



U ovom dokumentu sve strane imaju istu reviziju!

2	18.10.11.	A. Neradin Šabanović E. Kadrić	N. Glamoč	S. Hadžihasanović	S. Selmanović	1. izdanje
1	23.09.04.	B. Gribajčević	S. Selmanović	S. Hadžihasanović	S. Selmanović	1. izdanje
0	27.11.02.	B. Gribajčević	S. Selmanović	S. Hadžihasanović	S. Selmanović	1. izdanje
Rev	Datum	Izradio (Ime, Potpis)	Verifikovao (Ime, Potpis)	Ovjerio (Ime, Potpis)	Odobrio (Ime, Potpis)	Status
REVIZIJE DOKUMENTA						
Broj: _____/_____;					M.P	
Sarajevo: _____ .godine						



SADRŽAJ:

1. PREDMET	3
2. PODRUČJE PRIMJENE.....	3
3. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA.....	3
4. DEFINICIJE, OZNAKE, SIMBOLI, SKRAĆENICE	3
5. ODNOSI SA JAVNOŠĆU I DRUGIM ZAINTERESIRANIM STRANAMA	3
5.1 PLANIRANJE I UPRAVLJANJE ODNOSIMA S JAVNOŠĆU	3
5.2 PRIKUPLJANJE, OBRADA I DISTRIBUCIJA INFORMACIJA.....	3
5.3 PRIKUPLJANJE I OBRADA INFORMACIJA.....	3
5.4 DISTRIBUCIJA INFORMACIJA.....	4
6. DALJNJA DOKUMENTACIJA.....	5
7. ZAPISI	5
8. OPIS REVIZIJA	5
9. STUPANJE NA SNAGU	6
10. KLASIRANJE, DOSTAVLJANJE I ARHIVIRANJE.....	6
11. PRILOZI.....	6



1. PREDMET

Uputstvo definiše postupak i odgovornost za odnose s javnošću i drugim zainteresiranim stranama. Cilj ovog uputstva je postizanje i njegovanje dobrih odnosa KJKP Sarajevogas d.o.o. (dalje Sarajevogas ili preduzeće) sa svim svojim javnostima, radi uspješnog poslovanja i upravljanja ugledom/imidžom preduzeća.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Uputstvo se primjenjuje u svim sektorima/službama Sarajevogasa.

3. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- Pravilnik o radu KJKP Sarajevogas, Sarajevo
- Organizaciono uputstvo Preduzeća (OU-00-01)
- Poslovnik kvaliteta i okolinskog upravljanja (QM-00-01)
- Procedura za okolinsko izvještavanje/komunikaciju, PR-00-16

4. DEFINICIJE, OZNAKE, SIMBOLI, SKRAĆENICE

Vidjeti dokument: Definicije i skraćenice (PR-00-12)

5. ODNOSI SA JAVNOŠĆU I DRUGIM ZAINTERESIRANIM STRANAMA

Sarajevogas ima interes i obavezu da upravlja odnosima sa javnošću na više područja od kojih su najznačajniji:

- kupci
- uticajni faktori (osnivač, kantonalne vlasti i sl.)
- mediji
- zaposlenici
- lokalne zajednice

Izgradnja ugleda preduzeća u javnosti je obaveza menadžmenta i svih zaposlenih a odgovornost za realizaciju zadatih ciljeva prvenstveno ima Stručni saradnik za informisanje u Direkciji.

5.1 PLANIRANJE I UPRAVLJANJE ODNOSIMA S JAVNOŠĆU

Odnosi s javnošću se obavezno planiraju i njeguju. Preduslov za planiranje ovih odnosa i održavanje ugleda preduzeća je poznavanje javnosti, njenih interesa, posebnosti i potreba, koje Sarajevogas mora poštovati pri odabiranju vlastitih ciljeva.

Plan odnosa sa javnošću (obrazac PL-OU-00-13-01) se radi na godišnjem nivou i sastoji se od programa aktivnosti i budžeta. Za izradu ovog plana odgovoran je Stručni saradnik za informisanje.

Za upravljanje komuniciranjem u svim područjima odnosa sa javnošću odgovorna je Uprava preduzeća.

5.2 PRIKUPLJANJE, OBRADA I DISTRIBUCIJA INFORMACIJA

Protok informacija u Sarajevogasu odvija se redovnim službenim kanalima. Informacije se po pravilu distribuiraju dokumentovano, a izuzetno i u hitnim slučajevima, usmeno. Protok informacija odvija se u oba smjera, eksterno: od Sarajevogasa ka javnostima (izjave, saopćenja) i povratno (anketiranje kupaca, praćenje medija) i interno od zaposlenika, koji prikupljaju podatke, prema rukovodiocima (izvještavanje o izvršenju poslova, stanju opreme i uređaja) i obrnuto (odluke, nalozi, informacije i sl.).

5.3 PRIKUPLJANJE I OBRADA INFORMACIJA

Informacije iz OJ Sarajevogasa prikupljaju se kod rukovodilaca službi i sektora i direktora Sarajevogasa. Zaposlenici Sarajevogasa su obavezni i odgovorni da redovno informišu svoje pretpostavljene o događajima od značaja za odvijanje procesa u Sarajevogasu.

Izvršni direktori su odgovorni za pravovremeno informisanje Direktora Sarajevogasa o svim redovnim i vanrednim događajima u gasnom sistemu, objektima Sarajevogasa i njihovim uticajima na potrošače prirodnog gasa i okolinu.



5.3.1. INFORMACIJE O REDOVNOJ ISPORUCI GASA

Informacije o regularnom odvijanju procesa prijema, distribucije i isporuke gasa (količine gasa koje ulaze u grad, pritisak, kalorična vrijednost i stanje isporuka kupcima) šalje dnevno Šef službe za nadzor i upravljanje gasnim sistemom Izvršnom direktoru distribucije, najkasnije do 9⁰⁰ sati, za prethodni dan.

Nakon verifikacije i sinteze dobijenih redovnih informacija, izvršni direktor distribucije priprema sintetski izvještaj za prethodni dan i dostavlja ga Stručnom saradniku za informisanje, faxom ili elektronskom poštom, do 10⁰⁰ sati.

Kopije ovog izvještaja se dostavljaju Direktor Sarajevogasa i Šefu službe za marketing.

5.3.2. VANREDNE/HITNE INFORMACIJE O NEREGULARNOSTIMA U ISPORUCI GASA

Vanredne/hitne informacije o neregularnom odvijanju procesa prijema, distribucije i isporuke gasa (pad pritiska u mreži, nenajavljeni prekid u isporuci, nestanak gasa, kvarovi, zastoji, havarije na mreži) šalje odmah po saznanju dežurni dispečer izvršnom direktoru distribucije, a najkasnije do 9⁰⁰ sati, za prethodni dan.

Nakon verifikacije i sinteze dobijenih redovnih i vanrednih/hitnih informacija, izvršni direktor distribucije priprema sintetske izvještaje za prethodni dan i dostavlja ga Stručnom saradniku za informisanje, faxom ili elektronskom poštom, do 10⁰⁰ sati.

Kopiju sintetskog izvještaja dostavlja Direktor Sarajevogasa i Šefu službe za marketing, do 10⁰⁰ sati.

5.4 DISTRIBUCIJA INFORMACIJA

Distribucija informacija iz Sarajevogasa može biti eksterna i interna. Zbog značaja Sarajevogasa za Kanton Sarajevo i kupce gasa, distribucija informacija prema vani je strogo ograničena i provodi se u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama u Federaciji BiH.

5.4.1. EKSTERNO INFORMISANJE

Razlikujemo slijedeće vrste eksternog informisanja:

INFORMISANJE KUPACA

Za informisanje kupaca po njihovim pojedinačnim zahtjevima ili pozivima odgovoran je Šef službe za marketing.

Na osnovu dobrenih informacija i tehničke podrške predstavnika Sektora distribucije daju se proceduralne informacije o mogućnostima dobivanja novih, prenosu ili obnavljanju ranijih priključaka gasa i obavještenja kupcima o računima, dugovima, prijavi kvara i otklanjanju kvarova na objektu kupca i sl.

Za davanje službenih informacija za javnost (sredstva javnog informisanja, građanstvo, predstavnici komunalne zajednice i dr.) odgovoran je Stručni saradnik za informisanje.

Na osnovu dobrenih informacija on daje obavještenja za javnost o pritisku u mreži, otklanjanju kvarova na mreži, razlozima prekida snabdjevanja, trajanju prekida i ponovnom uspostavljanju normalnog snabdjevanja gasom.

INFORMISANJE ZAINTERESIRANIH ZA OKOLINSKE UTICAJE

Za informisanje zainteresiranih strana o eventualnim okolinskim akcidentima po njihovim pojedinačnim zahtjevima ili pozivima ovlašten je Direktor Sarajevogasa ili lice koje on ovlasti.

Distribucija podataka zainteresiranim stranama, o uticajima Sarajevogasa na okolinu regulisana je Procedurom za okolinsko izvještavanje/komunikaciju, PR-00-16.

ODGOVORI NA REDOVNE UPITE SREDSTAVA JAVNOG INFORMISANJA

Redovne informacije prema sredstvima javnog informisanja o stanju snabdjevenosti gasom (na njihov zahtjev) daje Stručni saradnik za informisanje. Ovo se odnosi na stanje snabdjevenosti prirodnim gasom i tekuće informacije za javnost o trenutnom stanju i radu sistema.

Van redovnog radnog vremena i neradnim danima dežurni dispečer može odgovoriti na upit novinara isključivo o redovnoj snabdjevenosti prirodnim gasom i regularnim parametrima gasnog sistema kao i eventualno ranije planiranim isključenjima/uključenjima dionica na mreži. Za sve informacije o neregularnostima u snabdjevanju ili kvarovima/havarijama na sistemu dužan je uputiti novinare na Stručnog saradnika za informisanje.

Informacije za štampu, televiziju i radio treba davati pismenim putem: fax, E-mail.



IZJAVE ZA SREDSTVA JAVNOG INFORMISANJA

Za davanje izjava i intervju a u sredstvima javnog informisanja o Sarajevogas u, finansijskoj problematici, problematici snabdjevanja gasom, stanju gasnog sistema i drugim pitanjima od strateškog značaja za Sarajevogas ovlašten je Direktor preduzeća ili lice koje on ovlasti.

Ukoliko Stručni saradnik za informisanje daje medijima informacije koje su od strateškog značaja za Sarajevogas obavezan je konsultovati se sa Direktorom preduzeća.

ODNOSI SA SREDSTVIMA JAVNOG INFORMISANJA

U odnosima sa sredstvima javnog informisanja kabinet direktora, tj. Stručni saradnik za informisanje je dužan osigurati ažurno i efikasno informisanje, laku dostupnost informacijama i transparentnost u svim područjima rada i djelovanja Sarajevogasa. Takođe dužan njegovati dobre odnose sa predstavnicima sredstava javnog informisanja tako što će steći i očuvati njihovo povjerenje kroz stalnu saradnju i komunikaciju. U odnosima sa medijima kabinet Direktora, tj. Stručni saradnik za informisanje koristi slijedeće metode i postupke:

- saopćenja za javnost,
- konferencije za štampu
- pozivanje medija da prate događaje koje organizuje ili sponzorira Sarajevogas
- prigodne emisije posvećene propagiranju korištenja prirodnog gasa (besplatne i plaćene),
- plaćene oglase u medijima.

PODACI NA WEB-u

Odobrenje za objavljivanje WEB site-a Sarajevogasa daje generalni Direktor Sarajevogasa.

Za upravljanje WEB site-om, ažurnost, urednost i ispravnost odgovoran je Sektor marketinga.

Stručni saradnik za informisanje učestvuje u kreiranju i održavanju site-a u dijelu koji je od interesa za održavanje i poboljšanje imidža Sarajevogasa.

Za davanje aktuelnih podataka radi ažuriranja WEB site-a i odgovornosti su precizirane Uputstvom za izradu i održavanje WEB stranice, OU-00-19.

5.4.2. INTERNO INFORMISANJE

Interno informisanje zaposlenika Sarajevogasa vrši se putem:

- Oglasne ploče,
- Cirkularnim pismom,
- Intranetom i
- Internim saopštenjima.

Za selekciju, kreiranje, objavljivanje, tačnost i ažurnost internih informacija na Oglasnoj ploči odgovoran je Sektor općih i pravnih poslova, a intranetu prema TU-03-03, Tehničko uputstvo za održavanje i upotrebu intraneta i elektronske pošte.

6. DALJNJA DOKUMENTACIJA

- OU-00-19, Uputstvo za izradu i održavanje WEB stranice,
- TU-03-03, Tehničko uputstvo za održavanje i upotrebu intraneta i elektronske pošte.

7. ZAPISI

Zapisima o kvalitetu koji su vezani za ovaj dokument se upravlja u skladu sa PR-00-04, Procedura za upravljanje zapisima i arhiviraju se u skladu sa OU-00-04.

8. OPIS REVIZIJA

Revizija	Razlog za reviziju	Po zahtjevu
2	Usklađivanje dokumenta sa praksom.	ZP-04-1586/11 od 20.04.2011.godine



9. STUPANJE NA SNAGU

Ovo uputstvo stupa na snagu **danom donošenja-odobranjem od strane Direktora Preduzeća** sa kojim danom prestaje da važi **Opšte uputstvo za odnose s javnošću i drugim zainteresiranim stranama, OU-00-13**, Revizija 1 od 23.09.2004. godine.

10. KLASIRANJE, DOSTAVLJANJE I ARHIVIRANJE

Original ovog Uputstva i svi podaci koji postoje u digitalnoj formi čuvaju se kod menadžera kvaliteta.

Kopije ovog uputstva se dostavljaju:

- Direktor preduzeća, 1 primjerak,
- Izvršnim direktorima, po 1 primjerak.

Digitalna kopija ovog dokumenta se nalazi na Intranetu u PDF formatu.

11. PRILOZI

- PL-OU-00-13-01 Plan odnosa s javnošću.



PLAN ODNOSA S JAVNOŠĆU ZA GODINU

Strana:
1 od 1

Mjesec	Rb	Aktivnost	Datum početka	Datum završetka	Budžet	Napomena
Januar						
Februar						
April						
Mart						
Maj						
Juni						
Juli						
Avgust						
Septembar						
Oktobar						
Novembar						
Decembar						

U Sarajevu, _____ godine.

Plan sačinio _____

Odobrava: _____