



# ПОСТАПКА ЗА ВНАТРЕШНА И НАДВОРЕШНА КОМУНИКАЦИЈА

## ОДОБРУВАЊЕ И ПРИМЕНА НА ПОСТАПКАТА

### Нивоа на одговорност

Претседател на СЗДСМ	Одобрува и применува
Секретар на СЗДСМ	Применува
Членови на органите и телата во сојузот, волонтери и активисти во Секретаријатот на СЗДСМ	Применува

#### 1. Намена на постапката

Постапката е наменета за примена на соодветни механизми за внатрешна комуникација помеѓу членовите и вработените во СЗДСМ и надворешна комуникација со партнерите и корисниците на услуги на СЗДСМ. Цел на оваа Постапка е да овозможи ефикасна комуникација и почитување на принципите на етичност, тимска работа, одговорност и отвореност за соработка.

#### 2. Примена на постапката

Постапката ја применуваат Претседателот на СЗДСМ и сите членови на органи и тела како вработени во секретаријатот.

Оваа постапка ги опфаќа сите редовно вработени со полно или скратено работно време. Постапката ги опфаќа и надворешните соработници и волонтери (привремено ангажирани лица)

#### 3. Надлежности, одговорности и овластувања

За спроведување на постапката е надлежен претседателот на СЗДСМ. Во определени случаи, претседателот може да овласти лица во СЗДСМ да учествуваат во спроведувањето на постапката.

#### 4. Постапка

##### 4.1 Основни начела

##### Внатрешна комуникација

- СЗДСМ ја вреднува професионалната комуникација меѓу членовите на органите и телата, волонтерите и вработените, било да е усмена или писмена, и таа да е транспарентна, чесна, суштински ориентирана, емпатична и емоционално неутрална и спроведена со почит кон соговорникот.
- Професионалната комуникација не е груба, емотивна, супериорна, сомнителна, прекумерно сензитивна, нејасна или свесно неодговорна.

- Во професионалната комуникација, вработените не се раководат од себични интереси, туку од интересите на СЗДСМ.
- Секој од наведените во одредбите, вклучително претседателот мора навремено да ги информира членовите на органите, колегите за клучни аспекти од работењето на СЗДСМ.
- Секој има право да даде забелешка на работењето или да предложи мерки за унапредување на комуникацијата и работењето.
- Секој е должен да го негува тимскиот дух на работа и да се раководи од интересите на СЗДСМ.
- СЗДСМ не толерира непочитување, меѓусебни обвинувања или обиди за дискредитација и навреда на личноста на другите во сојузот (насамо или во присуство на претставници на органите, надворешни партнери, соработници и корисници на услуги). Таквото однесување може да биде предмет на казни.
- Секој проблем во комуникацијата мора да се решава смирено и со наоѓање на соодветни механизми за надминување на ситуацијата која може да му наштети на угледот и имиџот на СЗДСМ.
- Забранета е вербална или било каква друга дискредитација во внатрешната и надворешната комуникација.
- СЗДСМ одржува редовни состаноци со сите вработени и ангажирани лица.
- Во внатрешната комуникација СЗДСМ користи директна комуникација, разговори, тимски состаноци, средби, телефонска и електронска комуникација. Заради олеснување на комуникацијата СЗДСМ користи и zoom, messenger I Viber.

### **Надворешна комуникација**

- Секоја надворешна комуникација се врши со почитување на правилата за етичко однесување, дигнитет, одговорност и почит кон СЗДСМ и нејзините вредности.
- Секој е должен со надворешните партнери, соработници и корисници на услуги да комуницира љубезно, без наметнување на ставови, концизно, разбирливо и со почит кон соговорникот.
- Во секоја надворешна комуникација, мора да изразуваат почит кон СЗДСМ и сите членови, волонтери, вработени и ангажирани лица во сојузот.
- Сите вработени се должни, било какви пречки или проблеми во комуникацијата со трети лица да ги пријават кај секретарот и заеднички со него да работат на надминување на состојбите.
- Во комуникацијата со надворешни лица, членовите на органите и телата, вработените и ангажираните лица се должни да ја почитуваат и промовираат Политиката на квалитет на СЗДСМ.
- СЗДСМ го негува принципот на транспарентност и редовно објавува информации и документација на веб страницата и социјалниот профил на сојузот.
- За известување на јавноста и промоција на своите активности СЗДСМ ги користи механизмите на организација на брифинзи, прес-конференции, изјави за јавноста (со овластување од Претседателот), соопштенија и известувања.
- Во надворешната комуникација СЗДСМ користи директни средби, состаноци, телефон и службена електронска пошта.

### **Комуникација со медиуми**

Сите кои се поврзани со СЗДСМ се поттикнуваат да го користат своето реноме во изградбата на разбирањето на мисијата на СЗДСМ. Тие, сепак, се одвркаат од отворено зборување за внатрешната динамика на СЗДСМ надвор од службените состаноци.

Официјалната комуникација со медиумите ја врши Претседателот или по негово одобрување Секретарот.

Вработените можат да разговараат со претставници на медиумите за соодветните програми откако претходно ќе ја добијат согласноста на секретарот. Високите личности и специјалисти кои се во посета на Северна Македонија, кои се донатори на СЗДСМ се поттикнуваат да дадат интервјуа и да учествуваат на прес-конференции, на предлог на соодветниот координатор и со согласност на секретарот. Овластено лице на сојузот е одговорно за секојдневната организација на јавните конкурси, повици за предлози и за испраќање на информации подготвени специјално како информации за јавноста.

## 4.2 Шема на надворешна комуникација



## 5. Референтни документи

Политика на квалитет на СЗДСМ

## 6 .Записи

- Листа на присутни
- Записник од состанок
- Покани
- Агенди
- Извештаи
- Соопштенија
- Известувања
- Службена писмена и електронска кореспонденција

Претседател на  
Управен одбор на СЗДСМ,

Димче Велев