

P O L I T I K A
PROAKTIVNOG KOMUNICIRANJA I PROVOĐENJA
STANDARDA PROAKTIVNE TRANSPARENTNOSTI
CENTRA ZA UKLANJANJE MINA BOSNE I
HERCEGOVINE

Sarajevo, maj 2024. godine

Na osnovu tačke IV stav 1. Odluke Vijeća ministara BiH o osnivanju Centra za uklanjanje mina u BiH («Službeni glasnik BiH», broj 15/02 i 44/16) i člana 61. Zakona o upravi («Službeni glasnik BiH», broj 32/02, 102/09 i 72/17), direktor Centra za uklanjanje mina u BiH donosi

POLITIKU
PROAKTIVNOG KOMUNICIRANJA I PROVOĐENJA STANDARDA PROAKTIVNE
TRANSPARENTNOSTI
CENTRA ZA UKLANJANJE MINA BOSNE I HERCEGOVINE

I. OPĆE ODREDBE

1. Svrha

Politika proaktivnog komuniciranja i provođenja standarda proaktivne transparentnosti Centra za uklanjanje mina u BiH (u daljem tekstu: Politika) je strateški dokument kojim se definiraju kratkoročni i srednjoročni komunikacijski ciljevi, ciljne grupe, komunikacijski kanali i temeljne preporuke.

Svrha donošenja Politike je sustavno uređenje odnosa i aktivnosti koje ostvaruje Centar za uklanjanje mina u BiH (u daljem tekstu: BHMACH) u procesu odnosa s javnošću.

2. Cilj

Cilj Politike je definiranje:

- a) misije odnosa s javnošću,
- b) principa i ciljeva BHMACH u oblasti odnosa s javnošću,
- c) sadržaja i pristupa djelovanja odnosa s javnošću,
- d) sistemskih mjera, aktivnosti i organizacije kojima će se omogućiti ispunjavanje zadataka i obaveza BHMACH u poslovima odnosa s javnošću,
- e) unaprjeđenje transparentnosti u radu BHMACH,
- f) jačanje podrške javnosti za ukupne aktivnosti BHMACH.

3. Primjenjivost

Politika se primjenjuje na BHMACH. Jednako se odnosi na žene i muškarce.

4. Reference

Referentni normativni i drugi akti kojima se regulira oblast odnosa s javnošću su:

- a) Zakona o upravi («Službeni glasnik BiH», broj 32/02, 102/09 i 72/17);
- b) Zakon o slobodi pristupa informacijama u Bosni i Hercegovini („Službeni glasnik BiH“, br. 28/02, 45/06, 102/09, 62/11 i 100/13);
- c) Zakon o zaštiti ličnih podataka („Službeni glasnik BiH“, br. 49/06, 76/11 i 89/11);
- d) Politika i Standardi proaktivne transparentnosti u institucijama Vijeća ministara BiH (03.12.2018. godine Vijeće ministara BiH).

II. MISIJA, PRINCIPI I CILJEVI ODNOSA S JAVNOŠĆU

1. Misija

Odnosi s javnošću BHMACH putem komunikacije pružaju tačne i pravodobne informacije općoj i ciljnoj publici, koristeći postojeće komunikacijske kanale i platforme, a s ciljem postizanja veće transparentnosti i povjerenja te dobivanja veće podrške javnosti za ciljeve BHMACH, uključujući i izvršavanje zakonom definiranih misija i zadataka.

2. Principi

Principi na kojima se gradi strateška komunikacija BHMACH su: vođstvo, vjerodostojnost i dosljednost, razumijevanje, dijalog, sveobuhvatnost, utemeljenost na rezultatima, prilagodljivost, kontinuiranost itd.

Prava, odnosno istinska strateška komunikacija treba biti utemeljena na vrijednostima BHMACH i njegovom cilju izgradnje povjerenja kod javnosti, vodeći računa o primjeni sljedećih principa odnosa s javnošću:

- a) **tačnost i pravodobnost:** maksimalno pružanje i prikupljanje istinitih informacija uz minimalno odlaganje, čime se sprečavaju negativni učinci nedostatka informacija a povećava učinak pruženih informacija;
- b) **pouzdanost:** korištenje izvora informacije koji ima stručni i funkcionalni kredibilitet i potrebnu razinu ekspertize u oblasti u kojoj se angažira;
- c) **transparentnost:** poštivanje principa otvorenosti u procesu komunikacije, istinito i objektivno prikazivanje činjenica, omogućavanje pristupa informacijama koje su lako razumljive i nedvosmislene, bez pokušaja obmanjivanja ili pogrešnog navođenja;
- d) **konzistentnost, komplementarnost i koordiniranost:** informacije moraju biti koordinirane i s istom porukom;
- e) **poštivanje i uvažavanje kulture, tradicije i običaja lokalne ili regionalne sredine:** informacije se prezentiraju u skladu i uz poštivanje lokalnih običaja, tradicije i kulture.

3. Ciljevi

Ciljevi koje BHMACH želi postići u oblasti odnosa s javnošću su:

- a) podizanje svijesti i pružanje informacija ciljanoj publici o aktivnostima BHMACH u svrhu povećanja stepena povjerenja građana u ovu instituciju;
- b) unapređenje i poboljšanje imidža BHMACH kao odgovornog korisnika javnih sredstava i povećanje društvene odgovornosti prema zajednici;
- c) izgradnja sveobuhvatnog odnosa s ostalim tijelima vlasti i organizacija civilnog društva;
- d) uspostava i održavanje kvalitetnog odnosa s medijima;
- e) razvijanje kvalitetnih odnosa s entitetima, kantonima i lokalnom zajednicom, ključnim interesnim grupama i pojedincima.

III. METODE DJELOVANJA ODNOSA S JAVNOŠĆU

1. Sadržaj aktivnosti odnosa s javnošću

Odnosi s javnošću u BHMACH obavljaju se putem međusobno povezanih sadržaja eksterne i interne komunikacije.

1.1. Eksterna komunikacija

Eksternu komunikaciju čine kontinuirane aktivnosti usmjerene na izgradnju odnosa s medijima, lokalnom zajednicom i ostalom ciljnom publikom, na zahtjev ili po procjeni. Izgradnjom i održavanjem odnosa s medijima, subjektima koji imaju uticaj na odnose s javnošću i samom javnošću realizirat će se misija odnosa s javnošću u sferi informiranja medija i eksterne javnosti, a bit će usmjerena u smjeru razvijanja pozitivne dvosmjerne komunikacije s medijima, profesionalne klime te poštivanja principa ove politike u odnosima s medijima.

1.2. Interna komunikacija

Interna komunikacija predstavlja kontinuirane aktivnosti kojima se osiguravaju potpune i pravodobne informacije o aktivnostima koje provodi BHMACH.

Također, pod internom komunikacijom podrazumijeva se dijeljenje informacija unutar BHMACH, te interakcija koju BHMACH ima sa svojim zaposlenim, kao i oni s BHMACH-om, a s ciljem ostvarivanja prioriteta BHMACH te podsticanja organizacijskih i kulturnih promjena.

Svrha interne komunikacije je da BHMACH-u pomogne u realizaciji strategija kroz sudjelovanje i informiranje državnih službenika i zaposlenika. Ona je ključni element slike o BHMACHu i uslugama koje ono pruža javnosti.

Interna komunikacija doprinosi ispunjavanju ciljeva BHMACH, pomaže zaposlenicima da uvide vezu između svog posla i vizije BHMACH, osnažuje zaposlenike kao komunikatore BHMACH te pomaže zvaničnicima da bolje komuniciraju sa svojim timovima.

2. Pristupi djelovanja prema ciljanoj publici

U skladu s principima odnosa s javnošću, pristupi djelovanja prema ciljanoj publici u BHMACH su: proaktivan, aktivan i reaktivan.

Odluka o vrsti pristupa djelovanja je temelj za planiranje odnosa s javnošću, a temelji se na organiziranom upravljanju, analizi i evaluaciji.

2.1. Proaktivan pristup

Proaktivan pristup odnosa s javnošću primjenjuje se za aktivnosti i događaje za koje se očekuje da izazovu ili kojima se želi izazvati posebna medijska pažnja a od interesa su za BHMACH. Također, ovaj pristup podrazumijeva javno objavljivanje podataka i kada nisu zatraženi, odnosno omogućavanje pretražive baze podataka. Ovaj pristup podrazumijeva izuzetan napor osobe koje radi na poslovima odnosa s javnošću kako bi se odgovorilo na medijski interes, a koristeći odgovarajuće metode i resurse.

2.2. Aktivan pristup

Aktivan pristup odnosa s javnošću je utemeljen na prethodnoj analizi i procjeni, primjenjuje se za aktivnosti i događaje za koje se očekuje da izazovu ili kojima se želi izazvati opća medijska pažnja a od interesa su za BHMACH, čime se osigurava permanentna podrška ključnim porukama.

2.3. Reaktivan pristup

Reaktivan pristup odnosa s javnošću primjenjuje se u slučajevima kada se za aktivnosti i događaje BHMACE pretpostavlja da neće izazvati veći interes javnosti, kada se procjeni da se događaji i aktivnosti ne mogu promovirati, ali se na upite medija može odgovoriti na prikladan način.

Reaktivan pristup odnosima s medijima obuhvata odgovor na vijesti ili na krizne situacije putem definiranih sredstava komunikacije.

IV. NADLEŽNOSTI I ODGOVORNOSTI

1. Nadležnosti nad odnosima s javnošću

Odnosi s javnošću BHMACE su u nadležnosti rukovodioca institucije i ostvaruju se sukladno sustavu upravljanja u BHMACEu te ovom Politikom.

Službenik za odnose s javnošću odgovoran je za ostvarivanje svih sadržaja odnosa s javnošću BHMACE i realizira ih u skladu sa ovom Politikom, smjernicama i uputstvima rukovoditelja institucije.

2. Odgovornosti u oblasti odnosa s javnošću

Organizacijske jedinice BHMACE (svaka iz svoje nadležnosti) dostavljaju sve značajne informacije službeniku za odnose s javnošću, što pomaže pri pisanju saopćenja ili objava značajnih za javnost.

V. ODNOSI S MEDIJIMA

Jedan od glavnih ciljeva komunikacije BHMACE jeste da podstiče i utiče na teme koje se obrađuju u medijima. To se može postići samo ciljanim, dosljednim i planiranim (proaktivni) pristupom komunikaciji utemeljenom na sadržaju koji se objavljuje.

Da bi odnos BHMACE s medijima bio uspješan potrebni su dodatni alati. Najčešće korištena sredstva u odnosima s medijima su: adrema (lista medija), priopćenja za javnost - pisana i elektronska (obraćanje preko radija ili TV-a), konferencije za medije, govori, intervjui, izjave, e-mail, video i tonski materijali (snimci), materijali u slici (fotografije), događaji...

VI. ODNOSI S JAVNOŠĆU I VANREDNE SITUACIJE/KRIZNO KOMUNICIRANJE

1. Definicija

Odnosi s javnošću su važan instrument za reagiranje u kriznim situacijama. Odnosima s javnošću u okolnostima napetosti i kriza se mora upravljati sve vrijeme, od faze planiranja do faze stabilizacije. Izbor pristupa odnosa s javnošću (proaktivan - aktivan – reaktivan) treba biti prioritet prilikom razmatranja opcija reagiranja u kriznim situacijama.

2. Ciljevi i zadaci tijekom trajanja krizne situacije

Nositelj reagiranja u kriznim situacijama sa stanovišta odnosa s javnošću je rukovoditelj institucije, u saradnji sa službenikom za odnose s javnošću.

Ciljevi i zadaci za vrijeme trajanja krize su:

- a) podići nivo znanja i razumijevanja o uzrocima krize;
- b) pravovremeno komunicirati s javnošću;
- c) unaprijediti povjerenje u sposobnosti BHMAC da upravlja krizom;
- d) razjasniti moguće neistine u vezi s krizom;
- e) stalno praćenje medija i javnog mnijenja.

Nositelj reagiranja u kriznim situacijama će u kriznim situacijama definirati temeljne tačke i pravila komuniciranja za vrijeme trajanja vanrednih/kriznih situacija, kao i oblike komunikacije.

VII. www.bhmac.org

Službenik za informisanje je osoba odgovorna za uređivanje i održavanje službene internetske stranice BHMAC (www.bhmac.org), te objave na portalima, društvenim mrežama i ostalim pisanim, štampanim i audio video medijima, a s ciljem proaktivnog i pravodobnog informiranja javnosti i povećanja transparentnosti i odgovornosti rada BHMAC.

Za tehničko održavanje www.bhmac.org je odgovoran Odsjek za informatičke poslove BHMAC.

Informacije i dokumenti objavljuju se u mašinski čitljivom i otvorenom formatu. Mašinski čitljiv format je format dokumenta strukturiran tako da računarski program može lako identificirati, prepoznati i preuzeti podatke sadržane u tom dokumentu, format dokumenta koji je nezavisan od korištene platforme i dostupan javnosti bez ograničenja (XML, CSV, JSON i drugi slični format). Izuzetno, kada objava u strojno čitljivim formatima nije moguća informacije i dokumenti će biti objavljeni u formatu koji je dostupan.

1. Ažuriranje www.bhmac.org

Rukovoditelj institucije odobrava izgled i sadržaj www.bhmac.org. Službenik za odnose s javnošću, uz koordinaciju s rukovodiocem BHMAC i pomoćnicima za podršku i operacije, predlaže i ažurira sadržaj koji se odnosi na informacije iz djelokruga rada organizacijske jedinice, a koji se objavljuju na internetskoj stranici. Ulogu Web administratora obavlja referent - mrežni administrator je odgovoran za tehničko održavanje stranice.

2. Dokumenti koji se objavljuju na internetskoj stranici

Dokumenti koji se objavljuju na internetskoj stranici su:

Osnovni nivo proaktivne transparentnosti: Budžet, izvod iz Zakona o budžetu institucija Bosne i Hercegovine i međunarodnih obaveza BiH, Izvještaj o izvršenju budžeta/Aneks revizorskog izvještaja, Izvještaj o radu, Plan javnih nabavki, Odluka o izboru ponuđača/poništenju postupka u skladu sa Zakonom o javnim nabavkama, Izvještaj o realizaciji ugovora (lista temeljnih elemenata ugovora za sve postupke javnih nabavki), konkursi i oglasi i njihova arhiva, strateški dokumenti institucije, Srednjoročni plan rada, godišnji plan rada, lista aktuelnih i realiziranih projekata tehničke saradnje, zakoni i/ili odluke o osnivanju te ostali relevantni propisi iz nadležnosti, lista nadležnih institucija, dokumenti za javne konsultacije, organigram, Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta, kontakti zaposlenih, biografije rukovoditelja institucije, Akcijski plan za borbu protiv korupcije, Plan integriteta, Etički kodeks/Kodeks ponašanja službenika u instituciji, Indeks

registar, Vodič za pristup informacijama, Zahtjev za pristup informacijama, kalendar događaja, pitanja i odgovori na učestale upite, revizorski Izvještaj;

Srednji nivo proaktivne transparentnosti: Budžet u formatu Zahtjeva za dodjelu budžetskih sredstava institucije, godišnji plan javnih nabavka koji sadrži postupke nabavki malih vrijednosti (konkurentski i direktnih), Odluka o izboru ponuđača/poništenje postupka, uključujući za ugovore male vrijednosti;

Napredni nivo proaktivne transparentnosti: Budžet – analitički, Izvještaj o izvršenju budžeta – analitički, tenderska dokumentacija nakon provedenog postupka, zaključeni ugovori uz zaštitu povjerljivih informacija, izjava o obavljenim konsultacijama koja sadrži sažetak komentara i izvještaji o njihovom prihvatanju ili odbijanju, ukupna izdvajanja za imenovane osobe, rukovodeće državne službenike, državne službenike i zaposlenike prema poziciji u Ministarstvu, odgovori po zahtjevima za pristup informacijama; saopćenja za javnost, govori, tenderi i oglasi, najava aktivnosti u Ministarstvu, tabele, liste, audio ili videozapisi, kao i svi ostali dokumenti iz nadležnosti Ministarstva koji su od interesa za javnost.

VIII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

1. **Donošenje propisa i procedura**

Poslovi odnosa s javnošću u BHMACH reguliraju se donošenjem odgovarajućih propisa, procedura, akata i dokumenata na nivou BHMACH, a u skladu s ovom Politikom.

2. **Ažuriranje Politike**

Službenik za odnose s javnošću vrši pregled ove Politike i predlaže njeno ažuriranje ako je potrebno.

3. **Stupanje na snagu**

Ova Politika stupa na snagu danom donošenja.

Broj: _____/24
Sarajevo, _____ 2024. godine

VD DIREKTOR
Enis Horozović

OBRAZLOŽENJE

Pravni osnov

Pravni osnov za donošenje ovog dokumenta čini: Zakon o upravi BiH („Službeni glasnik BiH“, br. 32/02, 102/09 i 72/17), Zakon o slobodi pristupa informacijama u Bosni i Hercegovini („Službeni glasnik BiH“, br. 28/02, 45/06, 102/09, 62/11 i 100/13); Zakon o zaštiti osobnih podataka („Službeni glasnik BiH“, br. 49/06, 76/11 i 89/11); Strategija reforme javne uprave za period 2018-2022; te Politika i Standardi proaktivne transparentnosti u institucijama Vijeća ministara BiH (03.12.2018. godine Vijeće ministara BiH) i Zaključak Vijeća ministara Bosne i Hercegovine sa 160. sjednice održane 03.12.2018. godine,.

Razlozi za donošenje

Opšti cilj primjene Politike proaktivnog komuniciranja i provođenja standarda proaktivne transparentnosti BHMACH je osigurati plansku proaktivnu objavu informacija od javnog značaja što direktno doprinosi ostvarivanju koncepta dobre uprave u BiH, vraća povjerenje javnosti u rad državnih institucija, a građanima omogućava veću informisanost radi ostvarivanja njihove participacije u radu javne uprave.

Jedan od načina dostizanja transparentnosti rada javne uprave je proaktivna objava informacija i komunikacija putem predstavljanja institucije na web stranici. Što je više strukturiranih, upotrebljivih i lako dostupnih informacija na web-prezentacijama institucija, to je manji prostor za odsustvo povjerenja u njihov rad.

BHMACH donošenjem Politike proaktivnog komuniciranja i provođenja standarda proaktivne transparentnosti BHMACH, pridružilo se aktivnostima institucija Bosne i Hercegovine na promociji i implementaciji Politika i Standarda proaktivne transparentnosti. Dokumentom su obuhvaćeni osnovni principi strateškog komuniciranja.

Zaključkom Vijeća ministara Bosne i Hercegovine sa 160. sjednice održane 03.12.2018. godine, utvrđena je obaveza institucija da provode „Politiku proaktivne transparentnosti u javnoj upravi u BiH“.

Finansijska sredstva

Za realizaciju dokumenta Politike proaktivnog komuniciranja i provođenja standarda proaktivne transparentnosti BHMACH, nisu potrebna dodatna finansijska sredstva.