



Služba Skupštine Crne Gore
Odsjek za istraživanje, analizu, biblioteku i dokumentaciju

Istraživački rad:

INTERNA KOMUNIKACIJA U PARLAMENTU

Podgorica, septembar 2011. god.

Broj: 04/2011.

Datum: septembar 2011.

Priremio: Odsjek za istraživanje, analizu, biblioteku i dokumentaciju

Stavovi izrečeni u tekstu ne predstavljaju zvaničan stav Skupštine Crne Gore

Sadržaj

Uvod.....	4
I Glavni nalazi istraživanja	5
<i>1.1. Interna komunikacija u dokumentima.....</i>	<i>5</i>
<i>1.2. Organizacione jedinice koje se bave internom komunikacijom.....</i>	<i>5</i>
<i>1.3. Mehanizmi interne komunikacije</i>	<i>8</i>
II Komparativni pregled.....	10
<i>Tabela: Interna komunikacija.....</i>	<i>10</i>
Izvori informacija	20

Uvod

Komunikacija predstavlja permanentan proces u kom se razmjenjuju informacije, daju instrukcije, provjeraju i primaju informacije, diskutuje o aktivnostima i pitanjima od značajna i interesa, kako unutar zasebnih jedinica institucije/organizacije tako i unutar nje kao cjeline.

Institucija predstavlja kontekst u kojem se odvija proces komunikacije i samim tim djelimično određuje vrste mehanizama komunikacije.

Interna komunikacija je razmjena poruka između zaposlenih unutar institucije. Poruke se mogu razmjenjivati u ličnom kontaktu, telefonom, faksom, dopisom, e-mailom, intranetom, itd.

Dvije osnovne funkcije interne komunikacije su: da informiše zaposlene o promjenama u obavljanju poslova u instituciji i da omogući uspješan rad na ostvarenju njenih ciljeva. Stoga, neophodno je planirati i sistematski sprovoditi internu komunikaciju u cilju efikasnog funkcionisanja institucije.

S ciljem zauzimanja strateškog pristupa u daljem razvoju komunikacionih mehanizama u Skupštini Crne Gore, kao jedan od početnih koraka prikupljene su informacije o načinu definisanja ovog pitanja u drugim parlamentima, koje su potom organizovane i prezentovane u nastavku ovog dokumenta putem metoda: analiza sadržaja i komparativna analiza.

Informacije su prikupljene putem ECPRD mreže¹, tako što je odgovore na pitanja o internoj komunikaciji dalo 37 parlamenata: **Austrija** - Österreichisches Parlament, **Belgija** - Senat, **Bosna i Hercegovina** - Parlamentarna skupština, **Hrvatska** - Sabor, **Kipar** - House of Representatives, **Češka Republika** - Chamber of Deputies, **Češka Republika** - Senat, **Danska** - Folketinget, **Estonija** - Riigikogu, **Finska** - Eduskunta, **Francuska** - Assemblée nationale, **Njemačka** - Bundesrat, i Bundestag, **Grčka** - Hellenic parliament, **Mađarska** - National Assembly, **Island** - Althingi, **Irska** - Houses of the Oireachtas, **Italija** - Camera dei deputati, i Senato della Repubblica, **Litvanija** - Seimas, **Makedonija** - Sobranie, **Holandija** - House of Representatives **Holandija** - Senate, **Norveška** - Storting, **Poljska** - Sejm, **Poljska** - Senat, **Portugal** - Assembleia da Republica, **Rumunija** - Chamber of Deputies, **Srbija** - Narodna skupština, **Slovačka Republika** - National Council, **Švedska** - Riksdag, **Turska** - Grand National Assembly, **Ujedinjeno Kraljevstvo** - House of Commons i **Evropski parlament**. Osim toga, kao izvor informacija poslužio je rezime navedenih odgovora koji je pripremio Parlament Slovenije, a koji je takođe dostupan na ECPRD mreži, a konsultovana je i naučna literatura koja se bavi ovim pitanjem.

¹ ECPRD Request No 1137, mart 2009. godine.

Varijable na kojima se bazira istraživanje su:

1. Strateški pristup internoj komunikaciji i vrste dokumenata koje se bave ovim pitanjem u parlamentu;
2. Organizacione jedinice unutar parlamentarne administracije koje se bave internom komunikacijom;
3. Mehanizmi interne komunikacije.

I Glavni nalazi istraživanja

1.1. Interna komunikacija u dokumentima

Od 37 parlamenata koji su dali odgovore na pitanja o internoj komunikaciji trinaest (Austrija, Belgija, Bosna i Hercegovina, Danska, Finska, Irska, Litvanija, Norveška, Slovačka, Ujedinjeno Kraljevstvo) ima strategiju ili drugi sličan dokument kojim se definiše interna komunikacija. Turska, Švedska i Španija nijesu dale eksplicitan odgovor na pitanje da li imaju strategiju. Međutim, na osnovu datih odgovora može se zaključiti da parlamenti ovih zemalja imaju strategiju ili drugi dokument koji reguliše pitanje interne komunikacije. Za parlament Kipra karakteristično je to što priprema godišnji izvještaj kojim se uređuje pitanje komunikacije između zaposlenih, dok Evropski parlament ovo pitanje reguliše smjernicama koje definiše Generalni direktorat za zaposlene i Organizaciona jedinica za internu komunikaciju. U Srbiji je interna komunikacija definisana Poslovníkom Parlamenta. Takođe, u Grčkoj se interna komunikacija odvija u skladu sa Statutom Parlamenta (*Parliament's Statute*). Parlament Hrvatske, Češke Republike (oba doma), Estonije, Njemačke (oba doma), Islanda, Makedonije, Holandije (oba doma), Poljske (oba doma), Portugala, Rumunije i Slovenije nema strategiju ili drugi dokument kojim se definiše pitanje interne komunikacije. Parlamenti Francuske (donji dom), Mađarske, Italije (oba doma) nijesu naveli da li imaju strategiju ili drugi dokument koji se odnosi na internu komunikaciju.

1.2. Organizacione jedinice koje se bave internom komunikacijom

Organizacione jedinice koje se bave internom komunikacijom razlikuju se u smislu nadležnosti, kao i po tome kako su uređene. Na osnovu datih odgovora i iskustava organizacionih jedinica pomenutih parlamenata, možemo zaključiti da se internom komunikacijom uglavnom bave u okviru jedinica za komunikaciju, informacije i administraciju i/ili u okviru jedinica za ljudske resurse ili kadrovska pitanja, službe za odnose sa javnošću i pres-službe, kao i/ili kancelarije generalnog sekretara. U pojedinim odgovorima parlamenata nijesu navedene posebne jedinice koje su zadužene za internu komunikaciju. Takođe je u pojedinim odgovorima naznačeno da ne

postoje posebne jedinice koje se bave specifično ovim pitanjem, kao i da je ovo pitanje kojim se bave sve organizacione jedinice u službi.

Za internu komunikaciju u parlamentima Bosne i Hercegovine, Cipra, Danske, Litvanije, Poljske (gornji dom), Španije, Turske i Ujedinjenog Kraljevstva zadužene su **kancelarije generalnog sekretara**, odnosno ovlašćeni službenici zaposleni u ovoj organizacionoj jedinici. Ima slučajeva da su, pored kancelarije generalnog sekretara, za oblast interne komunikacije zadužene i druge jedinice. Tako, u slučaju Parlamenta Bosne i Hercegovine naglašeno je da je za internu komunikaciju zapravo zadužen Sekretarijat parlamenta, dok je u danskom parlamentu za ovo pitanje zadužena i Kancelarija predsjednika i generalnog menadžmenta. U Parlamentu Ujedinjenog Kraljevstva za internu komunikaciju zadužena je Kancelarija izvršnog direktora koja je izvan osnovne strukture službe, dok je u Parlamentu Španije za ovo pitanje zadužen generalni sekretar, po ovlašćenju predsjednika, kao i drugi zamjenik generalnog sekretara (eng. *the Second Vice Secretary General*).

Organizacione jedinice koje se bave ljudskim resursima su takođe često navedene kao jedinice zadužene za internu komunikaciju. Tako, u Parlamentu Austrije, Odjeljenje za ljudske resurse je zaduženo za internu komunikaciju, u Parlamentu Češke nezavisna jedinica Službe Senata koja se bavi pitanjima zaposlenih, u Evropskom parlamentu Jedinica za internu komunikaciju pri Direktoratu za ljudske resurse, koji funkcioniše u okviru Generalnog direktorata za zaposlene, u Parlamentu Francuske Kadrovska služba, u slučaju Parlamenta Grčke Direktorat za ljudske resurse, u Parlamentu Litvanije pored Kancelarije Generalnog Sekretara, Jedinica za kadrove (Odsjek za ljudske resurse, planiranje i analizu), u Parlamentu Makedonije Jedinica za ljudske resurse, u Parlamentu Njemačke (donji dom) odjeljenje za zaposlene ili odjeljenje za organizaciju, u Donjem domu Parlamenta Poljske Kancelarija za pravne i kadrovske poslove, u Gornjem domu Parlamenta Poljske Služba za pravne poslove i zaposlene, u Parlamentu Slovačke Odjeljenje za medije, odnose s javnošću i ljudske resurse je zaduženo za internu komunikaciju unutar parlamenta, u Parlamentu Srbije Odjeljenje za ljudske resurse, dok je u Parlamentu Španije za ovo pitanje zadužen direktor za unutrašnje poslove i zaposlene.

Jedan broj parlamenata je naveo da **organizacione jedinice koje se bave medijima i/ili odnosima sa javnošću** imaju za zadatak aktivnosti u vezi sa internom komunikacijom. U Parlamentu Estonije Odjeljenje za medije i informisanje je zaduženo, između ostalog, i za internu komunikaciju, a u slučaju Njemačkog Parlamenta (Gornji dom) u pitanju je Odsjek za medije i odnose sa javnošću. U Poljskom Parlamentu (Donji dom) Služba za medije priprema teletekst stranice, dok je Odjeljenje za medije, odnose s javnošću i ljudske resurse zaduženo za internu komunikaciju u Parlamentu Slovačke. Slično, u nekim parlamentima postoje organizacione jedinice koje u svom nazivu imaju riječ komunikacija, pa se one, između ostalog, bave i internom komunikacijom. U Parlamentu Belgije samo je Odjeljenje za komunikaciju zaduženo za internu komunikaciju, u Parlamentu Francuske Služba za komunikaciju, u slučaju Parlamenta Holandije Odsjek za komunikaciju i protokol, u Parlamentu Italije (Gornji dom) Kancelarija parlamenta za informisanje koja je dio Službe za izvještavanje i komunikaciju, u Parlamentu Slovačke Odjeljenje za komunikaciju zajedno sa

Odjeljenjem za medije, odnose s javnošću i ljudske resurse, dok je u Parlamentu Španije, pak, direktor za elektronsku komunikaciju, zadužen za internu komunikaciju unutar parlamenta. Neke organizacione jedinice u svom nazivu imaju riječ informisanje/informacije² i navedene su kao jedinice koje se bave internom komunikacijom. U Finskoj Služba parlamenta za informacije je zadužena za internu komunikaciju, u Parlamentu Italije (Gornji dom), kako je već rečeno, Kancelarija Parlamenta za informisanje koja je dio Službe za izvještavanje i komunikaciju, u slučaju Parlamenta Norveške Odsjek za informacije i svi šefovi (rukovodioci), u Parlamentu Poljske (Donji dom) Biro za pružanje usluga poslanicima kao i Biro za radna tijela Sejma koji pruža informacije o radnim tijelima parlamenta, dok je u Parlamentu Švedske Odjeljenje za informisanje nadležno za internu komunikaciju. Neki parlamenti navode i tzv. službe za administraciju koje se bave internom komunikacijom. U pitanju su parlamenti Finske i Njemačke (Gornji dom), koji, pored navedenih, imaju i druge jedinice koje se bave ovim pitanjem, kako je i prethodno pomenuto.

Parlament Hrvatske i donji dom Parlamenta Češke ne navode koja jedinica je zadužena za internu komunikaciju, dok donji dom Parlamenta Italije i Parlament Island navode da za ovo pitanje nije zadužena posebna jedinica.

Značajno je istaći i to da jedan broj parlamenata navodi da sve organizacione jedinice doprinose internoj komunikaciji. U odgovorima parlamenata s tim u vezi navodi sljedeće: u Bosni i Hercegovini sve službe i odjeljenja Parlamenta su uključeni u internu komunikaciju, u Parlamentu Italije (gornji dom) sve organizacione jedinice daju doprinos internoj komunikaciji, u Parlamentu Kipra šefovi organizacionih jedinica su odgovorni za zaposlene u okviru svog odjeljenja, u Parlamentu Finske svaka je jedinica odgovorna za intrenu komunikaciju u svom okviru, u Norveškom Parlamentu svi rukovodioci, u Parlamentu Njemačke (donji dom) svako odjeljenje je odgovorno za internu komunikaciju u svom okviru, u Parlamentu Portugalije za internu komunikaciju odgovorne su sve parlamentarne službe, u Parlamentu Rumunije sva parlamentarna odjeljenja, dok u Parlamentu Švajcarske, kako se navodi, sve službe treba da obezbjeđuju informacije o dešavanjima iz svog djelokruga.

Navodimo i nekoliko izuzetaka koji se odnose na Parlament Irske gdje je za ovo pitanje odgovorna Kancelarija jedinice za razvoj koja predstavlja sekretarijat Odbora za saradnju i Litvaniju gdje se pored Kancelarije Generalnog Sekretara i Jedinice za kadrove (Odsjek za ljudske resurse, planiranje i analizu) internom komunikacijom u parlamentu bavi i Jedinica za stateško planiranje službe Parlamenta. Parlament Mađarske navodi Odjeljenje za informatiku i Parlament Španije direktora za ekonomske poslove kao organizacione jedinice zadužene za internu komunikaciju.

² Treba uzeti u obzir da se organizacione jedinice koje u svom nazivu imaju riječ informisanje, odnosno informacije, u nekim parlamentima bave odnosima sa medijima i/ili odnosima sa javnošću, a u nekima se ovaj termin odnosi na informacije koje te jedinice primarno stavljaju na raspolaganje poslanicima i drugoj internoj javnosti.

1.3.Mehanizmi interne komunikacije

Parlamenti zemalja koje su predmet istraživanja naveli su širok opseg mehanizama u oblasti interne komunikacije. Kao najefikasniji i najčešći mehanizmi interne komunikacije pokazali su se **intranet** (Austrija, Hrvatska, Kipar, Češka - oba doma, Danska, Estonija, Evropski parlament, Finska, Francuska, Njemačka - oba doma, Mađarska, Island, Italija - oba doma, Litvanija, Makedonija, Holandija - oba doma, Norveška, Poljska - oba doma, Portugal, Rumunija, Srbija, Slovačka, Švedska, Švajcarska, Turska, Ujedinjeno Kraljevstvo), **e-mail** (Austrija, Belgija, Bosna i Hercegovina, Hrvatska, Finska, Njemačka - gornji dom, Mađarska, Island, Italija - oba doma, Litvanija, Makedonija, Holandija - oba doma, Poljska - oba doma, Rumunija, Slovenija, Švajcarska, Ujedinjeno Kraljevstvo), **redovni formalni sastanci** (nedjeljni sastanci generalnog sekretara i šefova odjeljenja, interni sastanci zaposlenih pojedinačnog odjeljenja) i **neformalni sastanci** (Austrija, Bosna i Hercegovina, Hrvatska, Kipar, Češka - oba doma, Danska, Estonija, Finska, Njemačka - Gornji dom, Grčka, Mađarska, Island, Italija - oba doma, Litvanija, Makedonija, Norveška, Holandija - Donji dom, Poljska - oba doma, Portugal, Rumunija, Slovačka, Slovenija, Švedska, Turska, Ujedinjeno Kraljevstvo).

Nekoliko parlamenata kao mehanizam interne komunikacije navodi **direktnu komunikaciju** (Bosna i Hercegovina, Hrvatska, Danska), **interne novine** i **e-vijesti** (Bosna i Hercegovina, Češka, Danska, Irska, Litvanija, Holandija - oba doma, Norveška, Poljska - donji dom, Portugal, Švedska, Švajcarska, Ujedinjeno Kraljevstvo), **oglasnu tablu** (Bosna i Hercegovina, Hrvatska, Finska, Mađarska, Italija - gornji dom, Poljska - oba doma, Rumunija, Slovenija), **interni TV/radio** (Danska, Estonija, Finska, Mađarska, Holandija - donji dom Poljska - gornji dom, Portugal, Švedska, Turska), **priručnike, publikcije i instrukcije za zaposlene** (Estonija, Finska, Mađarska, Irska, Litvanija, Holandija - donji dom, Norveška, Poljska - oba doma, Slovačka, Slovenija, Ujedinjeno Kraljevstvo), različite **kurseve za profesionalno usavršavanje** (Bosna i Hercegovina, Hrvatska, Irska, Italija - gornji dom, Norveška, Holandija - donji dom, Rumunija, Slovačka, Slovenija, Turska, Ujedinjeno Kraljevstvo), kao i **prijeme i neformalne događaje** (Bosna i Hercegovina, Finska, Njemačka - gornji dom, Grčka, Mađarska, Italija - gornji dom, Slovenija, Poljska - donji dom, Holandija - donji dom, Švedska, Turska, Ujedinjeno Kraljevstvo).

Parlament Belgije šalje zaposlenima **kratke informacije** (*info flashes*) putem e-maila (uglavnom nedjeljne) o raznim temama (događajima u Senatu, zvaničnim posjetama, kulturnim aktivnostima, novim kolegama, pripravnici i sl). Evropski parlament kao jedan od mehanizama interne komunikacije koristi **vebstranice Newshound** na intranetu koje sadrže administrativne i političke vijesti, kao i novosti iz Parlamenta uopšte. **Dani određeni za sastanke zaposlenih sa generalnim sekretarom** (*open doors days*) je mehanizam interne komunikacije karakterističan za Parlament Rumunije (jednom sedmično) i Parlament Slovenije (jednom mjesečno). Sličan mehanizam postoji u Ujedinjenom Kraljevstvu, Holandiji (oba doma) i Kipru. Parlament Norveške organizuje **redovne sastanke na svim nivoima**: sastanak generalnog sekretara i šefova odjeljenja svakog ponedjeljka ujutru, sastanak na nivou odjeljenja svakog utorka -šef odjeljenja i šefovi odsjeka, kao i sastanci na nivou odsjeka -šef odsjeka i svi zaposleni u odsjeku. Za parlament Švedske je karakteristično **elektronsko “poštansko sandučće”** namijenjeno za prijedloge zaposlenih (*electronic inbox*).

Nakon razmatranja, prihvataju se dobri prijedlozi i ukoliko je moguće primjenjuju. Neki parlamenti posvećuju posebnu pažnju razvoju **timskog rada**. Tako, u parlamentu Slovačke održavaju se sastanci namijenjeni podsticanju timske saradnje i, ukoliko postoji potreba, specijalni sastanci na kojima se rešavaju postojeći problem, dok u parlamentu Rumunije postoji mehanizam koji nazivaju “razvoj tima u otvorenom prostoru” (*outdoor team building*). Takođe, švedski Parlament organizuje fizičke aktivnosti za zaposlene. Njemački parlament (Gornji dom) zaposlenima obezbjeđuje informacije o zdravom načinu života, a jednom godišnje organizuje „dan zdravlja“, pri čemu eksperti iz te oblasti daju informacije zaposlenima o specifičnim temama (radionice: stres menadžment, prevencija raka i sl). Osim toga, interna komunikacija u njemačkom Gornjem domu podstiče se inicijativom '*apple room*', koja se sastoji u tome da administracija zaposlenima obezbjeđuje svježe voće tokom manjih pauza.

II Komparativni pregled

Tabela: Interna komunikacija

Br.	ZEMLJA	Strategija ili drugi dokument kojim se definiše interna komunikacija	Organizacione jedinice koje se bave internom komunikacijom	Mehanizmi interne komunikacije
1.	Austrija - Österreichisches Parlament	“Strateški koncept” iz 2006. godine definiše neke aspekte interne komunikacije. Ovo pitanje će biti obuhvaćeno i novim dokumentom koji je u izradi od februara 2009. godine.	Odjeljenje za ljudske resurse.	E-mail, intranet, interni sastanci zaposlenih.
2.	Belgija - Senat	Od januara 2008. godine, Odjeljenje za komunikaciju nadležno je za internu komunikaciju. Odjeljenje je razradilo strategiju za internu komunikaciju, čija će se prva faza sastojati od obnavljanja/koordinacije različitih postojećih kanala komunikacije (internet, intrene službene novine i kratke informacije).	Odjeljenje za komunikaciju.	E-mail (<i>info flashes</i>) ³
3.	Bosna i Hercegovina- Parlamentarna skupština Bosne i Hercegovine Predstavnički dom	Interna komunikacija je obuhvaćena “Strateškim planom Sekretarijata za period 2008-2010” kojim je definisana kao jedan od strateških ciljeva. ⁴	Sekretarijat i sve službe Parlamenta i odjeljenja.	Direktna komunikacija, e-mail, interne novine (<i>internal gazette</i>) ⁵ , nedjeljni bilten ⁶ , oglasne table sastanci, kursevi, godišnji izvještaj, priručnik za zaposlene, prijemi.

³ *Info flashes* su kratke informacije koje se putem e-maila šalju zaposlenima (uglavnom nedjeljne) o raznim temama (dogadajima u Senatu, zvaničnim posjetama, kulturnim aktivnostima, novim kolegama, pripravnicima...).

⁴“Strateški plan Sekretarijata za period 2008-2010”, unos na url: http://www.parlament.ba/files/user/docs/sekretarijat/Strateski_plan_Sekretarijata_BH.pdf

⁵ Interne novine (*internal gazette*) koje izlaze svaka dva mjeseca uključuju izvještaje o plenarnim sjednicama, sjednicama radnih tijela, aktivnostima poslanika i administrativnim aktivnostima. Najefikasniji mehanizam interne komunikacije u Parlamentarnoj skupštini BiH je direktna komunikacija. U vrijeme kada je sproveden upitnik, radilo se na uvođenju intraneta, a bili je planirano i uvođenje elektronske oglasne table.

⁶ Nedjeljni bilten koji sadrži informacije o predstojećim sjednicama Parlamenta, sjednicama radnih tijela i drugim događajima priprema Odjeljenje za odnose sa javnošću.

4.	Češka Republika - Chamber of Deputies	Nema strategiju ili drugi dokument kojim se definiše interna komunikacija.	Nije navedeno.	Redovni i vanredni sastanci šefova odjeljenja i sekretara radnih tijela sa generalnim sekretarom, intranet, interne e-vijesti.
5.	Češka Republika - Senat	Nema strategiju ili drugi dokument kojim se definiše interna komunikacija.	Nezavisna jedinica Službe Senata koja se bavi pitanjima zaposlenih.	Intranet, zvanični sastanci.
6.	Danska - Folketinget	Strategija za internu komunikaciju usvojena je 2008. godine. Dio je sveukupne komunikacione politike i dostupna je zaposlenima na intranetu.	Kancelarija predsjednika i generalnog menadžment.	Usmena komunikacija srednjeg menadžmenta sa zaposlenima, vijesti na intranetu, sastanci zaposlenih, pamfleti, interni radio pozivi, sms i sl.
7.	Estonija - Riigikogu	Nema strategiju ili drugi dokument kojim se definiše interna komunikacija. ⁷	Odjeljenje za pres i informacije.	Intranet, sastanci, neformalni sastanci, personalni sastanci, interni TV, smjernice, procedure i pravila za zaposlene koja odobrava generalni sekretar.
8.	Evropski parlament- European parliament	Posebna jedinica, svake godine, doprinosi definisanju smjernica Generalnog direktorata za zaposlene, ali nema dokumenta koji obezbjeđuje posebnu strategiju.	Jedinica za internu komunikaciju pri Direktoratu za ljudske resurse koji je u okviru Generalnog direktorata za zaposlene(sa sjedištem u Briselu).	Intranet obuhvata vebstranice <i>Newshound</i> koje sadrže administrativne ⁸ , političke vijesti, kao i novosti iz Parlamenta uopšte. ⁹

⁷ Osnovni principi komunikacije su definisani dokumentom pod nazivom "Principi upravljanja informacijama i odnosima sa javnošću" ("The Principles of Management of Information and Public Relations") koje je potvrdio odbor Rigikogua (*Board of the Riigikogu*). U izvjesnom smislu. Interna komunikacije je definisana i direktivom generalnog sekretara Riigikogua "Postupak za ulazak i objavljivanje informacija Rigikogua i Službe Rigikogua" ("The Procedure for Entry and Publication of the Information of the Riigikogu and the Chancellery of the Riigikogu").

⁸ *Newshound* sadrži administrativne vijesti o kojima zaposleni nijesu obaviješteni putem e-maila ili intraneta.

⁹ Najpopularniji članci na vebstranicama *Newshound* su oni koji sadrže praktične informacije o životu u Parlamentu, lične priče i sl.

9.	Finska - Eduskunta	Strategija za internu komunikaciju je dio strategije o komunikaciji Parlamenta. Interna komunikacija je, takođe, dio projekta vezanog za administrativni razvoj.	Služba Parlamenta za informacije i Odjeljenje za administraciju Službe Parlamenta. Svaka jedinica je odgovorna za internu komunikaciju u svom okviru.	E-mail, intranet, interno TV emitovnje plenarnih sjednica, elektronska oglasna tabla, brošure, publikacije, prezentacije, okupljanja, sjednice za informisanje svih zaposlenih, godišnji izvještaj, Službe Parlamenta, inicijative.
10.	Francuska- Assemblée nationale	Nije navedeno.	Služba za komunikaciju i Kadrovska služba (za opšta pitanja koja se tiču zaposlenih).	Intranet
11.	Grčka - Hellenic parliament	Interna komunikacija se odvija u skladu sa Statutom Parlamenta. Ne postoji posebna strategija.	Direktorat za ljudske resurse	Distribucija dokumenata, e-mail, neformalni susreti zaposlenih na kulturnim i drugim događajima koje organizuje Parlament.
12.	Holandija - The House of Representatives	Parlament nema jedinstvenu strategiju, već odjeljenja imaju svoje strategije i različita dokumenta.	Odjeljenje za komunikaciju nadležno je za internu komunikaciju. Osim toga, Odjeljenje za zaposlene i Odjeljenje za odnose sa javnošću.	Intranet, interne novine, e-mail, sastanci, intere e-vijesti, sastanci zaposlenih sa rukovodiocima tokom dana otvorenih vrata (<i>'open doors days' of the management</i>), priručnici i instrukcije, neformalni sastanci, personalni sastanci, usavršavanje zaposlenih, interni TV/radio, prijemi.
13.	Holandija - Dutch Senate	Nema startegiju ili drugi dokument kojim se definiše interna komunikacija.	Odsjek za komunikaciju i protokol.	Intranet, interni e-mail, sastanci rukovodilaca sa zaposlenima tokom dana otvorenih vrata (<i>open doors management</i>).
14.	Hrvatska -	Nema startegiju ili drugi dokument	Nije navedeno.	E-mail, intranet, direktna

	Hrvatski sabor	kojim se definiše interna komunikacija.		Komunikacija, sastanci, kursevi, obuke, oglasne table.
15.	Irska - Houses of the Oireachtas	Povelja za zaposlene Parlamenta za period 2006 - 2009 (<i>The Customer Charter for Staff of the Houses of the Oireachtas 2006 - 2009</i>) uključuje smjernice za obezbjeđenje efikasne komunikacije sa zaposlenima.	Jedinica za razvoj službe parlamenta predstavlja sekretarijat Odbora za saradnju. ¹⁰	Interne novine, priručnici i instrukcije za zaposlene, usavršavanje zaposlenih.
16.	Island - Althingi	Nema startegiju ili drugi dokument kojim se definiše interna komunikacija.	Za internu komunikaciju nije nadležan poseban odsjek.	Godišnji sastanak zaposlenih, sastanci zaposlenih u okviru odjeljenja, intranet, e-mail.
17.	Italija - Chamber of Deputies	Nije navedeno.	Za internu komunikaciju nije nadležan poseban odsjek.	Cirkularna pisma, intranet, sastanci
18.	Italija - Senato della Repubblica	Nije navedeno.	Kancelarija Parlamenta za informisanje (koja je dio Službe za izvještavanje i komunikaciju) i Služba za informacionu tehnologiju. Sve oragnizacione jedinice Parlamenta daju doprinos.	Intranet, elektronska oglasna tabla, e-mail, sastanci, obuke, neformalna komunikacija viših službenika i poslanika, prijemi koje organizuje predsjednik Senata ili generalni sekretar.
19.	Kipar - House of Representatives	Godišnji izvještaji definišu strateški cilj ostvarivanja harmoničnih radnih odnosa i otvorenih kanala komunikacije između zaposlenih i nadređenih.	Generalni sekretar doma na opštem nivou, a šefovi odjeljenja su odgovorni za zaposlene u okviru svog odjeljenja.	Politika "otvorenih vrata" sa generalnim sekretarom i šefovima odsjeka (<i>open door policy</i>), intranet, sastanci sa generalnim sekretarom, obuke, mjesečne novine Sindikata državne uprave.
20.	Litvanija - Seimas	Strateškim akcionim planom Službe za period 2009 - 2011, usvojenim 2008. godine, definisano je pitanje saradnje i razmjene informacija između organizacionih jedinica Parlamenta.	Kancelarija generalnog sekretara, Jedinica za kadrove (Odsjek za ljudske resurse, planiranje i analizu) i Jedinica za starteško planiranje Službe Parlamenta.	E-mail, intranet, sastanci, interne e-vijesti, priručnici i instrukcije za zaposlene, personalni sastanci, profesionalno usavršavanje zaposlenih.

¹⁰ Jedinica za razvoj objavljuje bilten za informisanje zaposlenih o sastancima Komisije Parlamenta, Odbora za upravljanje (*the Management Committee*) i Odbora za saradnju. Takođe, daje pregled projekata na kojima trenutno radi Služba. Kadrovska jedinica pruža zaposlenima informacije o uslovima rada i njihovim pravima.

21.	Mađarska - National Assembly	Nije navedeno.	Odjeljenje za informatiku	Intranet, email, bilješke (<i>notepads</i>), elektronska oglasna tabla, sjednice za informisanje jedinica, brošure i publikacije, emitovanje plenarne sjednice, neformalni susreti zaposlenih na kulturnim i drugim događajima koje organizuje Parlament, prijem predsjednika Parlamenta, obuke.
22.	Makedonija - Sobranie	Nema startegiju ili drugi dokument kojim se definiše interna komunikacija.	Jedinica za ljudske resurse.	Intranet, e-mail, zvanični sastanci koje organizuju odjeljenja Parlamenta.
23.	Norveška - Storting	Dokument "Smjernice za aktivnosti informisanja" ¹¹¹ uključuje internu komunikaciju. Pored toga, internu komunikaciju je prezidijum Parlamenta definisao kao najveći prioritet u planu za period 2009 - 2012, koji je sastavni dio "Strategije za informisanje i tehnologiju u Parlamentu 2009 - 2012"	Odsjek za informacije i svi rukovodioci.	Redovni sastanci na svim nivoima (sastanak zaposlenih svakog ponedjeljka ujutru - generalni sekretar i šefovi odjeljenja, sastanak na nivou odjeljenja, svakog utorka -šef odjeljenja i šefovi odsjeka, sastanci na nivou odsjeka -šef odsjeka i svi zaposleni u odsjeku), intranet, interne novine, priručnici i instrukcije za zaposlene, sastanci, personlani sastanci, profesionalno usavršavanje zaposlenih, neformalni sastanci.

¹¹¹Odsjek za istraživanje, analizu, biblioteku i dokumentaciju raspolaže dokumentom "Smjernice za aktivnosti informisanja" Parlamenta Norveške.

24.	Njemačka - Bundesrat	Nema strategiju ili drugi dokument kojim se definiše interna komunikacija.	Odsjek za pres i odnose sa javnošću i Odsjek za administraciju.	E-mail, intranet, obuke, 'apple room', ¹² informisanje zaposlenih o zdravom načinu života, „dan zdravlja“ - jednom godišnje - kada eksperti iz te oblasti daju informacije zaposlenima o specifičnim temama (radionice: stres menadžment, prevencija raka i sl.), sastanci zaposlenih, neformalni događaji/okupljanja.
25.	Njemačka - Bundestag	Nema strategiju ili drugi dokument kojim se definiše interna komunikacija.	Odjeljenje za zaposlene ili odjeljenje za organizaciju. Svako odjeljenje je odgovorno za internu komunikaciju u svom okviru.	Intranet
26.	Poljska - Sejm	Nema strategiju ili drugi dokument kojim se definiše interna komunikacija.	Personalna pitanja - Kancelarija za pravne i kadrovske poslove; bezbjednosna i tehnička pitanja - Straža Parlamenta; informacije za poslanike - Biro za pružanje usluga poslanicima; informacije o radnim tijelima Sejma - Biro za radna tijela Sejma; priprema teletext stranica - Služba za pres.	Intranet, direktni sastanci, e-mail, interne novine Kronika Sejmova (dva puta nedjeljno). ¹³

¹² "Apple room" je mjesto gdje se zaposleni okupljaju tokom manjih pauza i gdje imaju obezbijedeno svježe voće.

¹³ Intranet/baza podataka, obavještenja, trenutne informacije o sastancima Sejma, internet (sve informacije o radu Sejma), e-mail, mreža dostupna posebnim biroima/timovima (*network disk—directories available to particular bureaus/teams*), teleteks starnice (informacije o sastancima Sejma i radnih tijela, o publikacijama Sejma, o aktivnostima centara za pružanje usluga koji djeluju u okviru Kancelarije Sejma - *service centres the KS Chancellery of the Sejm*), interni TV kanal, Przegład Sejmowy (dva puta mjesečno), godišnjak *Informacja o aktivnostima Sejmu*, informator koji sadrži informacije o kursovima jezika, informator koji sadrži informacije o ljetnjim odmorima; godišnje neformalne svečanosti za zaposlene, njihove porodice, i KS menadžment (the KS management), sastanci povodom Nove Godine (*New Year meetings*), slanje elektronskom poštom (*mailing*) - informacija o promjenama u sastavu radnih tijela Sejma

27.	Poljska - Senat	Nema strategiju ili drugi dokument kojim se definiše interna komunikacija.	Generalni sekretar i Služba za pravne poslove i zaposlene. Sva ostala odjeljenja saraduju i komuniciraju sa drugim odjeljenjima u skladu sa svojim dužnostima.	Sastanci zaposlenih, elektronske oglasne table, oglasne table na intranetu, e-mail poruke "svim zaposlenim", interni TV, nedjeljni sastanak šefa zaposlenih sa rukovodiocima, sastanak zaposlenih, naređenja i instrukcije šefa zaposlenih.
28.	Portugal - Assembleia da Republica	Nema strategiju ili drugi dokument kojim se definiše interna komunikacija.	Sve parlamentarne ogranizacione jedinice.	Intranet, mjesečni bilten, e-mail, izvještaj nakon svakog zasijedanja, parlamentarni kanal ¹⁴ , redovni sastanci između šefova nekoliko službi, kao i između šefova odsjeka svakog direktorata službe.
29.	Rumunija - Chamber of Deputies	Nema strategiju ili drugi dokument kojim se definiše interna komunikacija. ¹⁵	Sve ogranizacione jedinice.	Intranet, e-mail, dani određeni za sastanke sa generalnim sekretarom, (<i>open doors days</i>), formalni i neformalni sastanci, razvoj tima na otvorenom, obuke za profesionalno usavršavanje, oglasne table.
30.	Slovačka Republika - National Council	Kancelarija Parlamenta definiše "akcione planove" koji na različite načine uređuju pitanje interne komunikacije. Interna komunikacija značajan je dio strategije Kancelarije Parlamenta, dok neki djelovi postoje i u pisanoj formi.	Odjeljenje za komunikaciju zajedno sa Odjeljenjem za medije, odnose s javnošću i ljudske resurse.	Intranet, interni sastanci odsjeka/službi i redovni sastanci rukovodilaca, specijalni sastanci na kojima se rešavaju postojeći problem, ako postoji potreba, informacije na internetu, instrukcije, obuke, primjena i

¹⁴ Putem kanala Parlamenta emituju se uživo plenarne sjednice i sjednice stalnih i ad hoc radnih tijela, kao i snimci istih. <http://www.canal.parlamento.pt/artv.aspx>

¹⁵ Interna regulativa za državne službenike Parlamenta (*The Internal Regulation of the parliamentary civil servants*) predviđa saradnju svih odjeljenja s ciljem obavljanja njihovih specifičnih zadataka. Zajednički rad odjeljenja podrazumijeva dobru i efikasnu internu komunikaciju.

				Praćenje primjene prijedloga zaposlenih, sastanci evaluacije i sastanci za stručno usavršavanje, sastanci za podsticanje timske saradnje (<i>team building meetings</i>), događaji ¹⁶ . Takođe, redovno se definišu planovi za edukaciju svakog zaposlenog.
31.	Slovenija -National Assembly of	Nema strategiju ili drugi dokument kojim se definiše interna komunikacija.	Nije navedeno.	Direktna komunikacija, sastanci, e-mail, elektronske oglasne table, pozivnice, instrukcije, pravila, odluke, godišnji izvještaji, dani "otvorena vrata" (<i>open doors days</i>) sa generalnim sekretarom -jednom mjesečno, obuke,neformalna komunikacija zaposlenih i poslanika na kulturnim i drugim događajima, prijemi koje organizuje generalni sekretar i predsjednik Parlamenta.
32.	Srbija - Narodna skupština	Interna komunikacija je generalno definisana Poslovnikom Narodne skupštine .	Odjeljenje za ljudske resurse.	Intranet
33.	Španija - Lower House	Donji dom odnose među zaposlenima reguliše Regulativama za osoblje Parlamenta, koje sadrže odredbe o pravima, dužnostima, predstavljanju, učešću, društvenim mjerama, informisanju javnosti.	Generalni sekretar, po ovlaštenju predsjednika, drugi zamjenik generalnog sekretara i relevantni rukovodioci, kao što su direktor za unutrašnje poslove i zaposlene, direktor za ekonomske poslove, direktor za elektronsku komunikaciju.	Nije navedeno.

¹⁶ Sastanak sektora, sportske igre, prijemi povodom Božića, Međunarodnog dana djece – jednom godišnje.

34.	Švajcarska - Swiss Federal Assembly	Radna grupa je prije tri godine analizirala situaciju u oblasti interne komunikacije i sačinila prijedloge za poboljšanje.	Ne postoji posebna služba. Sve službe treba da obezbjeđuju informacije o razvoju u okviru svoje nadležnosti.	E-mail, intranet, interne novine.
35.	Švedska - Riksdag	Parlament ima posebnu politiku u oblasti informisanja i komunikacije. U maju 2009. trebalo je da budu predstavljeni prijedlozi tima koji radi na novoj komunikacionoj strategiji.	Odjeljenje za informisanje.	Intranet, ¹⁷ novine <i>Mitt i Strömmen</i> , interni radio/TV prenosi plenarne sjednice, veb-TV (na sajtu Parlamenta) prenosi plenarne sjednice i rasprave sa većih seminara, sastanci zaposlenih na različitim nivoima, neformalna komunikacija zaposlenih i poslanika na kulturnim i drugim događajima, fizičke aktivnosti, elektronsko "poštansko sanduče" u koje zaposleni mogu stavljati svoje prijedloge (<i>electronic inbox</i>), kursevi, seminari i razgovor o ličnom razvoju šefova odjeljenja sa zaposlenima.
36.	Turska - Grand National Assembly	Ovo pitanje će biti obuhvaćeno Starteškim planom Parlamenta 2011 - 2014 (<i>the Strategic Plan of Turkish Grand National Assembly 2010 - 2014</i>).	Kancelarija generalnog sekretara bavi se ovim pitanjem i koordinacijom.	Intranet, interni TV (<i>Meclis TV in Turkish</i>) prenosi plenarne sjednice, neformalna komunikacija zaposlenih i poslanika na kulturnim i drugim događajima, prijemi koje organizuje generalni sekretar i predsjednik Parlamenta, obuke, kursevi, seminari

¹⁷ Generalni sekretar Parlamenta na njegovoj stranici na intranetu informiše zaposlene i poslanike.

37.	Ujedinjeno Karljevstvo - House of Commons	Interna komunikacija je definisana Strategijom za internu komunikaciju. ¹⁸	Kancelarija generalnog sekretara koja je izvan osnovne strukture službe, ima mali tim koji se bavi razvojem i implementacijom strategije za internu komunikaciju.	Intranet, e-mail, direktni kontakti (face to face) , sastanci, bilteni odjeljenja, interne novine, interne e-vijesti, sastanci rukovodilaca sa zaposlenima tokom dana otvorenih vrata (<i>'open doors days' of the management</i>), priručnici i instrukcije, neformalni sastanci, personalni sastanci, usavršavanje zaposlenih.
-----	--	---	---	--

¹⁸Odsjek za istraživanje, analizi, biblioteku i dokumentaciju raspolaže dokumentom „Strategija za internu komunikaciju“. Zaposleni svoje prijedloge mogu dostaviti nadređenima i rukovodiocima u skladu sa programom za predjedloge zaposlenih i programom kojim je predviđeno da generalni sekretar i šefovi administrativnih odjeljenja odgovaraju na pitanja zaposlenih telefonom ili u pisanoj formi .

Izvori informacija

Dokumenta

1. ECPRD Zahtjev br. 1137, mart 2009. godine;
2. Finalni rezime odgovora na ECPRD Zahtjev br. 1137 Parlamenta Slovenije;
3. *Pitajte rukovodioce*, Parlament Ujedinjenog Kraljevstva, januar 2009;
4. *Program za prijedloge zaposlenih*, Parlament Ujedinjenog Kraljevstva, oktobar 2007;
5. *Smjernice za aktivnosti informisanja*, Parlament Norveške, jun 2011;
6. *Strategija za internu komunikaciju*, Parlament Ujedinjenog Kraljevstva, jun 2007.

Knjige

Sem Blek, *Odnosi s javnošću*, CLIO, Beograd 2003.

Naučni članci

Anđela Mikić, *Uloga interne i eksterne komunikacije u menadžmentu poslovnih organizacija*, Međunarodna naučna konferencija "Menadžment", Kruševac, mart 2010.