



**SREDNJOROČNA KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA
MINISTARSTVA PRAVDE BOSNE I HERCEGOVINE
ZA PERIOD OD 2023. DO 2026. GODINE**

S A D R Ž A J

1. UVOD	3
2. STRATEŠKE ODREDNICE RAZVOJA MP BIH	4
2.1. Ključne tačke razvoja i rada MP BiH	4
2.2. Misija	5
2.3. Strateški ciljevi	5
3. CILJNE GRUPE	6
3.2. Mediji i novinari (odnosi sa medijima).....	7
3.3. Stručna javnost.....	8
3.4. Organizacije civilnog društva	9
3.5. Ostala državna i pravosudna tijela	9
3.6. Donatori i međunarodna zajednica	10
3.7. Građani.....	11
4. INTERNET STRANICA	12
5. PROMO MATERIJALI I PUBLIKACIJE	13
6. POSEBNI DOGAĐAJI	13
7. KOMUNIKACIJSKI KAPACITETI	14
7.1. Baza kontakata	14
7.2. Vizualni i grafički identitet	14
7.3. Tehnički potencijali i radni prostor.....	14
7.4. Ljudski potencijali	14
8. ZAKON O SLOBODI PRISTUPA INFORMACIJAMA	15
9. JAVNE KONSULTACIJE	15
10. PROCJENA KOMUNIKACIJSKIH AKTIVNOSTI	16

1. UVOD

Ministarstvo pravde Bosne i Hercegovine (MP BiH) se bavi brojnim pitanjima od važnosti za život i rad građana zbog čega postoji potreba stalnog jačanja komunikacijskih kapaciteta i ugleda MP BiH u javnosti.

S obzirom da je efikasna komunikacija osnovni uslov za uspješan rad, uspostavljena pravila i procedure treba nastaviti dosljedno provoditi i unapređivati i time dodatno poboljšati komunikaciju između MP BiH i javnosti. Nastavljanjem jačanja kapaciteta za odnose sa javnošću jača i povjerenje građana prema MP BiH, a ukupan rad postaje otvoreniji, prepoznatljiviji i prihvaćeniji.

Srednjoročna komunikacijska strategija MP BiH za period od 2023. do 2026. godine (Komunikacijska strategija) je dobila potrebnu podršku ministra, zamjenika ministra i rukovodećih državnih službenika, što je preduslov za njeno provođenje. Ova strategija je rezultat zajedničkih napora osoblja Sektora za strateška planiranja, koordinaciju pomoći i evropske integracije (SSPKPEI), kao i saradnje sa ostalim sektorima MP BiH.

Komunikacijska strategija se sastoji od nekoliko dijelova. Najprije su definisane najvažnije strateške odrednice MP BiH i načini na koje komunikacija može pomoći postizanju tih strateških ciljeva. Zatim su detaljno obrađene ciljne grupe, te određeni strateški ciljevi koji se komunikacijskim aktivnostima žele postići. Posebna pažnja je posvećena sistematskoj analizi komunikacija MP BiH. Za svaki dio komunikacije, kako internu tako i eksternu komunikaciju, određeni su konkretni ciljevi i aktivnosti usmjereni na unapređenje komunikacijskih kapaciteta, postupaka i procesa. Obradena su i pitanja primjene Zakona o slobodi pristupa informacijama (ZoSPI), kao i pitanja vezana za konsultacije u postupku izrade pravnih propisa.

2. STRATEŠKE ODREDNICE RAZVOJA MP BiH

2.1. Ključne tačke razvoja i rada MP BiH

MP BiH je uspostavljeno Zakonom o ministarstvima i drugim organima uprave Bosne i Hercegovine koji je stupio na snagu 15. 03. 2003. godine. MP BiH ima centralnu ulogu u garantovanju prava i sloboda građanima Bosne i Hercegovine (BiH), osiguranju jednakog pristupa pravdi, poboljšanju standarda u javnoj upravi i pripremi BiH za evropske integracije. Značajan dio nadležnosti u sektoru pravde u BiH je raspoređen na brojna vladina tijela.

MP BiH je nadležno za:

- upravne funkcije vezano za pravosudne organe na državnom nivou;
- međunarodnu i međuentitetsku pravosudnu saradnju (međusobna pravna pomoć i kontakti sa međunarodnim tribunalima);
- izradu odgovarajućih zakona i propisa za uređenje pitanja iz alineje 1. i 2. ovog člana;
- osiguranje da zakonodavstvo BiH i njegovo provođenje na svim nivoima budu u skladu sa obavezama BiH koje proizilaze iz međunarodnih sporazuma;
- saradnju sa Ministarstvom vanjskih poslova i entitetima na izradi međunarodnih bilateralnih i multilateralnih sporazuma;
- davanje smjernica i praćenje pravnog obrazovanja, kako bi se osigurala međuentitetska uskladenost u ovoj oblasti i postupanje u skladu sa najboljim standardima;
- opće djelovanje kao centralno koordinirajuće tijelo za osiguranje uskladenosti zakonodavstva i standarda pravosudnog sistema među entitetima, osiguranjem uslova za raspravu ili koordiniranjem inicijativa;
- izručenje;
- poslove upravne inspekcije nad izvršavanjem zakona koji se odnose na državne službenike i zaposlenike organa uprave, upravni postupak i posebne upravne postupke i kancelarijsko poslovanje u organima uprave;
- pitanja udruženja građana, vodenje registara udruženja građana i nevladinih organizacija koje djeluju na teritoriju BiH;
- druge poslove i zadatke koji nisu u nadležnosti drugih ministarstava BiH, a srodni su poslovima iz nadležnosti ovog ministarstva.

Pored navednih nadležnosti, MP BiH ima koordinirajuću ulogu u provođenju Strategije za reformu sektora pravde u BiH (SRSP u BiH). S obzirom da je MP BiH preuzelo nove uloge i odgovornosti, potrebno je razviti bolje procedure i prakse kako bi se ove uloge i odgovornosti ispunjavale na zadovoljavajući način.

MP BiH takođe mora imati sluha i treba saradivati sa različitim subjektima u sektoru pravde, kako bi uticalo na promociju i postizanje promjena.

U praksi, MP BiH najčešće ostvaruje saradnju sa entitetskim i kantonalnim ministarstvima pravde, Pravosudnom komisijom Brčko distrikta BiH (PK BD BiH), Visokim sudskim i tužilačkim vijećem BiH (VSTV BiH), Parlamentarnom skupštinom BiH, drugim organima zakonodavne, izvršne i sudske vlasti, profesionalnom, međunarodnom i donatorskom zajednicom u BiH i javnosti. Uspješna saradnja sa ovim institucijama je ključna za sistem pravde u BiH.

MP BiH putem svojih relevantnih predstavnika učestvuje u radu tijela za reformu javne uprave. Jačanjem kapaciteta za odnose sa javnošću i povjerenjem građana u organe vlasti, te podsticanjem aktivnog učešća javnosti u procesu donošenja odluka u javnoj upravi cilj je razviti javnu upravu na način da ona bude transparentnija, otvorenija, vidljivija i odgovornija. Na taj način će se, takođe, podržati provođenje propisa o slobodi pristupa javnim informacijama, u skladu s evropskim standardima.

Institucionalna komunikacija ima za cilj i poboljšanje interne komunikacije i odgovornosti, poboljšanje međuinstitucionalne komunikacije i saradnje, što će sve zajedno doprinijeti unapređenju saradnje i odgovornosti prema građanima, odnosno dvosmjerni dijalog kojim se omogućuje uticaj javnosti i njen doprinos donošenju politika na nivou vlade.

U skladu sa tim, obaveza Vijeća ministara BiH i ostalih vlada je usvojiti politike iz oblasti institucionalne komunikacije, koje će pratiti i primjenjivati sva ministarstva i agencije na tom nivou vlasti. U skladu s ovim aktivnostima i pripremljenim dokumentima, praksa odnosa sa javnošću će biti regulisana, zaštićena i promovisana. Nova sredstva komunikacije (poput interaktivnih internet stranica, intraneta, mreža elektronske pošte, kao i okruglih stolova i javnih dogadanja), pomoći će institucijama da saopšte svoje aktivnosti i stavove i objasne način pružanja usluga na profesionalan i blagovremen način, na zadovoljstvo svih građana.

U području komunikacija sa javnošću posebnu važnost imaju Pravila za konsultacije u izradi pravnih propisa.¹ Pravilima se, između ostalog, zahtijeva uspostavljanje odgovarajućih postupaka obavještanja i informisanja, putem kojih bi se zainteresovane strane upoznale sa konsultacijama koje će obaviti, te dostavljanje potrebnih informacija za učešće u konsultacijama.

ZoSPI zahtijeva potpunu transparentnost rada svih državnih institucija. ZoSPI osigurava pravo svim osobama da ostvare pristup informacijama javnih tijela u BiH.

2.2. Misija

Misija MP BiH je: „**Osiguranje jednakog i blagovremenog pristupa pravdi i efikasnoj i odgovornoj upravi, koji su u službi građana i potpuno usklađeni sa EU standardima, te najboljom praksom, garantujući vladavinu prava**”.

2.3. Strateški ciljevi

Svrha Komunikacijske strategije je da podrži provođenje i ostvarivanje ciljeva MP BiH kao cjeline, a koji su predviđeni Srednjoročnim planom rada MP BiH.

Srednjoročni i posebni ciljevi MP BiH su:

Srednjoročni cilj 14.2: Izgradnja kapaciteta za kreiranje politika, procesa evropskih integracija i funkcionalne javne uprave	
Posebni cilj 14.2.a	Stvaranje pretpostavki za aktivniji angažman civilnog društva
Posebni cilj 14.2.b	Dalje unapređenje sistema uprave i upravne inspekcije
Posebni cilj 14.2.c	Uspješna koordinacija i jačanje uloga i odgovornosti najvažnijih institucija u sektoru pravde i uprave u BiH
Srednjoročni cilj 14.6: Unapređenje efikasnosti, odgovornosti, kvalitete i nezavisnosti sektora pravde u BiH	
Posebni cilj 14.6.a	Dalje jačanje i održavanje nezavisnosti, odgovornosti, efikasnosti, profesionalnosti i usklađenosti pravosudnog sistema koji osigurava vladavinu prava i jednak pristup pravdi u BiH
Posebni cilj 14.6.b	Dalje razvijanje usklađenijeg sistema izvršenja krivičnih sankcija u BiH koji, poštujući evropske standarde, osigurava human i zakonit tretman i efikasnu resocijalizaciju u zatvorima u BiH
Posebni cilj 14.6.c	Dalje unapređenje sistema međunarodne pravne pomoći

Komunikacijska strategija pomaže ostvarivanju strateških ciljeva MP BiH na slijedeći način:

- unapređuje komunikaciju unutar MP BiH;
- unapređuje komunikaciju između MP BiH i institucija sektora pravde u svrhu bolje koordinacije i usklađivanja aktivnosti;
- unapređuje komunikacijske kapacitete MP BiH;
- stvara otvorene komunikacijske kanale sa javnosti u svrhu transparentnosti rada i poboljšanja ugleda MP BiH u javnosti;
- doprinosi promovisanju MP BiH u javnosti;
- provodi ZoSPI i
- podržava primjenu Pravila za konsultacije u izradi pravnih propisa.

¹ Objavljena u "Službenom glasniku BiH", broj 5/17.

3. CILJNE GRUPE

Ciljne grupe za svakodnevni rad i strateški razvoj MP BiH su: osoblje MP BiH, mediji, stručna javnost, organizacije civilnog društva (OCD), drugi organi uprave, pravosudni organi, donatori, međunarodne organizacije i građani.

Komunikacijska strategija ima za cilj uspostaviti preduslove, postupke i instrumente za plansko i ciljano komuniciranje sa ciljnim grupama, kako bi se omogućilo ostvarivanje strateških ciljeva MP BiH.

3.1. Zaposleni u MP BiH

Efikasna interna komunikacija je nužna za uspješan rad i djelovanje MP BiH, jer pojašnjava liniju odgovornosti, poboljšava kvalitet odluka i promovira zajedničko razumijevanje organizacionih ciljeva.

Potrebno je da zaposleni u MP BiH budu dobro informisani o aktivnostima, ulozi i najvažnijim ciljevima institucije. Predstavljanjem svojih ideja, komentara i prijedloga, zaposleni će imati priliku učestvovati u izradi i provođenju istih. Dobro informisano i motivisano osoblje predstavlja glavnu pokretačku snagu za jačanje javne svijesti o uspješnom radu i poslovanju MP BiH.

Komunikacija u MP BiH uglavnom je zasnovana na pisanoj i usmenoj komunikaciji, te komunikaciji putem elektronske pošte. I pored toga, ponekad se stiče dojam da interna komunikacija ne dostiže zadovoljavajući nivo.

Zato je potrebno unaprijediti cjelokupan sistem internog komuniciranja, sa ciljem uspješnije razmjene informacija.

Sastanci Stručnog kolegija MP BiH², kao najvažniji kanal razmjene informacija i raspodjele konkretnih zaduženja među sektorima se ne održavaju, kao ni tematski sastanci sa PR službenicom.

Pojedini sektori održavaju redovne mjesečne sastanke, ali ta praksa nije ujednačena, niti ustaljena u svim sektorima. Zaposlenim se uglavnom prenose informacije koje se direktno tiču njihovog rada ili potrebe da kvalitetnije obavljaju poslove. Druge informacije, koje imaju za cilj predstavljanje opće slike MP BiH, uključujući ciljeve, aktuelna dešavanja ili probleme u manjoj mjeri dolaze do zaposlenih.

Većina zaposlenih najčešće nema dovoljno informacija o radu drugih organizacionih jedinica MP BiH.

Aktivnosti vezane za dostavljanje izvještaja o radu, kako unutar sektora, tako i prema sekretaru MP BiH, su jasno definisane, ali se ne provode u očekivanoj mjeri.

Pravilima za komunikaciju MP BiH iz 2007. godine, definiše se protok informacija prema PR službenici u smislu redovnog informisanja od strane rukovodećih državnih službenika i kontakt osoba ispred organizacionih jedinica MP BiH, o svim važnijim događajima od interesa za medije i javnost. Dosadašnja praksa je pokazala da se propisana Pravila, kao ni instrukcije o informisanju koje su naknadno date od strane ministra, dosljedno ne provode.

Kroz projekat e-Vlade uspostavljen je intranet na nivou Vijeća ministara BiH, pa se ovaj kanal unutrašnje komunikacije može značajnije iskoristiti za razmjenu informacija unutar MP BiH.

² Stručni kolegiji predstavljaju sastanke operativnog i koordinirajućeg karaktera koji se održavaju najmanje jedanput mjesečno. Cilj im je razmjena aktuelnih informacija o radu, te raspodjela konkretnih zaduženja. Stručnim kolegijem predsjedava ministar pravde BiH ili njegov zamjenik, a prisustvuju mu rukovodeći državni službenici, savjetnici rukovodioca i portparoli.

Cilj: Unapređenje sistema interne komunikacije

Aktivnosti:

- (1) Dosljedno primjenjivati usvojena Pravila za komunikaciju MP BiH i unaprijediti sistem razmjene informacija unutar MP BiH (svakodnevno);
- (2) Redovno informisati PR službenicu o bitnim aktuelnostima, od strane rukovodećih i službenika imenovanih za razmjenu informacija;
- (3) Pokrenuti proceduru za održavanje redovnih sastanaka Stručnog kolegija i sastanaka koordinacije;
- (4) Zapisnike sa sastanaka slati zaposlenicima institucije na koje se ti sastanci odnose;
- (5) Ujednačiti sistem planiranja i izvještavanja o radu, kako unutar sektora, tako i prema sekretaru MP BiH;
- (6) Pokrenuti proceduru za uvođenje tematskih sastanaka pomoćnika ministra i drugih nadležnih rukovodećih službenika sa PR službenicom;
- (7) Definisati detaljne procedure i obaveze redovnog stavljanja sadržaja na Intranet MP BiH;
- (8) Redovno ažurirati intranet MP BiH od strane službenika koji će biti zadužen za web stranicu i intranet MP BiH;
- (9) Uvesti prigodna obilježavanja (sastanke ili koktele) ostvarenja značajnijih timskih rezultata.

3.2. Mediji i novinari (odnosi sa medijima)

Mediji predstavljaju ključni faktor u obavještavanju šire javnosti o radu MP BiH i time odlučujuće utiču na formiranje javnog mišljenja. Od medijskog izvještavanja o radu MP BiH u najvećoj mjeri zavisi koliko će građani biti informisani o radu MP BiH i što je još važnije, kakav će stav prema MP BiH zauzeti. Lošim medijskim porukama, stvara se nepovjerenje građana u sposobnost MP BiH da ostvari svoju misiju izgradnje pravne države, te opravda postojanje i trošenje sredstava.

3.2.1. Percepcija MP BiH u medijima je dosta slaba, kao što je i kod većine državnih organa.

3.2.2. Odgovaranje na upite medija uglavnom se odnosi na davanje pisanih ili usmenih odgovora, telefonskih ili TV izjava ili pojašnjenja određenih pitanja. Na upite odgovore daje PR službenica. Da bi plasirana informacija bila medijski upotrebljiva moraju se blagovremeno osigurati informacije i dati odgovori odmah po postavljenom upitu ili u što kraćem roku. Tražene informacije se dobivaju uglavnom od nadležnih rukovodećih državnih službenika. U situacijama kada se tražene informacije smatraju „osjetljivijim“ ili zahtijevaju detaljniju provjeru vrši se dodatno konsultiranje sa Kabinetom ministra ili se poziva na procedure propisane ZoSPI.

3.2.3. Proaktivni pristup medijima je značajno poboljššan nakon usvajanja i provođenja dosadašnjih komunikacijskih strategija, ali i dalje postoji potreba za jačanjem planskog i konsistentnog djelovanja, uz zajedničko angažovanje svih.

3.2.4. Saopštenja za medije šalju se periodično u zavisnosti od značaja određenih događaja i potrebe njihove promocije. Kako bi se sistem slanja saopštenja unaprijedio i u kvaliteti i u kvantiteti, nužno je značajno poboljšati ukupnu internu komunikaciju i unaprijediti sistem razmjene informacija. Takođe, nužno je analizirati kvantitetu i kvalitetu medijskih objava i na osnovu toga sačiniti detaljan plan za budući rad.

3.2.5. Pres konferencije se održavaju periodično, odnosno kada za to postoji direktan povod. Uz zadržavanje dobre prakse održavanja i moderiranja pres konferencija, preporučuje se nastavljjanje prakse konsultacija prije svake konferencije, jer se time smanjuje mogućnost „skretanja“ događaja u neželjenom pravcu i preventivno djeluje protiv tzv. „kriznih situacija“.

3.2.6. Izjave za medije i TV intervju potrebno je dodatno inicirati od strane MP BiH. Kako bi se uspostavio proaktivniji odnos prema medijima i osigurala promocija MP BiH u javnosti nužno je kroz interne kanale komunikacije na vrijeme procijeniti važnost određenih informacija, odabrati najpovoljniji medij za tu vrstu informacija i izvršiti konsultacije oko najboljeg načina plasiranja informacija u javnost (nudenje „ekskluziva“ određenim medijima, pozivi na određene sastanke, tematski intervju, itd.).

Cilj: Unapređenje razmjene informacija i sistematizovanje odnosa sa medijima

Aktivnosti:

- (1) Na medijske upite odgovarati u skladu sa propisanim Pravilima za komunikaciju MP BiH;
- (2) Nastaviti promovisati rad MP BiH u medijima, uz značajno aktivniji angažman na razmjeni informacija od strane svih;
- (3) Nastaviti redovno pratiti i analizirati sadržaj štampanih i elektronskih medija i o plasiranim informacijama i izvještavati rukovodeći kadar MP BiH;
- (4) Nastaviti saradnju sa agencijom za Pres Kliping;
- (5) Rukovodeće državne službenike obučiti za odnose sa medijima;
- (6) Nastaviti inicirati tematske priloge i ciljane intervju medija sa nadležnim državnim službenicima MP BiH;
- (7) Unaprijediti praksu konsultacija učesnika pres konferencije;
- (8) Osigurati redovne susrete medija sa ministrom.

3.3. Stručna javnost

Stručnu javnost, koja najčešće saraduje sa MP BiH, čine različita udruženja, domaće i međunarodne organizacije, advokatske komore, udruženja sudija i tužilaca, udruženja studenata pravnih fakulteta, te osobe zainteresovane za polaganje stručnog i pravosudnog ispita.

Saradnja sa stručnom javnosti uglavnom je zasnovana na sastancima, razmjeni mišljenja, konsultacijama, zajedničkim projektima i provođenju ispita.

MP BiH je u više navrata primilo pohvale od strane stručne javnosti zbog ažurnosti i kvalitete informacija objavljenih na internet stranici MP BiH. Dobra saradnja je osigurana i kroz instrumente provođenja javnih konsultacija i zajedničke projekte.

Uočeni nedostaci u odnosima sa ovom ciljnom grupom uglavnom su rezultat nepostojanja jasnih pravila u odgovaranju na upite postavljene putem elektronske pošte.

Potrebno je povećati broj informativnih materijala i pospješiti saradnju svih sektora u saradnji sa ovom ciljnom grupom.

Cilj: Unapređenje sistema informisanja i saradnje sa stručnom javnošću

Aktivnosti:

- (1) Propisati i razviti jasan sistem komunikacije sa stručnom javnošću, posebno u smislu odgovaranja na upite postavljene putem elektronske pošte odnosno info maila (kome se upiti prosljeđuju i ko, u kom roku i u kojoj formi odgovara na upite);
- (2) Nastaviti objavljivati informacije, relevantne za stručnu javnost, na internet stranici MP BiH (stručni ispiti, biblioteka propisa, aktuelnosti, itd.);
- (3) Intenzivirati izradu informativnih materijala, prateći potrebe stručne javnosti;
- (4) Povremeno organizovati tematske sastanke sa stručnom javnošću u skladu sa njihovim potrebama i interesovanjima.

3.4. Organizacije civilnog društva

Intenzivnu saradnju sa OCD u MP BiH ostvaruju Sektor za pravnu pomoć i razvoj civilnog društva, Sektor za upravu i SSPKPEI.

Sektor za pravnu pomoć i razvoj civilnog društva radi na izradi sveobuhvatne Strategije za uspostavljanje podsticajnog okruženja za razvoj održivog civilnog društva u BiH. Cilj strategije je stvaranje povoljnijeg okruženja za razvoj civilnog društva, odnosno unapređenje rada postojećih tijela, podsticanje učešća civilnog društva u postupku javnih konsultacija pri izradi pravnih propisa, sačinjavanja pratećih periodičnih analiza i izvještaja o saradnji i poštovanju zakonodavstva koje se odnosi na civilni sektor.

Sektor za upravu je zadužen za registraciju nevladinih organizacija i udruženja na državnom nivou. Uspostavljena je i elektronska baza podataka o registrovanim udruženjima, fondacijama, uredima ili predstavništvima stranih nevladinih organizacija, pravnim osobama koje osnivaju institucije BiH i crkvama i vjerskim zajednicama. Baza je objavljena na internet stranici MP BiH što omogućuje zainteresovanim osobama direktan uvid i ostvarivanje kontakta sa registrovanim organizacijama na nivou BiH. Na internet stranici MP BiH redovno se objavljuju i ažuriraju sve informacije o postupku registracije udruženja, uz uputstva, propise i potrebne formulare. MP BiH je distribuiralo Vodič za registraciju udruženja i fondacija.

Cilj: Unapređenje komunikacije sa Sektorom za pravnu pomoć i razvoj civilnog društva

Aktivnosti:

- (1) Propisati i razviti jasan sistem komunikacije sa Sektorom za pravnu pomoć i razvoj civilnog društva, posebno u smislu odgovaranja na upite postavljene putem elektronske pošte, odnosno info maila;
- (2) Objavljivati na internet stranici MP BiH informacije relevantne za Sektor za pravnu pomoć i razvoj civilnog društva;
- (3) Intenzivirati izradu promo-materijala o zajedničkim projektima s OCD;
- (4) Pozivati predstavnike OCD na radne grupe i sastanke koje organizuje MP BiH;
- (5) Osigurati prisustvo relevantnih predstavnika MP BiH na seminarima, radionicama i konferencijama koje organizuju OCD.

3.5. Ostali državni i pravosudni organi

U izvršavanju svojih nadležnosti MP BiH saraduje sa drugim ministarstvima i institucijama BiH, Federacije BiH, Republike Srpske i Brčko distrikta BiH. Saradnja se odnosi na poslove iz oblasti pravosuđa, posebno na poslove izrade i predlaganja pojedinih zakona i provođenje reforme sektora pravde.

I preporuke Strukturiranog dijaloga o pravosuđu između EU i BiH naglašavaju potrebu za koordinacijom i komunikacijom između različitih pravosudnih i upravnih instanci u BiH.

U procesu provođenja SRSP u BiH, MP BiH, odnosno SSPKPEI redovno saraduje sa institucijama sektora pravde u BiH. U saradnji s ovim institucijama, SSPKPEI redovno pokreće i izrađuje strateške i operativne dokumente kojima je uređena horizontalna i vertikalna komunikacija i koordinacija.

PR službenica redovno saraduje sa predstavnicima drugih institucija na predstavljanju zajedničkih projekata. Saradnja je uglavnom zasnovana na saradnji u pripremi pres konferencija, ali ne postoji kontinuirana komunikacija u predstavljanju i promociji projekata putem saopštenja, internet stranica, ciljanih intervju a i sl.

Pojedine institucije nemaju imenovane PR službenike ili su PR kapaciteti nedovoljno razvijeni, što otežava saradnju i razmjenu informacija između ovih institucija.

Zbog različitih politika i stavova pojedinih pravosudnih institucija u pogledu provođenja zajedničkih projekata i reformi u sektoru pravde, često se u javnost plasiraju suprotne i zbunjujuće informacije. Ovaj problem bi bar djelimično mogao biti ublažen stalnom saradnjom i usaglašavanjem podataka PR službenika u pravosuđu, oko pitanja od zajedničkog interesa.

Saradnja sa portparolima drugih državnih institucija takođe je individualna i neujednačena, a zajednički sastanci u organizaciji Službe za informisanje Vijeća ministara BiH održavaju se rijetko i neredovno.

Cilj: Unapređenje saradnje sa državnim institucijama i institucijama pravosuđa u BiH

Aktivnosti:

- (1) Inicirati saradnju sa PR službenicima drugih institucija i redovno predstavljati zajedničke projekte institucija u sektoru pravde u BiH;
- (2) Uspostaviti stalnu saradnju i razviti redovne kanale komunikacije PR službenika sa relevantnim institucijama po pitanju praćenja i procjene provođenja zajedničkih projekata;
- (3) Inicirati i osigurati usaglašene izjave za javnost o najvažnijim pitanjima za sektor pravde;
- (4) Podsticati intenziviranje saradnje i redovnije održavanje zajedničkih sastanaka portparola svih državnih institucija, u organizaciji Službe za informisanje Vijeća ministara BiH.

3.6. Donatori i međunarodna zajednica

Imajući u vidu značaj materijalne i tehničke pomoći u provođenju reformskih aktivnosti, MP BiH kontinuirano saraduje sa brojnim međunarodnim, vladinim i nevladinim organizacijama. Delegacija Evropske unije u BiH, Vijeće Europe u BiH, Specijalni predstavnik Evropske unije u BiH, ambasade Švicarske, Švedske, Norveške, Agencija za međunarodnu pomoć SAD, Program razvoja Ujedinjenih nacija, Organizacija za sigurnost i saradnju u Evropi, Njemačka razvojna agencija GiZ, Švedska agencija za međunarodni razvoj su neki od značajnijih partnera sa kojima su institucije sektora pravde u proteklom periodu ostvarile dobru saradnju.

Godišnjim programom rada MP BiH i planom rada SSPKEI razrađene su aktivnosti i koraci vezani za komunikaciju sa donatorima.

Komunikacija sa donatorima i međunarodnom zajednicom uglavnom se ostvaruje putem sastanka informisanja donatora koji se prema planu rada SSPKEI, održava jednom do dva puta godišnje, u skladu sa mogućnostima, ali i putem formalnih i prigodnih razmjena mišljenja. SSPKEI donatorima redovno šalje sve važnije informativne materijale.

Poboljšanje komunikacije je moguće u nekoliko pravaca: unaprijediti formalni i neformalni odnos sa nadležnim institucijama za koordinaciju donatorske aktivnosti (sa Direkcijom za evropske integracije i Ministarstvom finansija i trezora), podsticanje neformalnih sedmičnih sastanaka razmjene informacija sa pojedinim donatorima i svakodnevna informativna e-mail i telefonska korespondencija.

Vidljivost donatorske komunikacije treba se ogledati u visokom stepenu transparentnosti. Dobra praksa ukazuje na to da se u svakom trenutku ciklusa projekata treba omogućiti najveći stepen otvorenosti informacija. Državni službenici MP BiH se osposobljavaju kako bi sektor pravde prednjačio u koordinaciji pomoći i bio na zavidnom nivou kada je u pitanju stalna zastupljenost i promocija u medijima.

Cilj: Unapređenje saradnje sa najvažnijim donatorima i međunarodnom zajednicom

Aktivnosti:

- (1) Nastaviti izrađivati godišnje planove sastanaka sa donatorima i održavati redovne sastanke u skladu sa planom rada SSPKPEI;
- (2) Sve značajnije informacije o zajedničkim projektima nastaviti redovno slati donatorima i objavljivati na internet stranici MP BiH;
- (3) Definirati i provoditi instrumente komunikacije sa predstavnicima donatorske i međunarodne zajednice u BiH;
- (4) Unaprijediti transparentnost komunikacije sa donatorima redovnim slanjem informacija o provođenju projekata i tekućim aktivnostima sa donatorima u sektoru pravde PR službenicama.

3.7 Građani

S obzirom na nadležnosti MP BiH i njegove redovne aktivnosti, građani spadaju u najvažniju i najbrojniju ciljnu grupu, te je održavanje kvalitetne komunikacije i pozitivnih odnosa sa građanima, od prioritetnog značaja.

Usvajanjem Pravila za konsultacije u izradi pravnih propisa, MP BiH se značajno otvorilo prema građanima, sa ciljem jačanja postupaka izrade politika i pravnih propisa u pravosudnom sektoru, koji će biti u najvećoj mogućoj mjeri približeni građanima kao krajnjim adresatima. Ovaj proces će se i u budućnosti konstantno i sveobuhvatno unapređivati.

Na internet stranici MP BiH redovno se ažuriraju informacije značajne za javnost. Takođe se redovno odgovara na upite saglasno odredbama ZoSPI-ja.

Na većinu poziva i upita građana odgovara PR službenica ili ih prosljeđuje i preusmjerava nadležnim sektorima. Sa druge strane, uočena je nedosljednost u odgovaranju na pozive i upite upućene elektronskom poštom, zbog čega je ovaj proces potrebno detaljno urediti i sistematizovati.

MP BiH je ranije izradilo nekoliko informativnih letaka/brošura o najatraktivnijim pitanjima za građane iz oblasti rada MP BiH. Zbog nedostatka kapaciteta i sredstava novi promotivni materijali nisu štampani.

Cilj: Unapređenje odnosa sa građanima

Aktivnosti:

- (1) Propisati i razviti jasan sistem komunikacije sa građanima, posebno u smislu odgovaranja na upite postavljene putem elektronske pošte, odnosno info maila (kome se upiti prosljeđuju, ko, u kom roku i u kojoj formi odgovora na upite);
- (2) Utvrditi kriterije za odgovaranje na usmene upite i upite koji nisu u nadležnosti MP BiH;
- (3) Voditi službenu evidenciju o primljenim i riješenim zahtjevima građana;
- (4) Na internet stranici MP BiH nastaviti objavljivati sve informacije od interesa za javnost;
- (5) Nastaviti transparentno provoditi proces javnih konsultacija u izradi pravnih propisa;
- (6) Intenzivirati izradu informativnih materijala, prateći potrebe građana.

4. INTERNET STRANICA

Prva internet stranica MP BiH izrađena je 2003. godine, pod domenom www.mpr.gov.ba. Ova internet stranica je početkom 2008. godine potpuno redizajnirana u modernu, interaktivnu internet prezentaciju, prilagođenu potrebama MP BiH i ciljnih grupa. Koncept i sadržaj internet stranice u potpunosti su zasnovani na strateškim ciljevima i strukturi MP BiH. Internet stranica korisnicima nudi potpune informacije o aktivnostima MP BiH, spisak normativno-pravnih propisa, zaključenih međunarodnih ugovora i konvencija, strateških projekata i dokumenata, foto i video dokumentaciju, adrese i linkove institucija u sektoru pravde.

Pored kompletnog uvida u rad MP BiH, posredstvom ove stranice, između ostalog, mogu se dobiti informacije o raznim vidovima praktične pomoći, uputstva, formulari, zahtjev za pristup informacijama u skladu sa ZoSPI, te stručna literatura.

Na internet stranici su pohranjeni svi usvojeni propisi, propisi u proceduri i propisi koji se planiraju izraditi. Uz to, stranica pruža mogućnost učešća u izradi zakona, podzakonskih akata, strategija i drugih važnijih dokumenata MP BiH kroz proces javnih konsultacija.

Ovim su u zadovoljeni ciljevi Komunikacijske strategije, ispunjene obaveze iz dokumenta koji se odnose na provođenje Pravila o konsultacijama pri izradi pravnih propisa, te omogućena efikasna primjena ZoSPI.

Internet stranica MP BiH se svakodnevno ažurira i zbog sadržajnosti često koristi kao primjer drugim institucijama. Rekonstrukcija internet stranice MP BiH je završena u saradnji sa e-Vladom Vijeća ministara BiH.

Sa druge strane i u ovom segmentu komunikacije izražena je potreba bolje saradnje i informisanja PR službenice od strane nadležnih sektora. Pojedini sektori unutar MP BiH uopće ne dostavljaju informacije potrebne za ažuriranje internet stranice ili to čine neblagovremeno i neredovno.

Iako su instrukcijom ministra u svakom sektoru imenovani službenici za dostavljanje podataka, sve informacije, a posebno one koje se odnose na aktuelnosti u radu ili objavljivanje pojedinih propisa u Službenom glasniku BiH, najčešće se prikupljaju na zahtjev PR službenice.

Cilj: Ostvarivanje strateških ciljeva MP BiH putem internet stranice

Aktivnosti:

- (1) Dosljedno provoditi Pravila za komunikaciju MP BiH i instrukcije ministra o obavezi dostavljanja podataka za internet stranicu iz svih organizacionih jedinica MP BiH;
- (2) Utvrditi jasan sistem odgovornosti i sankcionisanja za neredovno i neblagovremeno dostavljanje informacija za internet stranicu od strane imenovanih državnih službenika;
- (3) Održavati sedmične sastanke PR službenika, IT administratora i imenovanih kontakt službenika u cilju redovne razmjene informacija;
- (4) Nastaviti redovno ažurirati i unapređivati internet stranicu;
- (5) Nastaviti promovisati internet stranicu MP BiH u javnosti.

5. PROMO MATERIJALI I PUBLIKACIJE

MP BiH je u proteklom periodu izradilo veći broj promo materijala i publikacija koje su distribuirane prema svim ciljnim grupama, a u skladu s utvrđenim najvažnijim pitanjima od interesa za javnost.

MP BiH redovno objavljuje aktuelnosti iz MP BiH u Informativnom biltenu Vijeća ministara BiH.

Informativni materijali i stručna literatura štampaju se u zavisnosti od iskazanih potreba javnosti i zainteresovanosti nadležnih sektora. Zbog nedostatka prijedloga od strane pojedinih sektora štampanje info-materijala u proteklom periodu je svedeno na minimum.

Cilj: Unapređenje kvalitete i kvantitete promo-materijala i publikacija

Aktivnosti:

- (1) Intenzivirati izradu informativnih materijala, prateći potrebe ciljnih grupa;
- (2) Odrediti prioritetna pitanja unutar sektora koja zahtijevaju izradu novih materijala i sačiniti listu i plan štampanja;
- (3) Utvrditi, propisati i dosljedno provoditi pravila pisanja i štampanja info-materijala i uvesti obavezu upoznavanja PR službenica sa istim;
- (4) Nastaviti kreirati sadržaje za Informativni bilten Vijeća ministara BiH;
- (5) Nastaviti promovisati informativne materijale putem internet stranice, info-polica ili različitih javnih skupova i događaja.

6. POSEBNI DOGAĐAJI

Posebni događaji u MP BiH uglavnom se odnose na ministarske konferencije u sektoru pravde, sastanke informisanja donatora, potpisivanje memoranduma o razumijevanju i saradnji, zaključivanje međunarodnih ugovora, organizovanje javnih rasprava i okruglih stolova sa ciljem konsultacija pri izradi pravnih propisa i politika. Ove aktivnosti se planiraju i definišu kao strateške aktivnosti MP BiH za određeni period. Sa druge strane posebni događaji promotivnog karaktera („Dani otvorenih vrata“ i slični promotivni događaji) nisu uvedeni u praksu.

Cilj: Promovisanje rada MP BiH kroz posebne događaje

Aktivnosti:

- (1) Utvrditi koje aktivnosti zahtijevaju širu javnu promociju i organizovati prikladne promocije, prema nadležnostima sektora;
- (2) Sačiniti i provoditi plan redovnih i posebnih događaja na godišnjoj osnovi u skladu sa Programom rada MP BiH;
- (3) Provoditi instrumente koordinacije i praćenja provođenja SRSP u BiH u smislu promoviranja rada MP BiH;
- (4) Uvesti praksu povremenih prezentacija i koktela poslije značajnih uspjeha MP BiH.

7. KOMUNIKACIJSKI KAPACITETI

7.1. Baza kontakata

MP BiH raspolaže različitim bazama kontakata. To su prije svega kontakti medija, baza kontakata donatora i adresar pravosudnih institucija. Uspostavljena je i elektronska baza podataka registrovanih udruženja na nivou BiH, koja je postavljena na internet stranici MP BiH.

Sačinjene baze podataka uglavnom se redovno ažuriraju, ali je u pojedinim slučajevima potrebno skrenuti pažnju nadležnim osobama da redovnije kontrolišu i nadopunjuju postojeće podatke.

Ukoliko nisu postavljene na internet stranicu, baze kontakata uglavnom koriste isključivo osobe ili sektori na koje se te baze odnose. Uspostavljanjem intraneta na nivou MP BiH baze podataka moći će biti dostupne svim službenicima MP BiH.

Cilj: Redovno ažuriranje i unapređenje baze podataka u MP BiH

Aktivnosti:

- (1) Redovno ažurirati postojeće baze kontakata MP BiH;
- (2) Dodatno uputiti nadležne službenike da redovno kontrolišu i dopunjavaju postojeće baze podataka;
- (3) Baze podataka učiniti dostupnim svim službenicima, putem intraneta MP BiH.

7.2. Vizualni i grafički identitet

MP BiH ima izgrađen standardizovan vizuelni i grafički identitet. To se prije svega odnosi na memorandum koji je dostavljen svim zaposlenim.

MP BiH raspolaže kalendarima, rokovnicima, fasciklama i drugim materijalima sa memorandumom MP BiH.

Cilj: Dosljedna primjena vizuelnog i grafičkog standarda MP BiH

Aktivnosti:

- (1) Dosljedno koristiti memorandum MP BiH;
- (2) Redovno vršiti izradu materijala sa vizuelnim i grafičkim identitetom MP BiH.

7.3. Tehnički potencijali i radni prostor

PR službenica MP BiH trenutno raspolaže dovoljnim sredstvima za rad i odgovorajućim radnim prostorom za davanje izjava, intervju, itd.

Cilj: Osiguranje tehničkih resursa za provođenje i unapređenje komunikacijskih aktivnosti

Aktivnost:

- (1) Po potrebi osiguravati dodatne tehničke resurse za rad PR službenice;
- (2) Zadržati adekvatne prostorne uvjete za rad.

7.4. Ljudski potencijali

Za sve aktivnosti iz oblasti odnosa sa javnošću, zadužena je PR službenica.

Cilj: Jačanje ljudskih potencijala u oblasti odnosa sa javnošću

Aktivnost:

- (1) Osiguravati kontinuirane obuke za PR službenicu.

8. ZAKON O SLOBODI PRISTUPA INFORMACIJAMA

Prema ZoSPI-ju „svaka fizička i pravna osoba ima pravo pristupa informacijama koje su pod kontrolom javnog tijela, a svako javno tijelo ima odgovarajuću obavezu objaviti takve informacije”.

MP BiH redovno prima i odgovara na zahtjeve koji su u skladu sa ovim zakonom. Zahtjevi po ZoSPI-ju se prosljeđuju nadležnim sektorima. Po ZoSPI-ju PR službenica je dužna pratiti izvršenje svih zahtjeva po ZoSPI-ju. Izvještaji o provođenju ZoSPI-ja priprema Odsjek za kadrovske i opće poslove. Izvještaji se redovno dostavljaju Ombudsmenu BiH, Parlamentarnoj skupštini BiH i drugim nadležnim institucijama.

MP BiH je sačinilo i na internet stranici objavilo Vodič za pristup informacijama, Registar informacija pod kontrolom MP BiH i obrazac Zahtjeva za pristup informacijama.

Cilj: Provođenjem ZoSPI-ja osigurati i promovisati transparentnost rada MP BiH

Aktivnosti:

- (1) Sve zahtjeve po ZoSPI-ju zaprimati i obrađivati posredstvom imenovane PR službenice;
- (2) Imenovana PR službenica treba voditi centralnu evidenciju o provođenju ZoSPI-ja i o tome obavještavati nadležne institucije, kako je to predviđeno zakonom;
- (3) Obučiti zaposlenike MP BiH o obavezama koje proističu iz ZoSPI-ja;
- (4) Redovno ažurirati izmjene ZoSPI-ja, Vodič za pristup informacijama i Registar informacija pod kontrolom MP BiH, na internet stranici MP BiH;
- (5) Štampati besplatne primjerke vodiča i registra i dostaviti ih svim zaposlenim u MP BiH, ombudsmanima, javnim i pravnim bibliotekama, itd.

9. JAVNE KONSULTACIJE

MP BiH je prvo državno tijelo u BiH koji je počeo provođenje Pravila za konsultacije u izradi pravnih propisa Vijeća ministara BiH. Svi zainteresovani građani i pravne osobe imaju priliku direktno učestvovati u izradi pravnih propisa. Uslijed potrebe poboljšanja postojećih procedura konsultacija, u 2016. godini izrađena su nova Pravila za konsultacije, sa ciljem potpunog usaglašavanja sa dobrom evropskom praksom i uvođenja online konsultacija, u cilju efektivnijih konsultacija i smanjivanja transakcijskih troškova vezanih za postupak konsultacija.

Postupkom javnih konsultacija osigurava se veći nivo učešća interesnih grupa u zakonodavnim aktivnostima, bolja informisanost i veće povjerenje građana u proces izrade strateških politika.

U proteklom periodu MP BiH je izradilo sve dokumente potrebne za kvalitetno provođenje ovog procesa.

Cilj: Aktivnije angažovanje OCD u procesu izrade javnih propisa

Aktivnost:

- (1) Ojačati funkciju javnih konsultacija posredstvom interneta (obuke za/i vođenje procesa konsultacija preko portala eKonsultacije i weba MP BiH)
- (2) Nastaviti unapređivati sistem razmjene informacija u procesu javnih konsultacija sa OCD;
- (3) Pospješiti ulogu koordinatora u procesu javnih konsultacija.

10. PROCJENA KOMUNIKACIJSKIH AKTIVNOSTI

MP BiH nema razvijen sistem redovne procjene komunikacijskih aktivnosti. No, da bi komunikacija bila efikasna, da bi se mogao vidjeti i mjeriti uspjeh preduzetih aktivnosti, da bi imali uvid u potrebe i mišljenja ciljnih grupa, te da bi bili sposobni prilagoditi se njihovim potrebama, nužno je uvesti sistem stalnog nadgledanja i procjene poduzetih komunikacijskih aktivnosti. Procjena tako postaje i nužni preduslov za efikasno planiranje budućih komunikacija.

U ovu svrhu u MP BiH, trenutno se primjenjuju redovni Pres Kliping i statistička analiza posjeta internet stranici MP BiH.

Cilj: Uspostavljanje sistema stalne procjene komunikacijskih aktivnosti

Aktivnosti:

- (1) Anketirati ključne ciljne grupe (najmanje jednom godišnje);
- (2) Intervjuisati ključne partnere (jednom godišnje);
- (3) Anketirati posjetioce internet stranice MP BiH (najmanje jednom godišnje);
- (4) Nastaviti provoditi redovni Pres Kliping (na dnevnoj osnovi);
- (5) Nastaviti analizirati pregled posjeta internet stranici (statistika posjeta);
- (6) Analizirati pozicioniranja u medijima, na osnovu Pres Klipinga (jednom godišnje);
- (7) Evidentirati sve upite i žalbe koje MP BiH dobije (jednom godišnje);
- (8) Analizirati sve publikacije i promo-materijale, u svim formatima (jednom godišnje).