

Naslov 3.4 Interna komunikacija i savjetovanje

1. Definicija

Interna komunikacija je razmjena informacija, poruka i mišljenja između različitih aktera unutar organizacije, kao i između organizacije i njezinih izravnih organizacija članica. Mogu se koristiti različiti kanali interne komunikacije uključujući e-poštu, platforme za suradnju/komunikaciju ili druga tehnološka sredstva koja mogu olakšati razmjenu. Komunikacija s članovima trebala bi biti strukturirana oko komunikacije temeljene na webu, redovitih događaja i sastanaka kao i osobnih razmjena. Ova komunikacija trebala bi omogućiti članovima primanje informacija od organizacije, ali i dijeljenje vlastitih relevantnih aktivnosti.

Osim informiranja i olakšavanja komunikacije, interni komunikacijski kanali mogu se koristiti i za konzultacije sa zaposlenicima, kao i organizacijama članicama. Interna komunikacija stoga može doprinijeti uravnoteženom, informiranom i demokratskom donošenju odluka. Glatki protok informacija unutar organizacije omogućuje svim komponentama da donose informirane odluke i akcije te da učinkovitije obavljaju svoje zadatke, u skladu s drugim odjelima. Osim tehničkih sredstava, ključna je redovita razmjena informacija.

Drugi važan element (interne) komunikacije je potreba očuvanja povjerljivosti i zaštite podataka svih osoba povezanih s organizacijom i njezinim članovima. U tom smislu, trebali bi postojati čvrsti propisi o povjerljivosti, privatnosti i zaštiti podataka usklađeni s relevantnim zahtjevima GDPR-a. Sportske organizacije koje prikupljaju i obrađuju osobne podatke, kao što su informacije o sportašima ili medicinski kartoni, moraju biti u skladu sa zahtjevima GDPR-a kako bi osigurale privatnost i sigurnost podataka pojedinaca. Ovo postaje osobito relevantno kada se razmatraju povjerljivi interni mehanizmi izvješćivanja za bilo koju vrstu kršenja propisa organizacije.

Interna komunikacija i savjetovanje usko su povezani s „Procesima donošenja odluka” (4.3), „Demokratskim procesom i izborima” (4.2), „Dostupnošću dokumenata” (3.3) i „Vanjskom komunikacijom” (3.5).

2. Idealan scenarij

Organizacija je implementirala sveobuhvatnu internu komunikacijsku strategiju za učinkovitu suradnju s osobljem, sportašima, članovima odbora, volonterima i organizacijama članicama. Ova strategija integrira niz komunikacijskih kanala, uključujući interaktivnu web stranicu, tradicionalne događaje, osobne kontakte, redovite sastanke osoblja i namjenske platforme za komunikaciju i suradnju. Ovi kanali olakšavaju besprijekornu daljinsku suradnju i ključni su za održavanje kontinuiranog procesa savjetovanja s članovima o temama i problemima koji utječu na organizaciju i njezine dionike.

Kako bi se osiguralo da komunikacijska strategija ostane učinkovita i osjetljiva na dinamično okruženje, organizacija redovito procjenjuje svoje komunikacijske metode. Ova stalna evaluacija pomaže u postizanju ciljeva organizacije i prilagođavanju promjenjivim potrebama.

Osim poboljšanja komunikacije, organizacija je duboko predana zaštiti podataka i povjerljivosti. Provodi stroga pravila povjerljivosti u skladu s nacionalnim propisima i relevantnim standardima na svim komunikacijskim platformama. Ova se obveza odnosi na članove odbora, osoblje, sportaše, njihovu pratnju i organizacije članice, osiguravajući sigurno i etičko rukovanje osjetljivim podacima u cijeloj mreži organizacije. Posebna se pozornost pridaje održavanju dostupnih mehanizama prijavljivanja koji minimaliziraju rizik od odmazde.

Organizacija imenuje odgovornu osobu, potencijalno unutar odjela za ljudske resurse, koja će nadzirati usklađenost s GDPR-om i osigurati poštivanje zakona o zaštiti podataka. Prijava nedoličnog ponašanja kritična je komponenta ovog okvira, s opcijama za prijavu etičkom povjerenstvu, središnjem tijelu za prijavu unutar organizacije ili vanjskom pravobranitelju. Organizacija jamči da se zviždači neće suočiti s nikakvim nedostacima zbog svojih prijava, bez obzira na ishod, osim ako je prijava namjerno lažna. Ova zaštita potiče pojedince da prijave svako loše ponašanje na koje naiđu, jačajući predanost organizacije integritetu i odgovornosti.

3. Rizici

- Nemogućnost širenja internih informacija.
- Nedostatak vlasništva članova nad aktivnostima organizacije.
- Nedostatak znanja članova o aktivnostima organizacije.
- Gubitak vremena i resursa.
- Demokratski deficit.
- Poteškoće u provedbi strateških odluka odbora.
- Odluke organizacije koje nisu podržane ili koje osoblje i/ili članovi ne mogu provesti.
- Pravni postupci zbog povrede povjerljivosti ili zaštite podataka.
- Pogrešna percepcija očekivanja članova.

4. Instrumenti i ključni elementi

<i>instrumenti</i>	<i>Ključni elementi</i>
Strategija interne komunikacije	<ul style="list-style-type: none"> • Opća načela interne komunikacije. • Strategija vezana uz prisutnost na webu i različite značajke web stranice (uključujući intranet prostor). • Redovite osobne razmjene (npr. sastanak osoblja – bilateralni sastanak s članovima). • Odgovorna osoba za internu komunikaciju (npr komunikacijski menadžer). • Vrijeme komunikacije (npr. objavljivanje dnevnih redova i konzultacijskih dokumenata događaja). • Dostupnost dokumenata. • Veza s procesom konzultacija. • Veza s dogovorima o povjerljivosti i zaštiti podataka.
Proces/strategija savjetovanja	<ul style="list-style-type: none"> • Redovito savjetovanje članova. • Savjetovanje o širokom rasponu tema i pitanja od značaja za organizaciju ili koja utječu na organizaciju članicu. • Odgovorna osoba za konzultacije članova .

	<ul style="list-style-type: none"> • Vrijeme konzultacija. • Dostupnost dokumenata (kako bi se osiguralo informirano pozicioniranje članova). • Korištenje tehnoloških sredstava za konzultacije. • Veza s dogovorima o povjerljivosti.
Politika povjerljivosti/privatnosti i zaštite podataka	<ul style="list-style-type: none"> • Jasna pravila o povjerljivosti i privatnosti. • Jasna pravila o zaštiti osobnih podataka i prijenosu podataka unutar organizacije. • Kontakt osoba za pitanja u vezi povjerljivosti, privatnosti ili zaštite podataka. • Na temelju važećih nacionalnih i međunarodnih standarda. • Povezano s vanjskom komunikacijskom strategijom. • Referenca na web stranici za vanjske osobe koje daju osobne podatke.
Zviždač:	<ul style="list-style-type: none"> • Zviždač neće pretrpjeti nikakve štete zbog dojava, bez obzira hoće li se informacija u konačnici pokazati istinitom ili ne, osim ako se radi o namjerno lažnoj optužbi. • Svaka osoba koja otkrije nedolično ponašanje potiče se da to prijavi. • Za to je važno da je zviždač zaštićen i da ne trpi nikakve osobne štete zbog prijave.

5. Primjeri dobre prakse

Primjer "Politika privatnosti"

Organizacija: Međunarodni olimpijski odbor (MOK)

Opis: Ova Pravila o privatnosti opisuju kako Međunarodni olimpijski odbor ("MOK") obrađuje osobne podatke u okviru svojih digitalnih aktivnosti, uključujući, ali ne ograničavajući se na web stranice, mobilne aplikacije, povezane TV aplikacije, sustave registracije, digitalni marketing, online profesionalne usluge, poslovne resurse, te razne usluge angažiranja i informiranja. Ove aktivnosti, kojima upravlja ili isključivo MOO ili u suradnji s drugim članovima Olimpijskog pokreta, zajednički se nazivaju "Usluge" u ovoj Politici privatnosti.

Politika dalje objašnjava kako MOK obrađuje osobne podatke primljene od drugih organizacija, kao i podatke prikupljene putem kolačića i sličnih tehnologija integriranih u digitalna svojstva trećih strana, za dobrobit MOO-a.

Dodatne informacije: [Politika privatnosti](#) | [Olimpijske igre.com](#)

Primjer "Strategija interne komunikacije"

Organizacija: Međunarodna skijaška federacija (FIS)

Opis: Međunarodna skijaška federacija (FIS) implementirala je sveobuhvatnu unutarnju i vanjsku komunikacijsku strategiju usmjerenu na suradnju i angažman sa svim dionicima. To uključuje nacionalne skijaške saveze, sportaše, članove FIS odbora, dužnosnike, organizacijske odbore, medije, sponzore,

dobavljače, pružatelje usluga, druge sportske organizacije i javna tijela. Strategija naglašava učinkovitu komunikaciju za prenošenje poruka i pružanje pravovremenih i informativnih ažuriranja unutar organizacije. FIS koristi različite kanale za internu komunikaciju, osiguravajući transparentnost i brzinu u razmjeni informacija.

- Vijesti dostupne za članstvo kao i putem prijave.
- Dokumenti koji su slobodno dostupni na stranicama FIS-a.
- Posebna sekcija za članove nacionalnih saveza. U ovom odjeljku za članove korisnici mogu pronaći zapisnike Glavne skupštine ("FIS-ov kongres"), Upravnog odbora ("FIS-ovo vijeće") i komisija ("FIS-ovi odbori").
- Priopćenja za tisak nakon svake glavne skupštine i sastanka odbora s popisom ključnih odluka. Potpuna vanjska komunikacijska strategija uključujući FIS-ovu web stranicu, društvene medije i kanale za umrežavanje te FIS-ovu aplikaciju nadopunjuju ovu internu strategiju.

Dodatne informacije: <https://www.fis-ski.com/en/inside-fis/organisation/promotion>

Primjer "Politika zaštite podataka"

Organizacija: Nacionalni rukometni savez Irske

Opis: Irski rukometni savez usvojio je vrlo detaljnu Politiku zaštite podataka. Dokument, koji je javno dostupan na njihovoj web stranici, navodi pregled važeće politike, njezinih pravila i odredbi te pruža više informacija o politici kao i praktične savjete za klubove, igrače, trenere i druge dionike.

U smislu Pravila o zaštiti podataka, federacija navodi 7 glavnih načela u skladu s nacionalnim Zakonom o zaštiti podataka:

- Zakonitost, poštenje, transparentnost
- Ograničenje namjene
- Minimizacija podataka
- Točnost
- Ograničenje pohrane
- Integritet i povjerljivost
- Odgovornost

Dodatne informacije:

[Pravila i zaštita \(olympichandball.org\)](http://olympichandball.org)

[Privatnost i zaštita podataka \(olympichandball.org\)](http://olympichandball.org)

Primjer "Politika zaštite podataka"

Organizacija: Sport and Recreation Alliance UK

Opis : Sport and Recreation Alliance UK pruža vrlo detaljnu politiku privatnosti, koja je dostupna javnosti. Od početka je jasno navedeno da ne postoji jedna određena osoba za ovu ulogu, već umjesto toga tim koji nadzire usklađenost zaštite podataka. Podaci za kontakt su navedeni. Uz politiku privatnosti nalaze se

obavijesti o privatnosti, koje daju specifične pojedinosti o tome kako upravljaju podacima ovisno o vrsti vrste informacija koje se primaju;

- [Obavijest o privatnosti članova](#)
- [Obavijest o privatnosti volontera](#)
- [Obavijest o privatnosti kandidata za posao](#)
- [Obavijest o privatnosti za sve ostale izvan naše organizacije](#)

Osim toga, objašnjene su druge teme privatnosti i zaštite podataka kao što su osnovne sigurnosne mjere, internetski kolačići, pa čak i prava dotičnog pojedinca.

Dodatne informacije: <https://www.sportandrecreation.org.uk/pages/privacy>

Primjer "Politika zaštite podataka"

Organizacija: Svjetski triatlon

Opis: Svjetski triatlon izradio je sveobuhvatnu politiku privatnosti, lako dostupnu na njihovoj web stranici. Dostupna su objašnjenja o vrsti podataka koji se prikupljaju od posjetitelja registriranim korisnicima i medijima. Osim toga, organizacija je objavila World Triathlon Data Project koji je vodič za odgovor i usklađivanje s obvezama koje GDPR donosi svim organizacijama koje obrađuju podatke građana EU. Ovaj vodič pruža predloške za svaki odjeljak kako bi se jednostavno i brzo odgovorilo na zahtjeve ispitanika u korištenju njihovih prava u nekoliko aspekata:

- Zahtjev za pravima nositelja podataka,
- Pravo na brisanje,
- Obaveza obavijesti,
- Kršenje povrede podataka,
- Informacije koje treba pružiti ako osobni podaci nisu dobiveni od nositelja podataka.

Dodatne informacije:

[Microsoft Word - Svjetski triatlon GDPR.docx](#)

[Microsoft Word - Politika osobnih podataka AA.docx \(triathlon.org\)](#)

[Svjetski triatlon](#)

Primjer "Obavijest o zaštiti podataka"

Organizacija : FIBA

Opis : Fédération Internationale de Basketball (FIBA) i Basketball Australia (BA), uključujući podružnice kao što je FWBWC 2022 Limited, predani su zaštiti osobnih podataka. Ova Obavijest o zaštiti podataka objašnjava kako prikupljaju, koriste i čuvaju osobne podatke, što uključuje sve informacije koje mogu identificirati osobu, poput imena ili podataka za kontakt. Osobni podaci koriste se zakonito, bilo za ispunjavanje ugovornih obveza, na temelju dane privole, ili za ostvarivanje legitimnih interesa. Konkretno, podaci se mogu koristiti za pružanje informacija o FIBA Svjetskom prvenstvu u košarci za žene 2022., upravljanje Natjecanjem, informiranje sudionika o našim proizvodima i uslugama i poboljšanje ponude.

FIBA i BA pridržavaju se strogih standarda zaštite podataka i dijelit će osobne podatke s trećim stranama samo ako to zahtijeva zakon ili uz dani pristanak.

Dodatne informacije : [Microsoft Word - FIBA Data protection Notice FINAL.docx](#)

Primjer "Politika žalbe"

Organizacija : Međunarodna unija modernog petoboja (UIPM)

Opis : Sastav, nadležnosti i postupci UIPM-ovog Arbitražnog suda detaljno su navedeni u Etičkom kodeksu UIPM-a.

Disciplinski postupak UIPM-a uključuje imenovanje Izvršnog odbora neovisnog disciplinskog vijeća koje će rješavati slučajeve, a žalbe na njegove odluke upućuju se Arbitražnom sudu UIPM-a. Članovi mogu imenovati arbitre za kvalificiranu listu, a Sud ima nadležnost nad sporovima koji uključuju UIPM i njegove članove, uključujući žalbe na odluke Disciplinskog vijeća i izvršnog odbora. Za žalbe je potrebno dopuštenje i moraju se podnijeti u roku od 21 dana, uz navođenje grešaka u odluci. Sud razmatra žalbe na temelju održivosti pitanja, novih dokaza i drugih čimbenika, donoseći odluke u roku od 14 dana. Troškove postupka određuje sud, uz primjenjive početne pristojbe. Daljnje žalbe moguće je podnijeti Sportskom arbitražnom sudu (CAS) u Lausanni.

Ako UIPM odgodi odluku o kršenju antidopinških pravila, WADA se može žaliti izravno CAS-u.

Dodatne informacije :

[UIPM 2021 Etički kodeks](#)

[UIPM 2023 Pravila međunarodne organizacije](#)

Primjer "Politika privatnosti"

Organizacija : United World Wrestling (UWW)

Opis : Politika privatnosti objašnjava kako UWW i neke od tvrtki s kojima surađuje prikupljaju, koriste, otkrivaju, dijele, pohranjuju, odlažu i štite informacije koje se odnose na korištenje web stranice i platforme od strane korisnika. Ova politika također navodi prava kupaca na privatnost i kako ih zakon štiti.

Politika kolačića UWW-a objašnjava kako UWW i neke tvrtke s kojima surađuje koriste kolačiće na svojim web stranicama i platformama te kako ih korisnici mogu deaktivirati.

Dodatne informacije :

[U WW Politika privatnosti](#)

[UWW kolačića](#)

[UWW Uvjeti i odredbe](#)

Primjer "Politika zaštite podataka"

Organizacija : Svjetska bejzbolska softbol konfederacija (WBSC)

Opis : Zaštita podataka/ IT sigurnost

WBSC Politika zaštite podataka izdana je u skladu s Međunarodnim standardom za zaštitu privatnosti i osobnih podataka (ISPPPI) kako ga je odredila Svjetska antidopinška agencija (WADA). Ova Politika ocrtava glavne obveze i obveze WBSC-a prema zaštiti osobnih podataka koji se odnose na aktivnosti protiv dopinga, uključujući prikupljanje, obradu i otkrivanje osobnih podataka u vezi s aktivnostima protiv dopinga. Sljedeći principi vode WBSC-ovo prikupljanje, obradu i otkrivanje osobnih podataka u vezi s aktivnostima borbe protiv dopinga:

- Zakonitost, poštenje i transparentnost: WBSC će osigurati da se osobni podaci prikupljaju, obrađuju i objavljuju na zakonit, pošten i transparentan način.
- Ograničenje svrhe: osobni podaci će se prikupljati, obrađivati i otkrivati samo u posebne i legitimne svrhe povezane s antidopinškim aktivnostima odobrenim prema Svjetskom antidopinškom kodeksu i međunarodnim standardima, pod uvjetom da takve aktivnosti obrade nisu u sukobu s primjenjivom privatnošću i zaštitom podataka zakoni.
- Nužnost i proporcionalnost: WBSC će osigurati da se osobni podaci obrađuju samo kada je to potrebno i razmjerno.
- Minimiziranje podataka: WBSC će prikupiti, obraditi i otkriti samo minimalnu količinu osobnih podataka potrebnih za potrebe antidopinških aktivnosti.
- Točnost: WBSC će poduzeti razumne korake kako bi osigurao da su osobni podaci točni i ažurni.
- Ograničenje pohrane: WBSC će čuvati osobne podatke samo onoliko koliko je potrebno za potrebe antidopinških aktivnosti.
- Integritet i povjerljivost: WBSC će osigurati da osobni podaci budu sigurni i povjerljivi.
- Odgovornost: WBSC će preuzeti odgovornost za osiguranje usklađenosti s ovom Politikom i svim primjenjivim zakonima i propisima o zaštiti podataka

Dodatne informacije :

[WBSC Pravila privatnosti](#),

[WBSC Anti-dopinc Obavijest o privatnosti](#),

[Politika zaštite datuma protiv dopinga](#)

6. Koraci do sljedeće razine

Do razine 2 ★★ "U nastajanju"	Do razine 3 ★★★ "U razvoju"	Do razine 4 ★★★★ "Ustanovljeno"	Do razine 5 ★★★★★ "Ugrađen"
<ul style="list-style-type: none"> • Raspravite o internoj komunikaciji vaše organizacije 	<ul style="list-style-type: none"> • Ocijenite internu komunikaciju prema članovima, procjenjujući 	<ul style="list-style-type: none"> • Koristite i prilagodite svoju web stranicu kao izvor informacija za 	<ul style="list-style-type: none"> • Unaprijedite svoju web stranicu, podijelite važne ad-hoc informacije

<p>prema osoblju i članovima na sastanku odbora. Istražite načine za poboljšanje ove komunikacije.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Razmotrite moguće načine savjetovanja s organizacijama članicama o relevantnim pitanjima (npr. na Glavnoj skupštini). 	<p>potencijalnu upotrebu vaše web stranice i drugih tehnoloških platformi kako biste to olakšali. Osigurajte da svi članovi imaju podatke za kontakt svog osoblja/osoblja unutar vaše organizacije.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Iskoristite svoju Opću skupštinu kao godišnju priliku za službene i neformalne konzultacije s članovima. Razmotrite dodatne mogućnosti konzultacija koje su izvedive. • Održavajte ažurirane popise e-pošte predstavnika organizacija članica. • Razmotrite interne mehanizme izvješćivanja i osigurajte usklađenost s propisima o povjerljivosti, privatnosti i zaštiti podataka. 	<p>svoje članove i razmislite o korištenju upozorenja e-poštom kao komunikaciji izravno s vašim članovima.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objavite imenik/organigram svoje organizacije i redovito ažurirajte ovaj imenik. Navedite podatke za kontakt za svaki odjel i člana osoblja. • Redovito se savjetujte s članovima o ključnim pitanjima i iskoristite tehnološke alate poput online anketa i obrazaca za povratne informacije kako biste olakšali proces. • Održavajte ažurirane popise e-pošte za izravne konzultacije o određenim temama. • Uspostavite interni mehanizam prijave za bilo koju vrstu kršenja propisa organizacije. • Definirati jasne odredbe i pravila o povjerljivosti, privatnosti i zaštiti podataka u skladu 	<p>putem upozorenja putem e-pošte ili drugih usluga tekstualnih poruka i olakšajte izravan kontakt s relevantnim članovima osoblja i predstavnicima.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pokrenite redoviti službeni proces konzultacija koji pokriva različita relevantna pitanja i teme za organizaciju i njezine dionike. • Osigurajte redovite konzultacije s članovima uz definirane procedure za vremensko određivanje i uključivanje povratnih informacija u donošenje odluka. • Imajte jasno uspostavljen, lako dostupan interni mehanizam izvješćivanja koji minimalizira rizik od odmazde. • Pobrinite se da postoji snažna zaštita kako bi se zviždači zaštitili od bilo kakvog oblika odmazde ili osobne štete koja proizlazi iz njihove prijave, uključujući jasne politike, mjere
--	--	---	--

		<p>s nacionalnim i međunarodnim standardima. Osigurajte da su svi članovi osoblja i organizacije članice upoznati s ovim pravilima.</p>	<p>povjerljivosti i mehanizme podrške.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provedite snažnu i potpuno razvijenu politiku povjerljivosti/privatnosti/zaštite podataka koja pokriva sve članove osoblja i organizacije članice. Osigurajte usklađenost ovih pravila s primjenjivim nacionalnim i međunarodnim standardima. Objavite ovu politiku i osigurajte da svi članovi budu upoznati s njezinim postojanjem i odredbama. Navedite izravnu kontakt osobu za rješavanje upita/zabrinutosti u vezi s ovom politikom.
--	--	---	---