Со одлука на Издавачкиот совет на Универзитетот за туризам и менаџмент – Скопје број 02-117/15 од 07.07.2010 година, оваа книга е прифатена како универзитетски учебник.

Рецензенти
Проф. д-р Борче Давитковски
Проф. д-р Весна Шопар

CIP – Каталогизација во публикација
Народна и универзитетска библиотека „Св. Климент Охридски",
Скопје

15.077.3/.5(075.8)

ЏАМТОСКА-Здравковска, Сузана

КОМУНИКАЦИСКИ МЕНАЏМЕНТ ВО ЈАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЈА
: (теорија и практика) : (универзитетски учебник) / Сузана Џамтоска
-Здравковска, - Скопје : Универзитет за туризам и менаџмент, 2010.
- IX, 168 стр. : илустр., : 25 см.

Фусноти кон текстот, - Библиографија: стр. 161-168,

ISBN 978-608-4593-19-5
1. Здравковска, Сузана Џамтоска – види Џамтоска-Здравковска, Сузана
А) Јавна администрација – Комуникациски менаџмент – Високошколски учебници

COBSIS.MK-ID 85952778

ISBN 978-608-4593-19-5

Д-р Сузана Џамтоска-Здравковска

КОМУНИКАЦИСКИ МЕНАЏМЕНТ ВО ЈАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЈА

(ТЕОРИЈА И ПРАКТИКА)

УНИВЕРЗИТЕТ ЗА ТУРИЗАМ И МЕНАЏМЕНТ
СКОПЈЕ, 2011

ПРЕДГОВОР

Размената на информации, како дел од комуникацискиот процес добива сѐ поголемо значење, особено во услови кога таа носи и дава знаење коешто кореспондира со потребите на одредена индивидуа, група или организација. Потребата од добро воспоставени правила за комуникација од аспект на размена на информации сѐ повеќе добива приоритетна улога за успешно функционирање на една организација, било да станува збор за приватна (мало или поголемо претпријатие/организација) или државна институција.

Комуникацијата во рамките на една организација или орган на јавна управа е императив за нејзиното ефективно и ефикасно дејствување, за успешно управување или менаџирање, кое не би можело да се реализира без воспоставени текови на комуникација во рамки на организацијата и надвор од неа кон корисниците на услугите на таа организација. Во зависност од воспоставените текови на комуникација и точноста на пренесувањето на информациите зависи успешното одвивање на другите функции на управувањето. Најголем дел од проблемите во управувањето всушност се предизвикани од недостигот на комуникација. Мора да се добиваат многу потребни информации за да може да планира ефикасно. Планот мора да биде комуницирана за да се стави во акција и да се реализира. Соодветното организирање, координирање, мотивацијата и контролата не може да се остварат без комуникација.

Значењето на комуникацијата во процесот на управување денес го достигна нивото кога повеќе не се говори за комуникацијата само како составен дел од менаџментот. Во литературата, но и во практиката, сѐ повеќе станува збор за ***комуникациски менаџмент.*** Терминот во себе го сублимира управувањето со комуникацијата во рамки на една организација, регулирањето на комуникацијата, начинот на комуникација, формата на комуникација, со цел воспоставување на ефикасни канали на комуникација во организацијата и надвор од неа - кон корисниците на услугите. Комуникацискиот менаџмент е круцијален за успех на организацијата. Нивото на управување со комуникацијата директно се рефле-

ктира врз успешното или неуспешното работење на одредена приватна организација или јавна институција. Доколку комуникацискиот менаџмент е поставен согласно потребите на вработените на една организација тоа води кон јасно, разбирливо и усогласено извршување на работните задачи. Доколку каналите на комуникација не се соодветни на потребите за размена на информации речиси сигурно е дека ќе има корегирање на активностите, забавување, неефикасно и неефективно работење. Токму од тие причини комуникацискиот менаџмент добива сè поголемо внимание во светски рамки, претендирајќи да се одвои како посебна област за изучување.

Слично на менаџментот, маркетингот, односите со јавноста, и комуникацискиот менаџмент своите први корисници ги има во приватниот сектор. Но, практиката покажува, особено во денешно време кога условите ги диктира пазарната економија, како и високото ниво на демократија како предизвик за секое општество, дека сè она што се прифаќа во приватниот сектор постепено навлегува и во јавниот. Барањата за транспаретност, отчетност, партиципативност на граѓаните ја наметнуваат потребата од управување со комуникацијата и размената на информации и во јавната управа.

Оваа книга можеби е пионерска во комуникацискиот менаџмент во јавната управа, што е предизвик повеќе за авторот. Идните генерации, од кои голем дел сигурно ќе имаат можност да работат во јавната администрација, треба да бидат запознати со предизвиците на комуникацискиот менаџмент што се поставени пред јавната администрација во Република Македонија. Во иднина ним ќе им припадне должноста за усовршувањето на механизмите и нивна примена за поефикасно, поефективно и потранспарентно работење на органите на јавната управа. Книгата е наменета за студентите на додипломски и последипломски студии на Универзитетот за туризам и менаџмент во Скопје, но и за студенти од областа на комуникологијата, менаџментот, односи со јавност, јавна администрација и сродните студиски програми на универзитетите во Република Македонија, како и за пошироката стручна и научна јавност во државата од оваа област.

Скопје, ноември, 2010 *Од авторот*

СОДРЖИНА

ВОВЕД , 1.

КОМУНИКАЦИЈАТА И НЕЈЗИНОТО ЗНАЧЕЊЕ, 7

Дефиниции за комуникација, 7
Улогата и значењето на комуникацијата, 10
Информациско-процесно дејствување, 12
Основни категории на современата системска теорија, 14
Комуникациско-информациски системи, 15

ЈАВЕН МЕНАЏМЕНТ, 21

Поимот менаџмент, 21
Функции на управувањето, 23
Концептот на јавниот менаџмент, 25
Нов јавен менаџмент & добро управување, 28

КОМУНИКАЦИСКИ МЕНАЏМЕНТ, 35

Дефинирање на комуникацискиот менаџмент, 35
Историски претпоставки и значењето на организациското комуницирање, 36
Клучни функции на организациската комуникација, 38
Принципи на отвореност и транспарентност, 41
Комуникацијата во управата како збир на средства и методи за пренесување информации, 42
Важноста на комуникациите во управувањето, 44
Фактори кои влијаат врз текот на комуникациите, 46

ЈАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЈА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА, 51

Поделбата на јавната управа, 51
Јавниот сектор во Република Македонија, 52
Дејност на државната управа, 54
Положба и основни начела, 56

Видови органи на државна управа, 57
Организација, надлежност и надзор над работата, 57
Раководење во органите на државна управа, 60
Меѓуинституционална комуникација, 62
Локалната самоуправа, 64
Листа на надлежности, 64
Облици на учество на граѓаните, 65
Организација и работа на органите на општината, 65
Механизми за соработка меѓу општините, Владата и органите на управата, 66
Зајакнување на комуникацијата меѓу управата и граѓаните, 67

ФОРМИ НА ОРГАНИЗАЦИСКА КОМУНИКАЦИЈА, 73
Комуникациски процес, 73
Интерна & екстерна комуникација, 74
Вертикална, хоризонтална и дијагонална комуникација, 78
Вертикална комуникација, 78
Хоризонтална комуникација, 80
Дијагонална комуникација, 82
Вербална/невербална комуникација, 84
Формална наспроти неформална комуникација, 87
Службено допишување, 90
Состаноци, 90
Институционална меморија, 93

ИНФОРМИРАЊЕТО И КОМУНИЦИРАЊЕТО ВО ЈАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЈА ВО РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА, 97
Законски решенија, 97
Слободниот пристап кон информациите, 98
Комуникација "институција - граѓани", 99
Одделенија за односи со јавноста, 103
Комуникација меѓу вработените, 103
Проектот за реформа на јавната администрација на британската владина агенција за меѓународен развој (DFID), 105
Анкета на Проектот за градење админитративни капацитети - Фонд за глобални можности (GOFRE), 107

Е-ВЛАДА, 113

Поим за е-Влада, 113
Концептот на е-Влада, 114
Е-Влада стратегија на Република Македонија, 115
Е-Влада принципи, 117
Проекти на Е-Влада во Република Македонија,
Електронски услуги и иницијативи, 119
Е-Седница, 122
Интегриран Документ менаџмент систем (ДМС), 123

ПРАКТИКИ ВО РМ, 131

Системот на комуницирање во Министерството за образование и наука, 131
Внатрешна структура, 131
Внатрешна комуникација, 135
Колегиум, 136
Вертикална комуникација, 138
Хоризонтална комуникација, 139
Односи со јавноста, 140
Надлежности, организација и структура на Министерството за животна средина и просторно планирање и Министерството за економија, 142
Истражување на интерната комуникација, 150
Секретаријат за европски прашања, 153
Нормативни акти за регулирање на интерната комуникација во министерствата во РМ, 156

ЛИТЕРАТУРА, 161.