

Bosna i Hercegovina
Ministarstvo komunikacija i
prometa



Босна и Херцеговина
Министарство комуникација и
транспорта

P O L I T I K A
PROAKTIVNE TRANSPARENTNOSTI
MINISTARSTVA KOMUNIKACIJA I PROMETA
BOSNE I HERCEGOVINE

Sarajevo, siječanj 2022. godine

Na temelju članka 61. Zakona o upravi („Službeni glasnik BiH“, br. 32/02 i 102/09), ministar komunikacija i prometa donosi

POLITIKU PROAKTIVNE TRANSPARENTNOSTI MINISTARSTVA KOMUNIKACIJA I PROMETA BOSNE I HERCEGOVINE

I. OPĆE ODREDBE

1. Svrha

Politika proaktivne transparentnosti Ministarstva komunikacija i prometa Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Politika) je strateški dokument kojim se definiraju kratkoročni i srednjoročni komunikacijski ciljevi, ciljane skupine, komunikacijski kanali i temeljne preporuke.

Svrha donošenja Politike je sustavno uređenje odnosa i aktivnosti koje ostvaruje Ministarstvo komunikacija i prometa Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Ministarstvo) u procesu odnosa s javnošću.

2. Cilj

Cilj Politike je definiranje:

- a) misije odnosa s javnošću,
- b) principa i ciljeva Ministarstva u oblasti odnosa s javnošću,
- c) sadržaja i pristupa djelovanja odnosa s javnošću,
- d) sustavnih mjera, aktivnosti i organizacije kojima će se omogućiti ispunjavanje zadataka i obveza Ministarstva u poslovima odnosa s javnošću,
- e) unapređenje transparentnosti u radu Ministarstva,
- f) jačanje potpore javnosti za ukupne aktivnosti Ministarstva.

3. Primjenjivost

Politika se primjenjuje na Ministarstvo.

4. Reference

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

- a) Zakon o upravi („Službeni glasnik BiH“, br. 32/02 i 102/09);
- 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 osobnih podataka („Službeni glasnik BiH“, br. 49/06, 76/11 i 89/11).

II. MISIJA, PRINCIPI I CILJEVI ODNOSA S JAVNOŠĆU

1. Misija

Odnosi s javnošću Ministarstva putem komunikacije pružaju točne i pravodobne informacije općoj i ciljnoj publici, koristeći postojeće komunikacijske kanale i platforme, a u cilju postizanja veće transparentnosti i povjerenja te dobivanja veće potpore javnosti za ciljeve Ministarstva, uključujući i izvršavanje zakonom definiranih misija i zadataka.

2. Principi

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

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

- a) **točnost 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 Ministarstvo želi postići u oblasti odnosa s javnošću su:

- a) podizanje svijesti i pružanje informacija ciljanoj publici o aktivnostima Ministarstva u svrhu povećanja stupnja povjerenja građana u ovu instituciju;
- b) unapređenje i poboljšanje imidža Ministarstva 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 skupinama i pojedincima.

III. METODE DJELOVANJA ODNOSA S JAVNOŠĆU

1. Sadržaj aktivnosti odnosa s javnošću

Odnosi s javnošću u Ministarstvu 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 utjecaj 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 Ministarstvo.

Također, pod internom komunikacijom podrazumijeva se dijeljenje informacija unutar Ministarstva te interakcija koju Ministarstvo ima sa svojim zaposlenim, kao i oni s Ministarstvom, a u cilju ostvarivanja prioriteta Ministarstva te poticanja organizacijskih i kulturnih promjena.

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

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

2. Pristupi djelovanja prema ciljanoj publici

Sukladno principima odnosa s javnošću, pristupi djelovanja prema ciljanoj publici u Ministarstvu 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 pozornost a od interesa su za Ministarstvo. Također, ovaj pristup podrazumijeva javno objavljivanje podataka i kada nisu zatraženi, odnosno omogućavanje pretražive baze podataka. Ovaj pristup podrazumijeva izuzetan napor osoblja koje radi na poslovima odnosa s javnošću kako bi odgovorilo na medijski interes 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 pozornost a od interesa su za Ministarstvo, čime se osigurava permanentna potpora ključnim porukama.

2.3. Reaktivan pristup

Reaktivan pristup odnosa s javnošću primjenjuje se u slučajevima kada se za aktivnosti i događaje Ministarstva 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 Ministarstva su u nadležnosti ministra komunikacija i prometa i zamjenika ministra komunikacija i prometa i ostvaruju se sukladno sustavu upravljanja u Ministarstvu te ovom Politikom.

Stručni savjetnik za odnose s javnošću i međunarodnu suradnju odgovoran je za ostvarivanje svih sadržaja odnosa s javnošću Ministarstva i realizira ih sukladno ovoj Politici, smjernicama i nalogima ministra komunikacija i prometa, odnosno zamjenika ministra.

2. Odgovornosti u oblasti odnosa s javnošću

Organizacijske jedinice Ministarstva (svaka iz svoje nadležnosti) dostavljaju sve značajne informacije stručnom savjetniku za odnose s javnošću, što pomaže pri pisanju priopćenja ili objava od važnosti za javnost.

V. ODNOSI S MEDIJIMA

Jedan od glavnih ciljeva komunikacije Ministarstva jeste da potiče i utječe 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 Ministarstva s medijima bio uspješan potrebni su dodatni alati. Najčešće korištena sredstva u odnosima s medijima su: adrema (lista medija), priopćenja za javnost - pisana i elektronička (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 IZVANREDNE 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 trajanje krizne situacije

Nositelj reagiranja u kriznim situacijama sa stanovišta odnosa s javnošću je ministar komunikacija i prometa, odnosno zamjenik, u suradnji sa stručnim savjetnikom za odnose s javnošću.

Ciljevi i zadaci za vrijeme trajanja krize su:

- a) podići razinu znanja i razumijevanja o uzrocima krize;
- b) pravodobno komunicirati s javnošću;
- c) unaprijediti povjerenje u sposobnosti Ministarstva da upravlja krizom;
- d) razjasniti moguće neistine u vezi s krizom;
- e) stalni monitoring medija i javnog mnijenja.

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

VII. WEB REDAKCIJA

Web redakcija je odgovorna za uređivanje i održavanje službene internetske stranice Ministarstva (www.mkt.gov.ba) te objave na društvenim mrežama na kojima Ministarstvo ima nalog, a s ciljem proaktivnog i pravodobnog informiranja javnosti i povećanja transparentnosti i odgovornosti rada Ministarstva.

Web redakcija je odgovorna za sadržaj i ažuriranje internetske stranice Ministarstva, kao i za njeno tehničko održavanje.

1. Uloga Web redakcije

Web redakcija je radno tijelo sastavljeno od odgovornih osoba u Ministarstvu koje, shodno funkcijama u Web redakciji, imaju određena prava i dužnosti. Web redakcija obavlja poslove prikupljanja, obrade i objavljivanja sadržaja.

U cilju brze i jednostavne objave sadržaja na internetskoj stranici, komunikacija članova Web redakcije se odvija putem elektroničke pošte.

Članovi Web redakcije su: glavni urednik, urednik web sadržaja, web administrator, lektor i prevoditelj. Funkciju glavnog urednika obavlja ministar, odnosno zamjenik ministra. Funkciju urednika web sadržaja obavlja stručni savjetnik za odnose s javnošću i međunarodnu suradnju, uz koordinaciju s rukovodećim državnim službenicima (tajnikom, pomoćnicima ministra, glavnim inspektorom, načelnikom Ureda za nadzor i akreditaciju ovjeritelja, rukovoditeljem Jedinice unutarne revizije i direktorom Regulatornog odbora željeznica) u pogledu sadržaja koji se odnosi na informacije iz djelokruga rada organizacijske jedinice, a koji se objavljuju na internetskoj stranici. Funkciju web administratora obavlja referent - mrežni administrator. Funkciju lektora obavlja lektor, a funkciju prevoditelja obavlja prevoditelj. Web redakcija odgovorna je za sadržaj i ažuriranje internetske stranice, kao i za njeno tehničko održavanje.

2. Dokumenti koji se objavljuju na internetskoj stranici

Dokumenti koji se objavljuju na internetskoj stranici su: zakonski i podzakonski akti, sporazumi, *osnovna razina proaktivne transparentnosti*: proračun, izvod iz Zakona o proračunu institucija Bosne i Hercegovine i međunarodnih obveza BiH, Izvješće o izvršenju proračuna/Aneks revizorskog izvješća, Izvješće o radu, Plan javnih nabava, Odluka o izboru ponuđača/poništenju postupka sukladno Zakonu o javnim nabavama, Izvješće o realizaciji ugovora (lista temeljnih elemenata ugovora za sve postupke javnih nabava), natječaji i oglasi i njihova arhiva, strateški dokumenti institucije, Srednjoročni plan rada, godišnji plan rada, lista

aktualnih i realiziranih projekata tehničke suradnje, zakoni i/ili odluke o osnivanju te ostali relevantni propisi iz nadležnosti, lista nadležnih institucija, dokumenti za javne konzultacije, organigram, Pravilnik o unutarnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta, kontakti zaposlenih, životopisi 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, revizorsko izvješće; **srednja razina proaktivne transparentnosti:** proračun u formatu Zahtjeva za dodjelu proračunskih sredstava institucije, godišnji plan javnih nabava koji sadrži postupke nabava malih vrijednosti (konkurentski i izravni), Odluka o izboru ponuđača/poništenje postupka, uključujući za ugovore male vrijednosti; **napredna razina proaktivne transparentnosti:** proračun – analitički, Izvješće o izvršenju proračuna – analitičko, tenderska dokumentacija nakon provedenog postupka, zaključeni ugovori uz zaštitu povjerljivih informacija, izjava o obavljenim konzultacijama koja sadrži sažetak komentara i izvješća o njihovom prihvaćanju ili odbijanju, ukupna izdvajanja za imenovane osobe, rukovodeće državne službenike, državne službenike i zaposlenike prema poziciji u Ministarstvu, odgovori po zahtjevima za pristup informacijama; priopćenja 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 Ministarstvu reguliraju se donošenjem odgovarajućih propisa, procedura, akata i dokumenata na razini Ministarstva, a sukladno ovoj Politici.

2. Ažuriranje Politike

Stručni savjetnik za odnose s javnošću i međunarodnu suradnju vrši pregled ove Politike i predlaže njeno ažuriranje ako je potrebno.

3. Stupanje na snagu

Ova Politika stupa na snagu danom donošenja.

Broj: 01-50-2-133 /22
Sarajevo, 13.01. 2022. godine

Dostavljeno:

- 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10;
- a/a.

