosno odgovorom EBUSa, koji svojom sadržajem prelazi ovlaštenja, ili po istoj mogu ili bi mogle nastati određene obveze za EBUS, zaposlenik je dužan prethodno s istom upoznati voditelja i dekana te pričekati suglasnost i nalog za oblik i nastavak komunikacije.

Promotivni materijali

Članak 8.

(1) Svi promotivni materijali EBUSa trebaju imati istaknut logotip institucije, kao i puni naziv institucije.

(2) Promotivni materijali trebaju dizajnom biti bliski bojama logotipa EBUSa.

(3) Svaki promotivni materijal u treba sadržavati kontakt telefon, adresu, kao i mrežne stranice EBUSa.

GLAVA III. UNUTARNJA KOMUNIKACIJA

Silazna komunikacija

Članak 9.

(1) Silazna komunikacija u EBUSu će se odvijati pisanim i usmenim putem.

(2) Dekan i prodekan će pravovremeno, točno i precizno informirati zaposlene o radu, planovima i aktivnostima koji se odvijaju unutar EBUSa, na dogovoren način.

Uzlazna komunikacija

Članak 10.

(1) Uzlazna komunikacija u EBUS odvijati će se pisanim i usmenim putem.

(2) Zaposlenici u EBUSu mogu neposredno nadređenom iznositi svoje ideje, prijedloge, stavove i probleme s kojima se svakodnevno susreću, u cilju boljeg ostvarenja svojih radnih zadataka, što doprinosi uspješnijem radu EBUSa.

(3) U cilju učinkovitije unutarnje i uzlazne komunikacije rukovodstvo će, uvođenjem dana pod nazivom „Otvorena vrata za zaposlenike EBUSa“, najmanje četiri puta godišnje, odrediti termine kada zaposleni EBUSa, pisanim podneskom, mogu predlagati nove ideje i planove, upoznati nadređene o problemima s kojima se susreću u radu i ostalim relevantnim pitanjima.

Horizontalna komunikacija

Članak 11.

- (1) Horizontalna komunikacija se ostvaruje između organizacijskih jedinica EBUSa, a osobito u vidu kratkih operativnih sastanaka.
- (2) Svaki zaposlenik EBUSa dužan je distribuirati informacije koje posjeduje ostalim zaposlenicima na čiji se djelokrug rada informacija odnosi, pri čemu primatelja informacije određuje sadržaj informacije i opis poslova u Pravilniku o unutarnjoj organizaciji EBUSa.
- (3) Ukoliko zaposlenik koji posjeduje informaciju ne može samostalno odrediti na koga se ona odnosi, dužan je informaciju proslijediti neposredno nadređenom, koji će dati smjernice za daljnju distribuciju informacije.
- (4) Dekan EBUSa će poduzimati mjere za unapređenje horizontalnog oblika komuniciranja u cilju bolje organiziranosti, učinkovitosti, unapređenja i razmjene informacija te izbjegavanja dupliciranja u obavljanju poslova i zadataka. Po potrebi dekan može formirati radnu grupu u čijem sastavu će biti zaposlenici EBUSa, za rješavanje spornih pitanja vezanih za unapređenje horizontalnog oblika komuniciranja.

Službena pošta

Članak 12.

Službena pošta će se distribuirati u skladu s propisima o uredskom poslovanju.

Unutarnja ovjera dokumenata

Članak 13.

Svi akti i dokumenti nastali kao rezultat službenih aktivnosti zaposlenika EBUSa, obavezno pored klase, urudžbenog broja, mjesta i datuma stvaranja akta ili dokumenta, trebaju sadržavati inicijale autora dokumenta te paraf nadređenog zaposlenika, sve u skladu s propisima o uredskom poslovanju.

Elektronska pošta

Članak 14.

- (1) Dopisivanje putem dodijeljene e-poštanske adrese na domeni ebus.hr namijenjeno je isključivo za službene svrhe te, u pravilu, za unutarnju komunikaciju unutar EBUSa.
- (2) Grupna e-pošta koristi se za distribuciju: hitnih, strateških i akcijskih poruka od rukovodstva EBUSa, hitnih vanjskih informacija koje trebaju znati svi zaposlenici, novih unutarnjih postupaka koji su u primjeni, financijskih i ostalih naloga koji se odnose na sve zaposlenike te poziva na konferencije, radionice, obuke, neformalna okupljanja i drugo.

Oglasna ploča

Članak 15.

- (1) Dokumenti, obavijesti i nalozi koji se odnose na sve zaposlenike biti će postavljeni na oglasnim pločama u službenim prostorijama EBUSa, do uvođenja intraneta, na kojem će se nalaziti virtualna oglasna ploča.
- (2) Područje intraneta biti će naknadno pravno uređeno.

Dvosmjerna komunikacija

Članak 16.

(1) Svi zaposlenici EBUSa dužni su osigurati da njihovi nadređeni i kolege dobiju povratnu informaciju (pisanu, u formi izvještaja, e-pošte ili usmenu) o izvršenim zadacima ili o toku procesa rada, u roku danom za izvršenje.

(2) Svi zaposlenici u EBUSu koji unutarnje ili vanjski komuniciraju na načine utvrđene ovim Pravilnikom, dužni su ažurno provjeravati prispjeće informacija i odgovarati na upite u zadanim rokovima i u okviru svojih ovlaštenja.

Prava i obveze zaposlenika

Članak 17.

(1) Unutarnja ili vanjska komunikacija u EBUSu obavlja se uz puno poštivanje prava na slobodu izražavanja i prava na korištenje materinjeg jezika.

(2) Zaposlenici u EBUSu dužni su u unutarnjoj ili vanjskoj komunikaciji pridržavati se načela utvrđenih u članku 4. ovog Pravilnika, a naročito vodeći računa o ugledu EBUSa, kao i izbjegavati bilo koji oblik diskriminacije, posebno iz nacionalnih, vjerskih, političkih, rodnih i spolnih razloga.

GLAVA IV. KRIZNO KOMUNICIRANJE

Povjerenstvo za krizne situacije

Članak 18.

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

(2) U slučaju kriznih situacija dekan EBUSa formira Povjerenstvo za krizne situacije (dalje: Povjerenstvo) koje je dužno izraditi Plan komuniciranja u kriznoj situaciji. Voditelj iz članka 3. ovog Pravilnika je voditelj Povjerenstva.

(3) Plan komuniciranja u kriznoj situaciji mora sadržavati: osnovne informacije o situaciji odnosno događaju, biti pravovremeno pripremljen te djelovati i komunicirati proaktivno.

(4) Plan komuniciranja u kriznoj situaciji sadržava sljedeće ključne elemente:

1. određene načine unutarnjeg komuniciranja,
2. osobu određenu za komuniciranje prema javnosti u kriznoj situaciji,
3. određenu ciljnu javnost,
4. pripremljene ključne poruke prema javnosti,
5. određene najučinkovitije metode komuniciranja,
6. taksativno navedene krizne situacije koje se mogu dogoditi, mjere koje se trenutno poduzimaju i mjere koje će se poduzeti te
7. analizu stanja.

(5) U slučaju krizne situacije, komunikacijski kanali, posebno usmeni, biti će otvoreniji.

(6) Voditelj iz članka 3. ovog Pravilnika je obavezan da na temelju redovnih analiza medija upozori dekana i rukovoditelje EBUSa na moguću krizu.

(7) U cilju proaktivnog djelovanja, voditelj će predložiti mjere za informiranje zaposlenika i dati nalog za njihovo ponašanje prema javnosti.

Informiranje novozaposlenih

Članak 19.

Voditelj je dužan u roku od 30 dana od dana zasnivanja radnog odnosa, novozaposlenog u EBUSu, upoznati sa svim standardnim oblicima i načinima informiranja u EBUSu, kao i onima koji su utvrđeni ovim Pravilnikom.

GLAVA V. ZAVRŠNE ODREDBE

Stupanje na snagu

Članak 20.

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja, a objavljuje se na oglasnoj ploči i web stranici EBUSa.

Predsjednik Upravnog vijeća



Vitomir Tafra, mag.oecc.

Ovaj Pravilnik je objavljen na oglasnoj ploči EBUSa dana 15.05.2020.