

**КОМУНИКАЦИОНА СТРАТЕГИЈА
МИНИСТАРСТВА ФИНАНСИЈА И ТРЕЗОРА БиХ**

Сарајево, јануар 2022. године

УВОД

Институције власти имају обавезу да јавност информишу о свом раду, што је прописано низом међународних повеља, али и домаћим законима. Информисање јавности, осим законске обавезе, корисно је за унапређење и промивасање рада одређене институције.

Министарство финансија и трезора БиХ, као и остале институције власти, има интерес да унаприједи сарадњу с медијима, а то својим свакодневним активностима значајно може да омогући савјетник за информисање –портпарол. С обзиром на надлежности Министарства финансија и трезора БиХ постоје сегменти које је неопходно представити јавности, односно пореским обвезницима који увијек имају интерес и потребу за сазнањима о јавној потрошњи. Постоје и сегменти у раду Министарства које није потребно експлоатисати у јавности због чега је неопходно одредити циљеве и задатке у области информисања, а најбољи начин и дугорочно рјешење је израда Плана и Стратегије информисања Министарства финансија и трезора БиХ.

Незаобилазан елемент у раду извршне власти БиХ је прилогођавање стандардима Европске уније и промоција пројеката који су важни у процесу европских интеграција, гдје Министарство финансија и трезора има значајну улогу. Због тога је неопходно проучити европске стандарде у области информисања, те их уградити у Стратегију дјеловања Министарства финансија и трезора БиХ.

Потребно је урадити пресјек постојећег стања у начинима информисању јавности и понудити најбоље моделе за сарадњу с медијима и промоцију резултата Министарства финансија и трезора БиХ уз примјену европских стандарда. Осим тога неопходно је провјерити на који начин медији извјештавају о темама које су у вези са активностима Министарства и покушати им понудити лакши приступ информацијама што је једини гарант истинитог информисања јавности.

Неопходно је проучити законску регулативу у БиХ која се односи на ред медија, како би се омогућио неометан приступ информацијама новинарима, али и како би се заштитила права Министарства на коректно, истинито и професионално извјештавање о раду.

Осим консултовања међународних повеља, са посебним освртом на прописе ЕУ, неопходно је у непосредном контакту са медијима у БиХ провјерити њихова очекивања у вези са процесом доласка до информација и њиховог пласирања у јавности.

Анализа медијског извјештавања из ресора које покрива Министарство финансија и трезора БиХ треба да пружи основне податке у дефинисању Стратегије информисања овог министарства.

ЦИЉЕВИ И ЗАДАЦИ КОМУНИКАЦИОНЕ СТРАТЕГИЈЕ

Прије анализе о медијским извјештавањима у вези са радом Министарства потребно је утврдити циљеве и задатке стратегије комуникација и у складу с њима планирати будуће активности.

Основни циљев и задаци су:

- комуникација с медијима и презентација активности Министарства, планирање, усмјеравање и надзор рада у области односа с јавношћу
- медијско, промотивно и друго презентовање активности Министарства
- уређивање веб страница Министарства
- оглашавање на друштвеним мрежама
- сарадња с Службом за односе с јавношћу Савјета министара БиХ или службама које обављају исту или сличну дјелатност у владиним и невладиним организацијама у БиХ
- послови у вези с размјеном информација од јавног интереса
- одговори на притужбе грађана
- послови у вези с provedбом Закона о слободи приступа информацијама
- други послови по налогу министра или у складу са потребама служби Министарства

ОБАВЕЗЕ ПРЕМА ЕВРОПСКОЈ УНИЈИ

Транспарентност рада јавних институција у Босни и Херцеговини је, као универзално призната обвеза, садржана у Закону о слободи приступа информацијама у Босни и

Херцеговини, који је донесен 2001. године, а касније је дорађиван те су усвојене многобројне измјене и допуне.

Европска унија ово подручје сматра приоритетним у државама које се настоје интегрисати у ЕУ.

У документу „Стратегија проширења и главни изазови 2007. - 2008.“, који на својеврстан начин представља смјернице Европске комисије, наведено је како је *“информисање камен темељац стратегије проширења ЕУ. Јавност се мора боље упознати са користима и изазовима проширења ... људи морају видјети да напредак према ЕУ зависи о темпу реформи у свакој земљи. Што је бржи и учинковитији процес у земљи, бржи ће бити и њен напредак на путу ка чланству и свим предностима које оно доноси.”*.

С развојем односа ЕУ - БиХ, Дирекција за европске интеграције БиХ дефинисала је водеће смјернице које се односе на интеграцијски процес у ЕУ у “Стратегији интегрисања Босне и Херцеговине у ЕУ” коју је усвојио Савјет министара БиХ 2005. године.

Поглавље 5.1 Стратегије интегрисања под насловом: “Програм информисања јавности о процесу европских интеграција БиХ”, успоставља главне активности које су идентификоване као основа учинковите кампање која за циљ има информисање јавност о напретку у овом подручју:

- Редовно упознавање са становиштима институција БиХ у вези с европским интеграцијама;
- Унапређење односа с медијима и осигурање њихова широког судјеловања у информативним активностима;
- Развијање сарадње с невладиним организацијама које се баве европским интеграцијама;
- Развијање сарадње с привредним сектором, синдикалним удружењима, привредним коморама и образовним институцијама ради промоције европских интеграција према посебним циљним групама;
- Успостава и развој службе за односе с јавношћу - уреда за информисање јавности у институцијама БиХ који директно или индиректно учествују у процесу европских интеграција;
- Развијање сарадње између уреда за информисање јавности у државним институцијама.

Имајући у виду ове обавезе Министарство финансија и трезора БиХ мора свој рад прилагодити стандардима прихваћеним у ЕУ. У реализацији ових циљева користи се Старегија комуницирања институција БиХ у процесу придруживања Босне и Херцеговине Европској унији од кандидатског статуса до чланства коју је усвојио Савјет министара БиХ 2019. године.
https://www.vijeceministara.gov.ba/akti/prijedlozi_zakona/default.aspx?id=36446&langTag=bs-BA

ЗАКОНИ И ПРОПИСИ

Постојећа законска регулатива у БиХ којом се регулише област медијског извјештавања усклађена је у највећем дијелу са стандардима прихваћеним у ЕУ. Основни закони и прописи којим је регулисан рад медија штити медијске слободе, али и прописује обавезе којих се морају придржавати медијске куће.

Основни документи на којима почива регулација медија су:

- Кодекс за штампу
- Закон о слободи приступа информацијама Босне и Херцеговине
- Закони о заштити од клевете Републике Српске и ФБиХ
- Индикатори за медије у демократији
- Индикатори за процјену медијских слобода у земљама чланицама Савјета Европе (Одлука 1636 (2008))
- Декларација Вијећа министара ЕУ о заштити и промоцији истраживачког новинарства
- Декларација о слободи политичке дебате у медијима

Информисање јавности у вези са радом Министарства највећим дијелом заснива се на медијским извјештајима, али то није једини сегмент јер је Законом о слободи приступа информацијама БиХ омогућено грађанима, али и разним институцијама да остваре увид у податке којима располаже Министарство. Овај закон прописује рок у коме је неопходно доставити тражене информације, а на његовој provedби требају радити све службе које имају тражене податке какао би били достављени у законском року. Најважнију улогу у provedби овог закона има службеник за информисање који треба да

оствари контакт са подносиоцима захтјева за приступ информацијама, те да координира активности како би се испоштовале законске одредбе.

У случају некоректног и нетачног медијског извјештавања о раду Министарства неопходно је познавати законе који штите од клевете а у примјени су у оба ентитета БиХ.

САРАДАЊА С МЕДИЈИМА

Осим пружања информација на основу Закона о слободи приступа информацијама, неопходно је одржавати свакодневне контакте са медијима који су заинтересовани за рад Министарства, у зависности од актуелних и непредвиђених догађаја који могу изазвати већи интерес медија. Ту је важан сегмент и непосредан контакт са медијима, телефонски разговори и пружање сервисних информација или упућивање на надлежну институцију, уколико су новинари заинтересовани за информације које често нису у надлежности Министарства финансија и трезора БиХ. Редовно ажурирање веб странице Министарства може растеретити портпарола и надлежне службе јер је већина важних информација већ доступна у електронској форми.

Унапређење односа са јавношћу подразумијева, неколико важних процеса, попут изазивања и стварања публицитета, управљања темама, израде плана за кризно комуницирање, али и редовне активности портпарола, организовање догађаја и емитовања саопштења за јавност.

Приступ у односима са јавношћу зависи и од врсте медија, односно да ли су принтани или електронски, као и новим видом комуницирања путем Интернета и пласирања информација на веб страници Министарства финансија и трезора БиХ.

Уважавајући потребу медија да имају брзу и тачну информацију неопходно је скратити рокове приступа информацијама кад је то могуће. У овом процесу важну улогу имају непосредни контакти с медијима, посебно када су упитне почетне информације којима располажу новинари и оне често могу бити нетачне и повод за негативан публицитет. Уступање тачних и провјерених информација у што краћем року су једини начини да се избјегне негативан публицитет и спријече лоше посљедице услјед објављивања непровјерених информација. У случају да непосредни контакти не получе резултате и да

се објаве нетачне информације у вези са активностима Министарства неопходно је користити све законске могућности за заштиту права институције.

Редовно информисање јавности о активностима Министарства могуће је обезбједити редовним ажурирањем веб странице која треба да садржи све актуелне догађаје, важеће законе, одлуке и остале документе који могу бити неопходни у раду институција, невладиног сектора и медија. Прегледност веб странице и њено редовно ажурирање омогућиће лакши пут до информација из ресора Министарства финансија и трезора БиХ, те олакшати рад портпарола, али и осталих сектора и одсјека унутар институције. Имајући у виду надлежности Министарства, информисање грађана може се највећим дијелом обавити путем веб странице, али и на друштвеним мрежама.

Повремено организовање конференција за медије и емитовање саопштења за јавност омогућава редовно информисање јавности и смањује могућност пласирања нетачних информација.

Нови медији, попут веб портала, захтјевају специфичан приступ у комуникацији, па им се неопходно прилагодити јер они користе и информације објављене у другим медијима те не сnose одговорност за пренесене информације уколико се позивају на извор. У овим случајевима мултиплицира се негативан утицај нетачних информација, па је неопходно појачати непосредан контакт с медијима који се обраћају Министарству у истраживању различитих тема.

Спречавање негативног публицитетеа може се избјећи такозваним управљањем темама кроз наметање стратешких питања у раду Министарства што се може провести у непосредном контакту с новинарима или путем саопштења, те постављањем информација на веб страници Министарства. У потрази за темама новинари често користе као почетни корак информације које виде у саопштењима или на веб страницама, те се битне активности Министарства могу промовисати на овај начин.

Отвореност према медијима је најбржи пут до тачног и професионалног информисања јавности и може бити од обостране користи и за медије и институцију о којој се извјештава, а на овај начин поштују се основни стандарди у медијском извјештавању који су прихваћени корз повеље и декларације ЕУ.

ДРУШТВЕНЕ МРЕЖЕ

Друштвене мреже су постале изврсна платформа која је лако доступна сваком с интернет приступом. Повећана комуникација и квалитетна промоција у друштвеним медијима омогућава да се више људи информише и пренесе поруку коју одашиљете. Такође, кроз квалитетно представљање на друштвеним мрежама убрзава се пренос информација, а ради се о једном од јефтинијих видова успјешне промоције.

Министарство финансија и трезора БиХ није отворило налаоге на друштвеним мрежама него поруке овог типа преноси путем налога Савјета министара БиХ.

Опција отварања налога и већи ангажман на друштвеним мрежама остаје отворена у будућности јер би се једна особа у Министарству морала бавити искључиво објавама и праћењем тих објава и коментара на многобројним каналима комуникације путем Интернета.

Уз то веб странице су у новије вријеме интерактивне и корисници очекују брзе повратне информације. Због трезорског пословања и заштите базе података Министарство финансија и трезора БиХ има одређена безбједносна ограничења и дилеме у вези с претјераним отварањем и учесталом комуникацијом путем интернета.

Многе институције одлучују се на то да руководиоци институције буду ти који имају своје налоге на Твитеру, Фејсбуку или Инстаграму те на тај начин износе званичне ставове.

Добра комуникација са Службом за информисање Савјета министара БиХ омогућава и заједничке иступе на друштвеним мрежама.

АНАЛИЗА МЕДИЈСКОГ ИЗВЈЕШТАВАЊА

Анализом медијског извјештавања може се направити квалитетна процјена о најлакшем начину за провођење циљева и задатака Стратегије информисања јавности Министарства финансија и трезора БиХ. Анализа медијског извјештавања треба се радити свакодневно кроз мониторинг медијских извјештаја у електронским и принтаним медијима, те праћењу веб портала. Подаци из ових анализа могу да покажу које су теме

најзанимљивије медијима и колико су аналитички урађени текстови из области које покрива Министарство финансија и трезора БиХ.

Као примјер наводимо свеобухватну анализу медијског извјештавања у специфичним условима током марта 2012. године када су прикупљени текстови и прегледани електронски записи који су за теме имали области које су у надлежности Министарства финансија и трезора БиХ. На учесталост извјештавања о Министарству финансија и трезора БиХ у том периоду утицали су и актуелни догађаји, попут доношења Нацрта буџета институција БиХ за текућу годину, застој у отплати спољног дуга, уштеде у буџету, али и посљедице примјене измјена и допуна Закона о служби у Оружаним снагама БиХ.

Анализом објављених чланака и прилога у електронским медијима може се извући закључак да је отвореност Министарства да пружи неопходне информације допринијело тачности информација јер су медијски извјештаји, који укључују информације и изјаве из Министарства, углавном испуњавали основне постулате новинарске професије која почива на објективном извјештавању уз укључивање мишљења свих заинтересованих страна. Тамо гдје су новинари долазили до информација „из друге руке“ или од „незваничних извора“ поткрадале су се матреијалне грешке у медијским извјештајима јер је било видљиво непознавање законских процедура у доношењу буџета. Посљедице пласирања нетачних информација негативно утичу на дигнитет медија који их пласира, али и доноси негативне ефекте за Министарство због лоше слике у јавности. У оваквим ситуацијама може се прибјећи исправкама кривих навода у медијима или упућивањем демантија, а остаје и могућност непосредног контакта са медијима што оставља простор за бољу сарадњу у будућности због обостраног интереса.

Свакодневне анализе медијског извјештавања не смију бити сами себи сврха него су основ за нови приступ према медијима имајући у виду специфичност тема или медија који објављују извјештаје гдје је Министарство један од главних актера.

САРАДЊА СА СЛУЖБАМА ИНФОРМИСАЊА

С обзиром на то да је Министарство финансија и трезора БиХ дио Савјета министара БиХ неопходно је синхронизовати активности у вези са информисањем јавности о раду извршне власти на нивоу БиХ.

Сарадња са Службом за информисање Савјета министара БиХ важан је фактор у промивасњу активности Министарства финансија и трезора БиХ. Уз свакодневну сарадњу која се огледа кроз кориштење мониторинга медија, који обавља Служба за информисање Савјета министара БиХ, могуће је на више начина промовисати рад сваког појединачног министарства. Пласирање информација кроз Билтен који објављује Служба за информисање Савјета министара, али и постављањем информација о активностима Министарства на веб страници Савјета министара.

Активности које захтјевају интерресорно дјеловање министарстава у оквиру Савјета министара БиХ могу бити попраћене сарадњом служби за информисање тих министарстава као и Службе Савјета министара БиХ чиме се обезбјеђује пружање информација у више извора и ствара могућност да жељене информације стигну до већег броја људи.

Пројекти који се раде са невладиним сектором или међународним институцијама такође захтјевају сарадњу служби за информисање или портпарола, а њихова промоција биће успјешнија уколико свака од институција редовно и исцрпно извјештава јавност о тренутним активностима.

Похрањивање свих информација на веб страницама ствара могућност да се и након дуже времена може пратити имплементација одређених пројеката а уз то користи и медијима у њиховом истраживању.

ЗАКЉУЧАК

Министарство финансија и трезора БиХ кроз редовно информисање јавности о својим активностима треба да буде на услузи грађанима и медијима тако што ће им обезбједити жељене информације. С обзиром да је овај процес двосмјеран Министарство финансија и трезора БиХ треба да пласира у јавност теме од стратешког значаја у свом раду. Постизање баланса између захтјева јавности и интереса Министарства може се остварити обострано успјешна комуникација, а основни предуслов је транспарентност у раду и поштивање прописа важећих у БиХ, али и стандарда који су прописани у ЕУ.

Основни извор информација за медије и грађане треба бити веб страница Министарства финансија и трезора БиХ, те саопштења за јавност и конференције за медије, али се не смије занемарити ни директна и честа комуникација с медијима, као и сарадња са сродним службама за информисање.

Анализа медијског извјештавања мора бити свакодневна а закључци, који се могу извући из ових анализа, требају бити смјернице за план информисања јавности које Министарство треба да прави крајем сваке године за наредну и по потреби их усклађује са непредвиђеним активностима, уколико до њих дође. План информисања јавности треба да буде сачињен у складу са планом рада Министарства финансија и трезора БиХ, али треба оставити простора за евентуалне измјене активности у складу са актуелностима.

Поштивање одредби из Закона о слободи приступа информацијама БиХ окосница су у раду свих служби за информисање у институцијама власти, те је неопходно законито поступити по сваком захтјеву грађана који се обрати са захтјевом за приступ информацијама. Анализе ових захтјева грађана, такође, могу бити показатељ са којим информацијама треба чешће излазити у јавност како би се испуниле потребе грађана и медија.

УВОД.....	2
ЦИЉЕВИ И ЗАДАЦИ КОМУНИКАЦИОНЕ СТРАТЕГИЈЕ.....	3
ОБАВЕЗЕ ПРЕМА ЕУ.....	3
ЗАКОНИ И ПРОПИСИ.....	5
САРАДЊА С МЕДИЈИМА.....	6
ДРУШТВЕНЕ МРЕЖЕ.....	8
АНАЛИЗА МЕДИЈСКОГ ИЗВЈЕШТАВАЊА.....	8
САРАДЊА СА СЛУЖБАМА ЗА ИНФОРМИСАЊЕ.....	10
ЗАКЉУЧАК.....	11