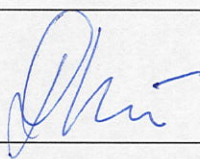
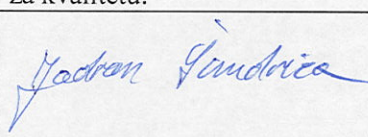
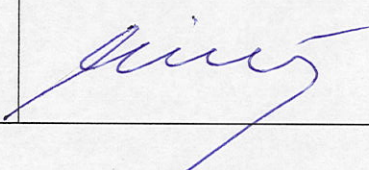
	Sveučilište u Dubrovniku	Postupak
	UNUTARNJA I VANJSKA KOMUNIKACIJA	P36

SADRŽAJ DOKUMENTA:

1. SVRHA	2
2. PODRUČJE PRIMJENE	2
3. REFERENCE.....	2
4. ODGOVORNOSTI.....	2
5. DIJAGRAM TIJEKA.....	2
6. OPIS POSTUPKA	2
6.1. Elektronička pošta.....	2
6.2. Unutarnje poruke (na tiskanom obrascu).....	4
6.3. Pisanje i slanje pisama	4
6.4. Pisanje i slanje fax poruka.....	4
6.5. Prijem pošte.....	5
6.6. Raspodjela pošte unutar Ustanove	5
6.7. Čuvanje i arhiviranje izlazne i ulazne pošte.....	6
7. ZAPISI	6
8. PRILOZI	6
9. PRIPADNE RADNE UPUTE I OBRASCI.....	6

Izradio: D. Ivušić	Pregledao pomoćnik rektora za kvalitetu:	Odobrio rektor:
		

1. SVRHA

Svrha postupka je odrediti način ostvarivanja unutarnje komunikacije između djelatnika u Ustanovi i komunikacije s vanjskim subjektima, te evidentiranje takve komunikacije gdje se to smatra potrebnim.

2. PODRUČJE PRIMJENE

Ovaj postupak primjenjuje se na sve vrste pisane komunikacije, uključujući elektroničku poštu, pisane unutarnje poruke, pisma i fax poruke..

3. REFERENCE

a) (propis o čuvanju pošte – navesti naziv i izdanje)

4. ODGOVORNOSTI

Djelatnik u centru za informatičku potporu instalira korisničke programe elektroničke pošte i organizira zaštitu na pojedinim računalima,

Glavni tajnik odlučuje o formiranju distribucijskih lista elektroničke pošte za posebne namjene,

Repcioner raspodjeljuje poštu djelatnicima,

Rektor pregledava i potpisuje pisma i fax poruke, ili dozvoljava određenim djelatnicima da ih samostalno pišu i potpisuju, pregledava i određuje raspodjelu primljene pošte,

Sistem administrator odgovoran je za nadzor nad elektroničkim adresama korisnika, pristup računalima svim djelatnicima koji imaju elektroničku adresu, zaštitu ulaznih poruka od virusa na serveru, odstranjivanje neželjene pošte (spam), nadzor nad Webmail uslugom, kreiranje distribucijskih lista elektroničke pošte,

Svaki djelatnik odgovoran je za sadržaj pisama koje piše i poruka koje samostalno šalje, za nadzor i zaštitu podataka u vlastitom adresaru elektroničke pošte,

Tajnica rektora zaprima, raspodjeljuje i protokolira poštu, vodi administrativne poslove vezane za pisanje i slanje pisama, vodi evidenciju djelatnika koji imaju pravo na potpis službenih pisama i fax poruka,

Vlasnik distribucijske liste elektroničke pošte odgovoran je za ažuriranje članstva liste,

Voditelj centra za informatičku potporu predlaže koji će se korisnički programi za elektroničku poštu instalirati korisnicima,

Voditelj organizacijske jedinice odgovoran je za pristup računalima svim djelatnicima koji imaju adresu elektroničke pošte,

Kurir-dostavljač preuzima poštu iz poštanskog pretinca i donosi je u Ustanovu.

5. DIJAGRAM TIJEKA

nema

6. OPIS POSTUPKA

6.1. Elektronička pošta

Elektronička pošta je primarno sredstvo unutarnje komunikacije i koristi se gdje god je to moguće. Svaki djelatnik u Ustanovi ima svoju adresu elektroničke pošte.

6.1.1. Dodjela adresa

Za dodjelu adresa novim korisnicima i eventualne promjene adresa zadužen je sistem administrator.

Adrese elektroničke pošte su u sljedećem formatu:

<ime>.<prezime>@unidu.hr

Sistem administrator vodi brigu o centralnom popisu adresa, te o grupnim adresama koje se koriste za posebne namjene i odvojeno su opisane u ovom postupku.

6.1.2. Obveze korisnika elektroničke pošte

Svaki djelatnik je odgovoran za sadržaj poruka koje šalje.

Poželjno je prilikom pisanja umjesto posebnih hrvatskih slova (č, ć, dž, đ, š, ž) koristiti inačice engleskih slova (c, c, dz, dj, s, z), što posebno vrijedi za poruke koje se šalju u inozemstvo.

Svaki djelatnik sam vodi adresar korisnika s kojima komunicira, te je odgovoran za njegovu zaštitu od gubitka.

Prilikom slanja poruka izvan ustanove, poželjno je na kraju poruke staviti potpis u sljedećem formatu:

a) za poruke na hrvatskom jeziku

<Ime i prezime, titula>
<Naziv radnog mjesta na hrvatskom jeziku>

Sveuciliste u Dubrovniku
Cira Carica 4
20000 Dubrovnik
Tel: 020 445 xxx
Fax: 020 435 590
E-mail: <adresa elektroničke pošte>
Web: www.unidu.hr

b) za poruke na engleskom jeziku (slično i za poruke na drugim stranim jezicima)

<Ime i prezime, titula>
<Naziv radnog mjesta na engleskom jeziku>

University of Dubrovnik
Cira Carica 4
20000 Dubrovnik - Croatia
Tel: +385 20 445 xxx
Fax: +385 20 435 590
E-mail: <adresa elektroničke pošte>
Web: www.unidu.hr

6.1.3. Upotreba elektroničke pošte putem korisničkog programa

Voditelj centra za informatičku potporu predlaže, a djelatnik u centru instalira korisničke programe za elektroničku poštu. Sistem administrator je odgovoran za zaštitu od virusa i odstranjivanje neželjene pošte (spam) na serveru, a djelatnik u centru za informatičku potporu za takvu zaštitu na pojedinim računalima.

Svaki djelatnik ima pristup računalu na kojem može slati i primiti elektroničku poštu putem korisničkog programa. Za osiguranje ove mogućnosti zadužen je voditelj svake organizacijske jedinice.

6.1.4. Upotreba elektroničke pošte putem Webmail-a

Webmail je dodatna mogućnost koja se pruža svim djelatnicima s adresom elektroničke pošte u Ustanovi za slanje i primanje pošte preko Unutarnjeta, bez obzira nalaze li se na svom radnom mjestu ili ne.

Webmail usluga je pod nadzorom CARNeta.

6.1.5. Distribucijske liste elektroničke pošte

Prema potrebi i nakon odobrenja glavnog tajnika, sistem administrator kreira distribucijske liste elektroničke pošte, putem kojih se mogu slati cirkularne poruke svim djelatnicima ili grupama djelatnika. Sistem administrator vodi evidenciju otvorenih distribucijakih lista.

Vlasnik distribucijske liste zadužen je za ažuriranje njenog članstva.

6.1.6. Adrese elektroničke pošte organizacijskih jedinica

Adrese elektroničke pošte organizacijskih jedinica Ustanove javno su dostupne i na njih se može primati elektronička pošta i izvan Ustanove. Za svaku organizacijsku jedinicu adresu predlaže voditelj organizacijske jedinice, a kreira sistem administrator.

Voditelj organizacijske jedinice također predlaže bar dvije individualne adrese na koje će se prosljeđivati primljene poruke. Prva osoba na listi zadužena je za odgovaranje na poruke u ime organizacijske jedinice, a druga i eventualne daljnje osobe na listi to rade u slučaju odsustva prethodne osobe na listi. Za administrativno provođenje izrade odgovarajućih lista odgovoran je sistem administrator.

6.2. Unutarnje poruke (na tiskanom obrascu)

Unutarnju poruku može pisati svaki djelatnik, a to radi u slučajevima kad je potreban pisani dokument s potpisom. Unutarnje poruke se pišu na odgovarajućoj podlozi.

Autor napisanu poruku tiska u onoliko primjeraka koliko ima primatelja, vidno označava pojedinog primatelja na svakom primjerku pomoću boje za naglašavanje teksta, te predaje sve primjerke na recepciju.

Recepционер dijeli unutarnju poštu u pregratke pojedinih djelatnika, a u slučaju hitnih poruka izvješćuje ih telefonom ili osobno uručuje poruke.

Gdje je to potrebno zbog proceduralnih razloga unutarnje poruke se mogu protokolirati. U tom slučaju pošiljatelj daje poruku tajnici rektora, koja protokolira poruku i daje je recepционерu.

6.3. Pisanje i slanje pisama

Sva službena pisma Ustanove pišu se na službenom memorandumu u obliku predviđenom podlogama u prilogu. Za sva pisma se koristi isti (dvojezični) memorandum, ali je oblik predviđen podlogama različit za hrvatski i engleski jezik. Ako se pisma pišu na drugim stranim jezicima, format se prilagođava podlozi na engleskom jeziku.

Sva službena pisma moraju imati pečat Ustanove i potpis rektora ili osobe koju rektor ovlasti.

Autor pisma može biti svaki djelatnik, ali ga u pravilu piše u suglasnosti sa rukovoditeljem u svojoj organizacijskoj jedinici. U tom slučaju autor pisma piše tekst pisma na odgovarajućoj podlozi i u elektroničkom obliku ga dostavlja tajnici rektora. Tajnica rektora tiska primjerak pisma i daje ga rektoru na pregled. Nakon pregleda tajnica unosi ispravke, tiska i pečati konačnu verziju pisma i daje ga na potpis rektoru. Prije slanja tajnica protokolira pismo.

Rektor može dozvoliti djelatnicima na pojedinim funkcijama da samostalno pišu i potpisuju pisma, o čemu evidenciju vodi tajnica rektora. Takva pisma također moraju imati pečat ustanove.

6.4. Pisanje i slanje fax poruka

Sve fax poruke pišu se na podlogama s hrvatskim ili engleskim tekstom (u prilogu), te po potrebi s tekstovima na drugim jezicima po uzoru na engleski tekst.

Rektor određuje, a tajnica rektora vodi evidenciju o djelatnicima koji imaju pravo samostalno slati fax poruke u ime Ustanove, te o fax brojevima unutar Ustanove koji su predviđeni za tu svrhu.

U pravilu fax poruke ne moraju imati pečat Ustanove.

6.5. Prijem pošte

Pošta se zaprima na sljedeće načine:

- a) Dostavom na adresu Ustanove
- b) Dostavom kurirskom službom
- c) Dostavom paketnom službom
- d) Ručnom dostavom u rektorat (npr. zamolbe studenata)

Poštu zaprimljenu na načine u točkama a) do d) preuzima tajnica rektora.

- e) Preuzimanjem iz poštanskog pretinca – kurir-dostavljač preuzima poštu iz poštanskog pretinca jednom dnevno i dostavlja je tajnici rektora; kurir-dostavljač ima ovlaštenje za preuzimanje preporučene pošte;
- f) Prijemom na faksimil uređaj – fax poruke se u pravilu primaju na fax uređaj kod tajnice rektora; osoba koja koristi drugi fax uređaj u ustanovi, a zaprimi fax poruku od važnosti za Ustavu koju treba protokolirati, donosi tajnici rektora;
- g) Prijemom na adresu elektroničke pošte – poruke zaprima svaki djelatnik na čije je ime poruka došla; djelatnik po potrebi poruku tiska i odlaže u vlastitu arhivu, a ako je potrebno, sadržaj prosljeđuje u elektroničkom ili tiskanom obliku tajnici rektora ili drugim djelatnicima u ustanovi.

6.6. Raspodjela pošte unutar Ustanove

Za raspodjelu pošte unutar Ustanove odgovorna je tajnica rektora.

6.6.1. Otvaranje i klasificiranje pošte

Tajnica rektora otvara poštu adresiranu na Ustavu. Ako je u adresi na omotnici navedeno ime djelatnika, tajnica postupa na sljedeći način:

- a) ako je prvo naveden naziv Ustanove, a iza njega ime djelatnika, otvara poštu,
- b) ako je prvo navedeno ime djelatnika, a iza njega naziv ustanove (ili uopće nije naveden naziv ustanove), prosljeđuje poštu adresiranom djelatniku bez otvaranja – ako djelatnik ustanovi da se radi o pošti koju treba protokolirati, vraća poštu tajnici.

6.6.2. Protokoliranje pošte

Tajnica rektora ocjenjuje koju poštu treba protokolirati, protokolira je u Urudžbeni zapisnik, te daje na uvid rektoru. Iznimka su računi, koje prosljeđuje izravno voditelju financijske službe.

6.6.3. Raspodjela pošte

Rektor svojim parafom i datumom na primljenoj pošti potvrđuje da ju je pročitao.

Ako smatra da još neku poštu koja nije protokolirana treba protokolirati, vraća je tajnici.

Ako određena pošta zahtijeva daljnju raspodjelu unutar Ustanove, rektor na primljenom primjerku upisuje imena djelatnika kojima poštu treba raspodijeliti. Posebno označava poštu po kojoj treba poduzeti određene aktivnosti, te tko ih treba poduzeti.

Poštu po kojoj rektor treba poduzeti određene aktivnosti ostavlja kod sebe.

Svu ostalu označenu poštu rektor vraća tajnici.

Tajnica s poštom postupa kako slijedi:

- a) pošta koja se ne raspodjeljuje – odlaže u odgovarajuće registre u Rektoratu,
- b) pošta koja se raspodjeljuje na uvid – kopira izvornik onoliko puta koliko ima imena djelatnika, odlaže izvornik u odgovarajući registar u Rektoratu, označava imena djelatnika bojom za naglašavanje teksta, te daje recepcioneru za raspodjelu,
- c) pošta koja se raspodjeljuje djelatnicima za daljnju aktivnost i pošta koja ima priloge koje treba vratiti u Rektorat – dodatno postupku u točki b), evidentira poštu u Unutarnjoj dostavnoj knjizi i uručuje je djelatnicima, a svaki djelatnik potpisom potvrđuje da ju je primio.

6.7. Čuvanje i arhiviranje izlazne i ulazne pošte

Kopije sve izlazne pošte (s priložima) i izvornici sve ulazne pošte (u pravilu s priložima) čuvaju se u Rektoratu.

7. ZAPISI

- a) Centralni popis adresa elektroničke pošte,
- b) Evidencija otvorenih distribucijskih lista elektroničke pošte,
- c) Popis djelatnika koji imaju pravo potpisivati službena pisma i fax poruke,
- d) Uruđbeni zapisnik,
- e) Unutarnja dostavna knjiga,

8. PRILOZI

- a) Nema

9. PRIPADNE RADNE UPUTE I OBRASCI

- a) Obrazac F36-01: Podloga za unutarnju poruku
- b) Obrazac F36-02: Podloga za fax poruku (hrvatski jezik)
- c) Obrazac F36-03: Podloga za fax poruku (engleski jezik)