



# Identifikacija dobrih praksi u komunikaciji i radu

***PEMPAL Bern Mešoviti sastanak zajednica prakse  
(CROSS COP)  
5 -8. Jul 2011.***

**Tomislav Mičetić**  
**Predsedavajući Zajednice praktičara za internu  
reviziju (ZP IR)**  
**CAE, Hrvatska MF - IAS**

# ZP IR = Volontiranje

---

- Praksa ljudi koji rade za dobrobit drugih ili za konkretan cilj.
- Nisu plaćeni za svoje vreme i usluge.
- Smatra se altruističkom aktivnošću (za dobro drugih),
- Svrha joj je da promoviše dobar ili da unapredi kvalitet ljudskog života (interna revizija i PFM u našim zemljama),
- Radi razvoja njihovih sopstvenih veština (“vršnjačko” učenje),
- Upoznavanja drugih (aktivnosti licem u lice) i ostvarivanja kontakata (umrežavanje),
- I radi zabave,
- I mnoštva drugih razloga koji se mogu smatrati samodovoljnim.



# Usaglašeni registar rezultata (URR) ZP za internu reviziju



## Misija

ZP za internu reviziju pruža podršku članovima PEM-PAL zemalja u uspostavljanju moderne i efektivne usluge interne revizije u skladu s međunarodnim i EU standardima, kao i podršku dobroj upravi u javnom sektoru.



## Interni procesi

Da održava i razvija volontersku mrežu stručnjaka za internu reviziju kroz "vršnjačko" učenje, upravljanje znanjem sa nizom aktivnosti

## Klijent

Da služimo našoj vladi i ispunjavamo potrebe finansijera

## Finansijski

Dobiti najbolju vrednost za novac PEM-PAL uz pomoć Sekretarijata

## Učenje i razvoj

Razvijanje volonterstva, rukovodstva Izvršnog odbora, samoodrživost grupa u ZP za internu reviziju i drugih ZP



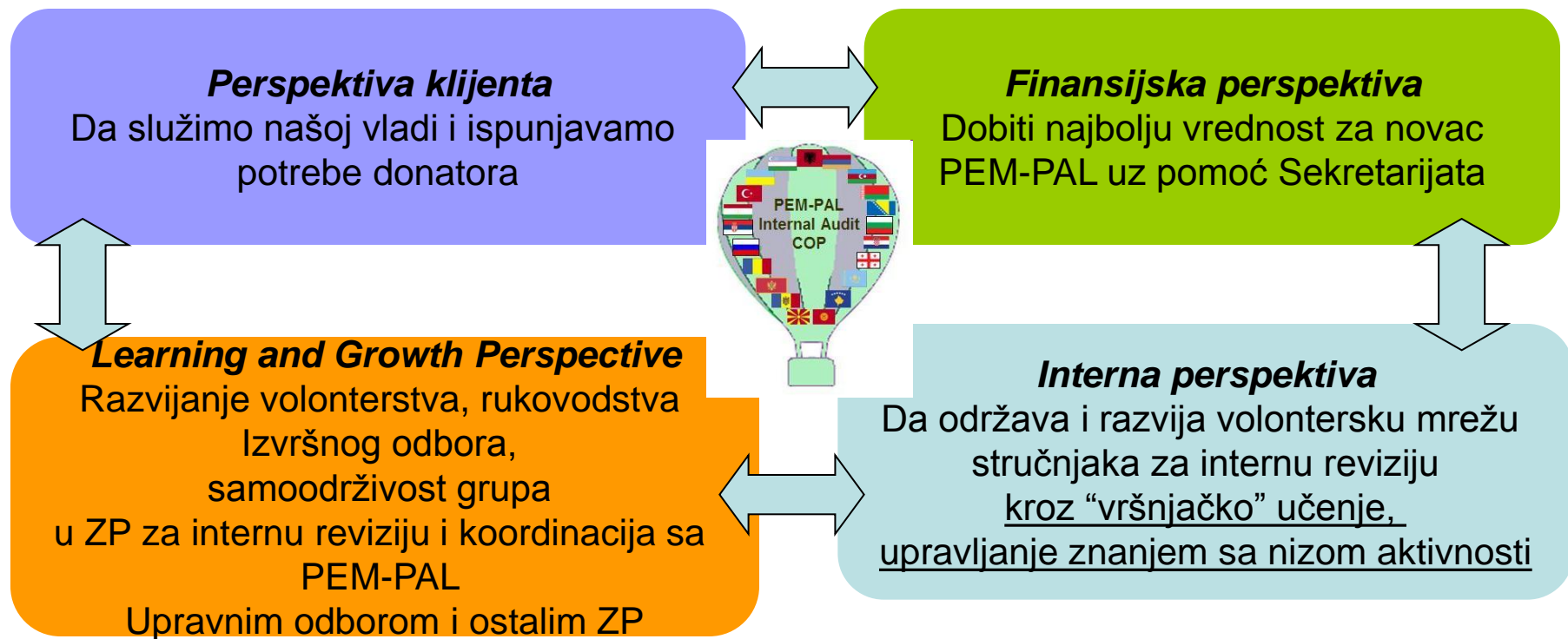
PEM-PAL

Internal Audit COP

# URR ZP za internu reviziju

## Gde su prakse u komunikaciji i radu?

---



**PEM****PAL**

Internal Audit COP

---

# Hajde da identifikujemo dobre prakse u komunikaciji i radu

---

- Dobra komunikacija
  - **Komunikacija je aktivnost prenošenja smislenih informacija.**
- Radne prakse
  - **=Aktivnosti (u PEM-PAL)**

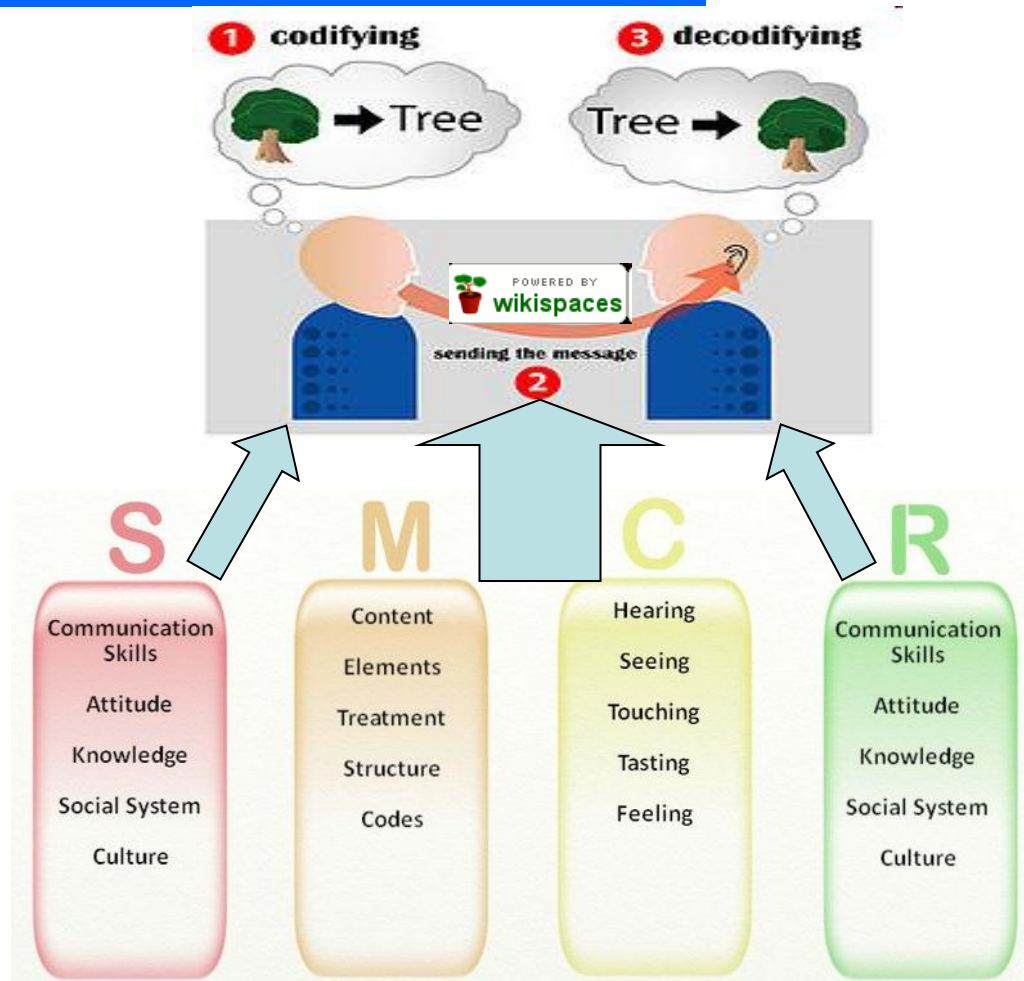


**PEM****PAL**

Internal Audit COP

---

# Berlov model komunikacije pošiljalac-poruka-kanal-primalac & komunikacijska kod šema



PEMOPAL

Internal Audit COP

# Komunikacijski miks u ZP IR

---

- Vizuelna komunikacija
  - IT komunikacija
    - Internet (wikispaces, E-mail, Facebook, LinkedIn, pempal.org)
  - Prezentacije, flip-čartovi
  - Liderske grupe
- Usmena komunikacija
  - plenarna, radionice, telefon, Skype, video konferencije
  - Facilitator
- Neverbalna komunikacija
  - Društveni događaji, ples, pevanje, šala, organizacija radionica, facilitacija, moderiranje



# Komunikacijska pitanja i izazovi

---

- Vizuelna komunikacija
  - Tehničko znanje, pristup internetu, razmena e-mailova, politike ministarstava, itd
- Usmena i neverbalna komunikacija
  - Kultura
  - Problemi sa jezikom i prevođenjem
  - Razumevanje terminologije
- Ali glavni problem je: **RASPOLOŽIVO VREME!**



**PEMOPAL**

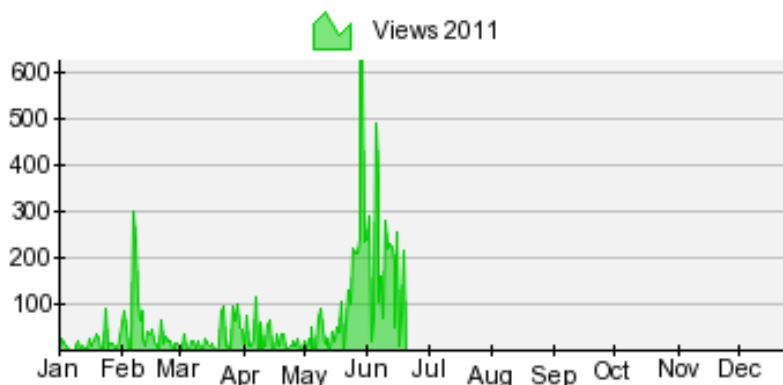
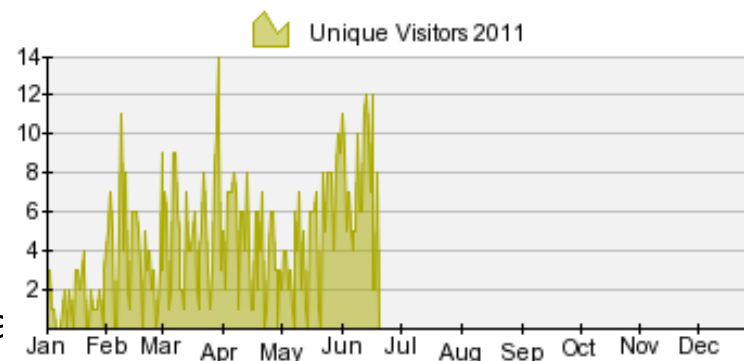
Internal Audit COP

---



# pempaltec.wikispaces.com

- Wikispace je veb stranica sa dugmetom “**edit**” za saradnju sa svim članovima pozvanim da učestvuju u našem wiki - alatu za upravljanje znanjem
- Detalji:
  - 2 godine prilagođavanja
  - 57 članova sa dozvoljenim pristupom
  - 300 MB podataka
    - 51 veb podstranica
    - 475 dokumenata (fotografija, materijala)
  - Cloud computing rešenja – 5\$/mesečno



PEMOPAL

Internal Audit COP

# pempaltec.wikispaces.com

---

- Zašto?
  - Da bismo imali sve (prošlost, sadašnjost, budućnost) na jednom mestu ali samo za članove (završene stvari su dostupne javnosti)
    - Dokumenta kolega (zakoni, priručnici, prezentacije)
    - Kontakti (članova i eksperata) sa fotografijama
    - Stranice o događajima (sa dnevnim redom, beleškama, citatima, fotografijama, dokumentima, ppt), itd.
  - Prevođenje u realnom vremenu svih informacija na PEM-PAL jezike



# pempaltec.wikispaces.com

## Sadržaj:

---

- [Istražuj \(Explore\)](#)
  - [Interna revizija u 21 zemlji \(zakonodavno, kapaciteti i planovi\)](#)
  - [Indikatori razvoja zemalja, IR i T&C razvoja](#)
- [Poveži se \(Connect\)](#)
  - [Sa preko 66 članova u ZP IR direktorijumu](#) - 43 interna revizora & 19 eksperata
  - [sa liderima](#)
  - Facebook link
  - LinkedIn link
- [Predloži \(Propose\)](#)
  - [Nove aktivnosti i teme](#)
- [Pregledaj \(Review\)](#)
  - Naše planove i napredak
  - [Pogledaj fotografije](#) – u veb albumu aktivnosti

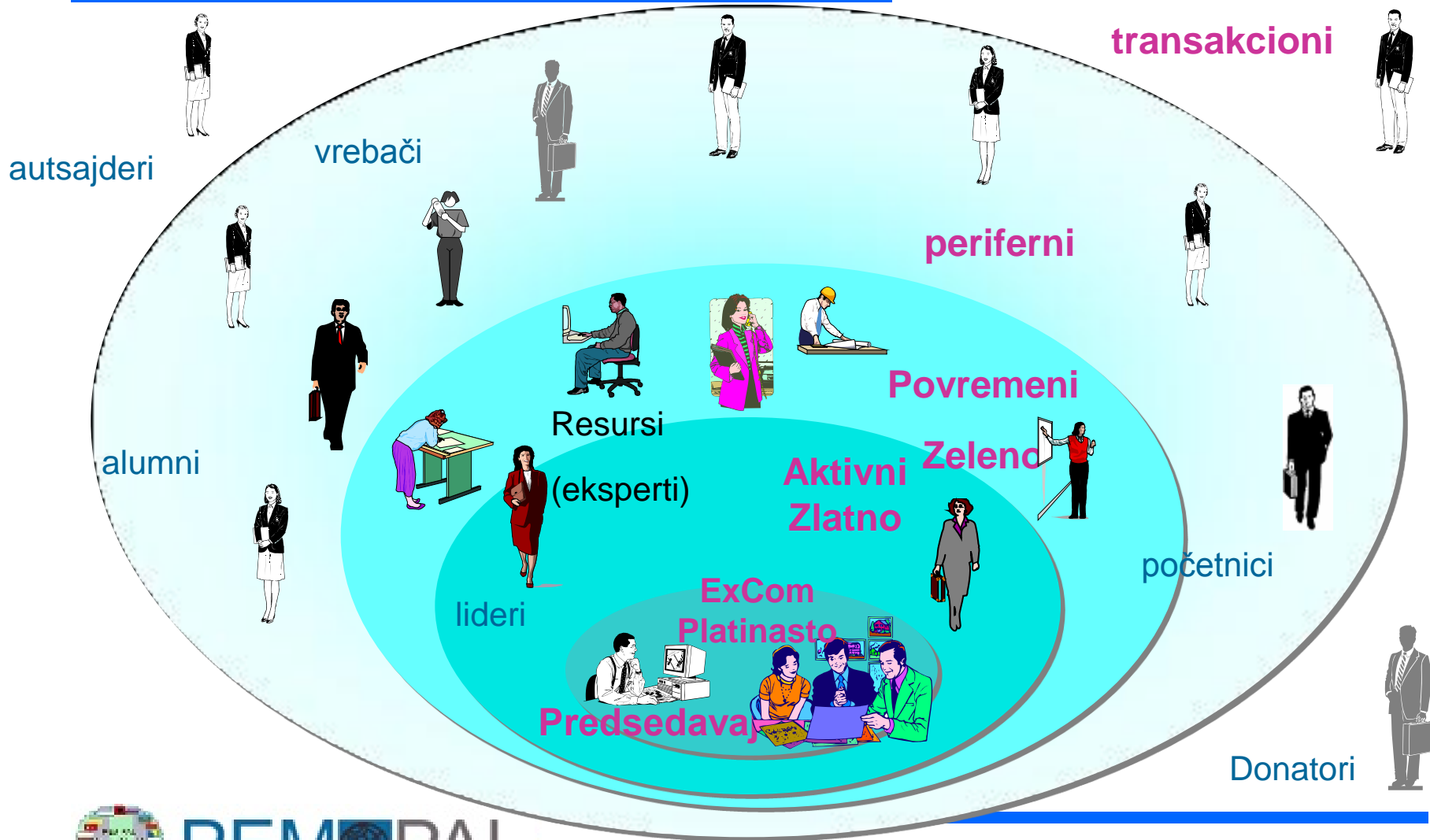


**PEMOPAL**

Internal Audit COP

---

# Višeslojno članstvo (Veza sa Etijenovom prezentacijom iz 2006.)



**PEMOPAL**

Internal Audit COP

# Strategija višeslojnog članstva

---

- Izazovi:
  - Upravljanje volonterskim nagrađivanjem
  - Održivost članstva
    - fluktuiranje, očekivanja
  - Interesovanje novih članova
    - Raspoloživi budžet
    - Efektivna interakcija u slučaju velikih grupa
- Ideja se rodila nakon plenarnog sastanka u Zagrebu 2011. da se pozovu novi članovi u ZP IR



PEMOPAL

Internal Audit COP

---

# Višeslojno članstvo - prava

Mogućnosti za članstvo/ tipovi	Platinasti članovi (ExCom)	Zlatni članovi (2-3 zvanična predstavnika zemalja, obično CHU i MoF IAU)	Zeleni članovi (ostali zainteresovani profesionalci - revizori)	Resursna lica (eksperti)
Plenarne sesije	Da	Da	Da, ako je u njihovoj zemlji	Da, ako su pozvani
Radne sesije	Da, ako učestvuju	Da, ako su zainteresovani	Da, ako su pozvani	Da, ako su pozvani
Liderski sastanci	Da	Neprimenljivo	Neprimenljivo	Neprimenljivo
Pristup Wiki stranicama	Da	Da	Da	Da



# Kriterijumi za prelazak na viši nivo članstva

---

- Učešće na ZP IR događajima 3 puta
- Aktivnosti:
  - Na Wiki stranama
  - Priprema prezentacija
  - Hitra povratna reakcija kroz upitnike, ideje, itd.
  - Aktivnost tokom događaja kao lider diskusije ili u liderskim grupama i daljem praćenju



# ZP za internu reviziju

## Izvršni odbor

---



**Deana Aubrey**  
Facilitator Zajednice



**Arman Vatyan**  
SB, pomoćnik  
vođe



**Albana Gjinopulli**  
(2. potpredsjednik)  
Albanija



**Tomislav Mičetić**  
(Predsjedavajući)  
Hrvatska



**Zamira Omorova**  
(1. potpredsjednik)  
Kirgistan



**Diana Grosu – Axenti**  
Moldavija



**Cristina Scerbina**  
Moldavija  
(Odnosi s javnošću)



**Ljerka Crnković**  
Hrvatska  
(Vođa: IR Priručnik)



**Stanislav Bychkov**  
Rusija



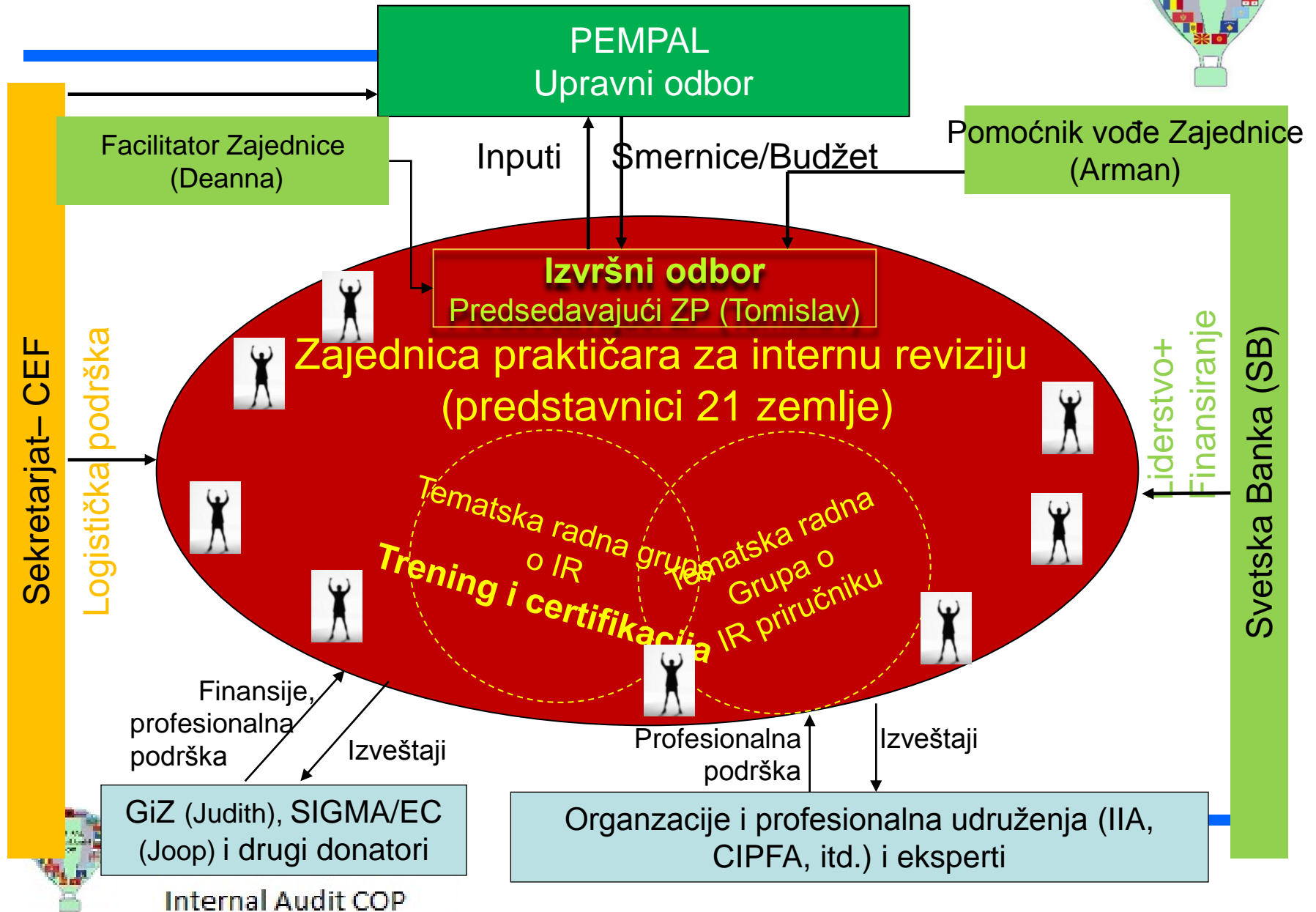
**PEMPAL**

Internal Audit COP

---



# PEM-PAL ZP za internu reviziju



# Izvršni odbor

[pempalexec.wikispaces.com](http://pempalexec.wikispaces.com)

- Sastanci se uvek održavaju poslednjeg dana radionice /plenarnog sastanka
- Raspodela zadatka
- Poseban wiki za lidere
  - SC informacije
  - Logistički detalji
  - Link sa donatorima i Sekretarijatom



**PEMOPAL**

Internal Audit COP

# Zadaci predsedavajućeg Izvršnog odbora

---

- Profesionalno znanje/autoritet
- Upravljanje ZP
  - Nacrt i praćenje plana
  - Odabir liderstva + delegiranje i pomaganje
  - Upravljanje bazom članova (foto, kontakti)
  - Iniciranje, planiranje, moderiranje i izveštavanje o aktivnostima (wiki)
  - Upravljanje informacijama (wiki)
  - Prisustvo na sastancima Upravnog odbora + naknadnim aktivnostima (3-4 godišnje)
  - Odgovaranje na e-maile (SC, CEF, članovi ) ~ 500
  - Izveštavanje članova
    - Redovno informisanje E-mailom
    - Na početku svake aktivnosti
  - Koordinacija sa Zajednicom
  - Facilitator
  - ...
- Zahtevano znanje
  - Veštine:
    - Liderske
    - Veštine prezentacije
    - Veštine menadžmenta
    - Veštine upravljanja projektom
    - Slušanje potreba članova i motivisanje
  - Upućivanje na informacije i organizacija
  - Web dizajn
  - MS Office (Word, Excel)
  - Upravljanje vremenom i rasporedom aktivnosti
  - ...



# Razvoj i implementacija Akcionog plana

---

- Trenutno spovodimo ZP IR Strategiju 2010-2012
  - Nisu identifikovani veći problemi
- Predlog nove strategije zasnovan na URR
  - Odgovornosti
  - KPI
  - Više u petak

