

UNIVERZITET  
„PRIVREDNA AKADEMIJA”  
BRČKO DISTRIKT  
BOSNA I HERCEGOVINA



**PRAVILNIK**  
**O ODNOSIMA S JAVNOŠĆU**  
Univerziteta „Privredna akademija”  
Brčko distrikt BiH

Brčko, mart 2021. godine

Na osnovu člana 7. stav 2. tačka b) i člana 53. stav 1. tačka e) Zakona o visokom obrazovanju Brčko distrikta Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik Brčko distrikta BiH“, broj: 30/09, 29/18 i 16/20), člana 21. stav 1. tačka e) Statuta Univerziteta “Privredna akademija” Brčko distrikt BiH, broj: 1-31/21 od 01.03.2021. godine, Senat Univerziteta “Privredna akademija” Brčko distrikt BiH, na svojoj redovnoj sjednici održanoj 01.03.2021. godine, donosi:

## **PRAVILNIK O ODNOSIMA S JAVNOŠĆU**

### **Član 1.**

- (1) Ovim pravilnikom propisuju se smjernice ponašanja zaposlenika i tijela obrazovnog procesa Univerziteta “Privredna akademija” Brčko distrikt (u daljem tekstu: Univerzitet) u odnosima s građanima, njihovim udruženjima, tijelima državne uprave, sredstvima javnog informisanja, ustanovama, trgovačkim društvima, drugim pravnim osobama i pravnim subjektima i drugim pripadnicima javnosti (u daljem tekstu: javnost).
- (2) Zaposlenici i ostali nosioci aktivnosti u odnosima s javnošću dužni su postupati u skladu s ovim pravilnikom, zakonima i drugim propisima kojima se uređuje rad u obrazovnim institucijama i državnim službama, prema posebnim postupcima što su propisani za pojedina upravna područja te propisima za postupanje u vezi s primjedbama i pritužbama korisnika usluga.

### **Član 2.**

Zaposlenici Univerziteta su dužni biti na usluzi javnosti i pružati kvalitetne informacije u ostvarivanju njihovih prava i pravnih interesa zasnovanih na zakonu i drugim propisima.

### **Član 3.**

U ophođenju s javnošću zaposlenici su dužni pridržavati se načela i smjernica:

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

### **Član 4.**

U obavljanju poslova i zadataka zaposlenici su dužni uvažavati osnovno načelo pravnog sistema, načelo zakonitosti u rješavanju, donošenju i predlaganju internih akata.

#### **Član 5.**

Zaposlenici Univerziteta moraju poštovati načelo nediskriminacije i garantovati ravnopravnost u ophođenju sa korisnicima usluga, bez obzira na njihovu političku opredijeljenost, nacionalnost, spol, rasu, uvjerenja, dob ili spolnu opredijeljenost.

#### **Član 6.**

U obavljanju poslova i zadataka i u ostvarivanju prava i interesa javnosti upravna tijela Univerziteta su dužna postupati efikasno.

#### **Član 7.**

- (1) Zaposlenici su dužni obavljati poslove i zadatke sa što manje troškova za korisnike usluga i u što kraćem roku.
- (2) Studenti se ne smije izlagati nepotrebnim troškovima i zahtjevati podatke ili dokumente koji se službeno vode i koje su službenici studentske službe dužni pribaviti sami.

#### **Član 8.**

Zaposlenici su, u svom postupanju, dužni biti dosljedni u stvarima koje se zasnivaju na istom ili sličnom činjeničnom stanju i istoj pravnoj osnovi u uobičajenoj praksi.

#### **Član 9.**

U ophođenju s javnošću zaposlenici su dužni postupati na objektivnan i nepristran način i neće se rukovoditi ličnim interesima ili interesima neke političke stranke ili interesne grupe.

#### **Član 10.**

- (1) Rad zaposlenika mora biti dostupan javnosti i mora se osigurati da se dobije tražena informacija.
- (2) Ako se traži informacija vezana uz određeni postupak, nadležni zaposlenik dužan je dati informaciju unutar roka propisanog za određeni postupak.
- (3) Ako je to moguće, ovlaštena osoba će odmah dati traženu informaciju, a ako nije, dat će je u najkraćem mogućem roku.
- (4) U slučaju nenadležnosti, pripadnik javnosti će se uputiti na nadležno upravno tijelo.
- (5) Prilikom pismene komunikacije ovlaštena osoba će odgovoriti na traženu informaciju u propisanom roku.
- (6) Ako je za odgovor potrebno stručno mišljenje drugog upravnog tijela, o tome će se dati pisana informacija za javnost, te će se odgovoriti u najkraćem roku nakon dobivenog stručnog mišljenja.

### **Član 11.**

- (1) Radi dostupnosti informacija javnosti organizacione jedinice moraju biti ustrojene i organizovane na način da javnost najbrže dođe do tražene informacije, počevši od zaposlenika koji se javljaju na telefon, zatim u studentskoj službi, te osobe za informisanje koja stranku upućuje u nadležnu službu.
- (2) Ovlaštena osoba za odnose s javnošću uspostavlja komunikaciju, organizuje konferencije za medije, davanje intervjuja i izvještaje, te dostavlja informacije elektronskim i drugim medijima. Informacije za medije daje ovlaštena osoba.
- (3) Razvijanju i unapređivanju komunikacije sa korisnicima usluga Univerziteta i građanima posvećuje se posebna pažnja.
- (4) Informacije se postavljaju na veb stranici, oglasnoj tabli i na banerima u holu zgrade Univerziteta.
- (5) Organizuju se dežurne službe, dežurne telefonske linije i predstavljanje studijskih programa u vrijeme upisnih rokova.
- (6) Uspostavom veb stranice ubrzava se elektronska komunikacija zaposlenika s javnošću.

### **Član 12.**

Zaposlenici Univerziteta su dužni:

- a) postupati u javnom interesu;
- b) javnosti pružiti kvalitetnu (stručnu i pristupačnu) uslugu;
- c) neukoj stranci pružiti pomoć u ostvarivanju njezinih zakonskih i drugih prava;
- d) saslušati, odnosno omogućiti pismeno ili usmeno izjašnjavanje javnosti o njezinim zahtjevima i postupcima koje vodi;
- e) omogućiti žalbe i prigovore u propisanim postupcima;
- f) obrazložiti odluke;
- g) zaštititi privatnost i lične podatke do kojih dođu u radu;
- h) čuvati povjerljivost podataka u skladu sa propisima.

### **Član 13.**

- (1) Radi osiguravanja kvalitetnije usluge zaposlenici trebaju biti stručni te im se, tokom rada, treba pružiti mogućnost usavršavanja i sticanja novih znanja i vještina.
- (2) Tokom rada zaposlenici su dužni sticati nova znanja i vještine te se služiti savremenim metodama i tehnikama koje su im na raspolaganju, kako bi usluge koje pružaju javnosti bile što kvalitetnije i brže.

### **Član 14.**

- (1) U ophođenju s javnošću zaposlenici se moraju ponašati kulturno i svakoj osobi pristupati s dužnim poštovanjem, a ne ignorisanjem i omalovažavanjem, a osobito ne vrijeđanjem i isticanjem nadmoćnosti ili bilo kojeg drugog oblika arogancije.
- (2) Osobama s invaliditetom, te starijim osobama treba dati prednost ako čekaju na prijam.

### **Član 15.**

- (1) Zaposlenici moraju u radu zadržati službeni odnos prema javnosti, što uključuje pravilnost u postupanju.
- (2) Ne smiju se koristiti svojim položajem na štetu javnosti, niti zahtijevati bilo koje pogodnosti za rad koji su dužni obavljati.
- (3) Svojim opredjeljenjem moraju biti uzor i boriti se protiv bilo kakvog oblika narušavanja ugleda Univerziteta.

### **Član 16.**

- (1) Na pitanja korisnika usluga i kandidata, pisane ili telefonske, odgovorit će se na primjeren način i što je moguće kraćem roku.
- (2) U pisanim odgovorima odgovara se na srpskom jeziku, osim ako zakonom nije određeno drukčije.
- (3) Odgovor mora sadržavati osnovne podatke o predmetu što se traži i mora biti jasan.
- (4) Ovo se pravilo ne odnosi na dopise koji se opravdano mogu smatrati nepriličnima, u slučaju ponovljenih i uvredljivih ili besmislenih dopisa.
- (5) Na takve dopise zaposlenici Univerziteta nisu dužni odgovarati.
- (6) U odgovoru treba postupiti na način propisan članom 10. ovog pravilnika.
- (7) Ako se zahtjevi javnosti odnose na upoznavanje s određenim aktima, odnosno na izdavanje određenih dokumenata, prvenstveno će se uputiti na medij u kojem su objavljeni, a ako nisu objavljeni, na službe koje će, u skladu s propisima, omogućiti pristup traženim aktima i dokumentima.

### **Član 17.**

- (1) U telefonskim komunikacijama s javnošću zaposlenici su dužni predstaviti i sebe i organizacionu jedinicu u kojoj rade.
- (2) Zaposlenici će zatražiti podatke o osobi koja traži upit.
- (3) U davanju informacija postupit će se kao i prilikom pisanih odgovora.
- (4) Telefonskim putem će se davati samo osnovne informacije s obzirom na to da se ne može provjeriti sagovornik.
- (5) O davanju informacija telefonom ovlaštena osoba će sastaviti bilješku ako je informacija od značaja za predmet ili drugo postupanje.
- (6) Ovlaštena osoba će odgovarati i na upite postavljene elektronskom poštom, a postupit će se kao i prilikom telefonskih komunikacija.

### **Član 18.**

Komunikacije s medijima obavljaju se preko ovlaštene osobe i protokola navedenog u članu 11. ovoga pravilnika.

### **Član 19.**

Zaposlenici trebaju, primjerenim ponašanjem i primjerenim odijevanjem, pridonositi ugledu javne službe koju obavljaju.

### **Član 20.**

- (1) Pripadnici javnosti mogu uložiti prigovore nadležnim organima Univerziteta na zaposlenike koji se ne pridržavaju pravila i smjernica propisanih ovim pravilnikom.
- (2) Na zahtjev pripadnika javnosti zaposleni su dužni dati svoje podatke (ime i prezime i radno mjesto).
- (3) Ovlaštene osobe će na uložene prigovore odgovoriti pismeno, unutar roka od dva mjeseca, ako nije drugačije određeno Pravilima studiranja.
- (4) Ako se radi o povredi radne dužnosti, odgovorna osoba će pokrenuti disciplinski postupak.
- (5) Na vrata ili na ulaze službenih prostorija (prijamna kancelarija, studentska služba) treba staviti ime, stručni naziv i položaj zaposlenika, te naziv službe u kojoj rade.

### **Član 21.**

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana nakon objavljivanja na veb stranici Univerziteta.

PREDSJEDNIK SENATA

Broj: 24-31/21

Datum: 01.03.2021. godine