

Bosna i Hercegovina
Ministarstvo odbrane-obrene



Bosna i Hercegovina
Ministarstvo odbrane

**UPUTSTVO ZA PROVOĐENJE AKTIVNOSTI
ODNOSA S JAVNOŠĆU U MINISTARSTVU ODBRANE I
ORUŽANIM SNAGAMA BOSNE I HERCEGOVINE**

Sarajevo, januar 2011. godine

SADRŽAJ

I UVODNE ODREDBE	3
1. Svrha	
2. Cilj	
3. Primjenjivost	
4. Reference	
II MISIJA I PRINCIPI ODNOSA S JAVNOŠĆU	4
1. Misija	
2. Posebni principi odnosa s javnošću	
3. Zakon o slobodi pristupa informacijama	5
III SADRŽAJ I PRISTUP DJELOVANJA ODNOSA S JAVNOŠĆU	6
1. Odnosi s medijima	
2. Interna komunikacija	
2. Odnosi sa lokalnom zajednicom	
IV ORGANIZACIJA ODNOSA S JAVNOŠĆU	8
1. Procedure u odnosima s javnošću u MO i OS BiH	
V ODNOSI S JAVNOŠĆU U MO BIH I ZŠ OS BIH	10
VI ODNOSI S JAVNOŠĆU ZA VRIJEME VJEŽBI	12
VII ODNOSI S JAVNOŠĆU ZA VRIJEME OPERACIJA PODRŠKE MIRU, KOLEKTIVNE SIGURNOSTI, NATO OPERACIJAMA I DRUGIM AKTIVNOSTIMA OS BIH U INOSTRANSTVU	13
VIII ODNOSI S JAVNOŠĆU I VANREDNE SITUACIJE / KRIZNO KOMUNICIRANJE	14
IX OBUKA	15
X PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE	15
PRILOG I – KOMUNIKACIJSKE METODE	17
PRILOG II – MEDIJSKI ZAHTJEVI	20
PRILOG III – PRAĆENJE I IZVJEŠTAVANJE MEDIJA O MO I OS BIH	22
PRILOG IV – OBRASCI ZA DOSTAVLJANJE INFORMACIJA I PLANOVA	23

Na osnovu člana 16. i člana 61. stav (2.) Zakona o upravi BiH («Službeni glasnik BiH» broj 32/02), člana 13. stav (1.) tačka z.) Zakona o odbrani BiH («Službeni glasnik BiH» broj 88/05), i u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama u Bosni i Hercegovini («Službeni glasnik BiH» broj 28/00), a u vezi sa Politikom odnosa s javnošću u Ministarstvu odbrane i Oružanim snagama Bosne i Hercegovine broj: 14-03-844/10 od 19. 02. 2010. godine, donosim:

UPUTSTVO ZA PROVOĐENJE AKTIVNOSTI ODNOSA S JAVNOŠĆU U MINISTARSTVU ODBRANE I ORUŽANIM SNAGAMA BOSNE I HERCEGOVINE

I UVODNE ODREDBE

Član 1.

(Svrha)

(1) Uputstvo za odnose s javnošću utvrđuje operativne standarde rada i pruža detaljne informacije o operativnim praksama za službenike i oficire koji se bave odnosima s javnošću u Ministarstvu odbrane i oficire za informiranje u OS BiH u oblasti odnosa s javnošću, interne komunikacije, saradnje sa zajednicom, odnosa s javnošću za vrijeme operacija kolektivne sigurnosti, operacija podrške miru, informiranja u kriznim situacijama, za vrijeme vježbi u Ministarstvu odbrane i Oružanim snagama BiH i u inostranstvu, te nadležnostima u oblasti obuke i edukacije.

(2) Uputstvom se definiraju osnovni pojmovi koji se koriste u Ministarstvu odbrane i Oružanim snagama BiH, informiranje javnosti, izvori informiranja, organizacija informiranja javnosti, nadležnosti, dinamika dostavljanja informacija, odobravanje informacija, oblici informiranja javnosti i primjena u institucijama odbrane BiH, odnosi s medijima, praćenje izvještavanja medija, primjena Zakona o slobodi pristupa informacijama, te zadaci stručnih nosilaca informiranja u Ministarstvu odbrane i Oružanim snagama BiH za kvalitetno informiranje javnosti.

Član 2.

(Cilj)

(1) Uputstvo za provođenje aktivnosti odnosa s javnošću pruža podršku osoblju koje radi na poslovima informiranja u Ministarstvu odbrane i Zajedničkom štabu OS BiH, kao i na nižim nivoima komandovanja da razumije misiju odnosa s javnošću i procedure odnosa s javnošću.

(2) Na osnovu ovoga Uputstva, Zajednički štab OS BiH će donijeti SOP za koordinaciju sa Uredom za odnose s javnošću i za koordinaciju Zajedničkog štaba OS BiH sa podređenim jedinicama OS BiH u pogledu provođenja Politike odnosa s javnošću i ovog Uputstva.

Član 3.
(Primjenjivost)

Uputstvo je namijenjeno osoblju u MO i ZŠ OS BiH koji rade na poslovima informiranja (odnosa s javnošću), kao i svim organizacionim strukturama MO i OS BiH i svim pojedincima u njihovom sastavu i pod njihovom operativnom komandom i kontrolom.

Član 4.
(Reference)

Referentni dokumenti za razvoj ovog Uputstva su:

- a) Zakon o odbrani BiH («Službeni glasnik BiH» broj 88/05),
- b) Zakon o službi u Oružanim snagama BiH («Službeni glasnik BiH» broj 88/05),
- c) Zakona o upravi BiH («Službeni glasnik BiH» broj 32/02),
- d) Zakon o slobodi pristupa informacijama u BiH («Službeni glasnik BiH» broj 28/00),
- e) Politika odnosa s javnošću MO i OS BiH broj 14-03-844/10 od 19. 02. 2010. godine.

II MISIJA I PRINCIPI ODNOSA S JAVNOŠĆU

Član 5.
(Misija)

(1) Misija odnosa s javnošću, u skladu sa Politikom odnosa s javnošću u MO i OS BiH, daje podršku kredibilitetu MO i OS BiH pravovremenim prenošenjem tačnih informacija sa ciljem unaprijeđenja svijesti i razumijevanja javnosti o ulozi, ciljevima, operacijama i aktivnostima Ministarstva odbrane i Oružanih snaga BiH.

(2) Osoblje koje radi na poslovima odnosa s javnošću u MO i OS BiH ove zadatke izvršava na profesionalan i efikasan način kroz uspostavljanje i održavanje aktivnog pristupa odnosa sa javnošću, te kroz istinito, tačno i pravovremeno informiranje javnosti o aktivnostima, rezultatima, operacijama, dostignućima i ukupnim nastojanjima BiH na putu ka članstvu u NATO, u skladu sa Politikom odnosa s javnošću MO i OS BiH.

Član 6.
(Odredbe za provođenje principa za odnose s javnošću)

Politika odnosa s javnošću u MO i OS BiH definirala je principe odnosa s javnošću, a Uputstvom se definiraju bliže odredbe za provođenje navedenih principa i to:

- a) Zahtjevi za informacije sa političkim kontekstom prosljeđuju se Uredu za odnose s javnošću MO BiH
- b) Zahtjevi za informacije o temama iz djelokruga Ministarstva odbrane, prosljeđuju se Uredu za odnose s javnošću MO BiH

- c) Zahtjevi za informacije iz djelokruga OS BiH ograničene su na djelokrug nadležnosti odgovarajuće komande
- d) Na zahtjeve javnosti odgovara se u što je moguće kraćem vremenskom roku
- e) Informacije koje se dostavljaju javnosti moraju biti potpune, razumljive i provjerene
- f) Informacije se ne trebaju uskraćivati u smislu zaštite od kritike ili nepravilike
- g) Informacije se ne trebaju uskratiti medijima i držati povjerljivima, ukoliko iste nisu stepenovane kao takve
- h) Prilikom davanja informacija obavezno provjeriti stepen tajnosti informacija
- i) Osigurati svim legitimnim medijskim kućama jednak pristup informacijama
- j) Informacije objavljivati bez cenzure
- k) Medijske aktivnosti moraju imati kredibilitet kako prema unutrašnjem auditorijumu tako i prema javnosti
- l) Vrijeme: Spremnost osoblja odnosa s javnošću u MO i OS BiH da u skladu sa ovlastima i potrebi održava komunikaciju s medijima tokom 24 sata
- m) Priprema: Medijske operacije se ne mogu izvoditi na brzu ruku kad operacija započne
- n) Krajnji cilj: Medijske operacije su integralni element svakog plana. Sve informacije moraju biti konkretne, mjerljive, ostvarljive, relevantne i pravovremene i ostvaruju se u skladu sa ciljevima Politike odnosa s javnošću.

Član 7.

Primjena Zakona o slobodi pristupa informacijama u Bosni i Hercegovini

- (1) Odredbe Zakona o slobodi pristupa informacijama u BiH („Sl. glasnik BiH“ broj 28/00) u MO i OS BiH primjenjuju se na informacije koje posjeduje bilo koje javno tijelo, uključujući pravna lica koja obavljaju javne funkcije. Zakon daje mogućnost pristupa informacijama bilo kojem fizičkom ili pravnom licu. Zahtjev za informacijama mora biti dostavljen u pisanoj formi. Državni organ je dužan poslati odgovor u roku od 15 dana od prijema zahtjeva. Informacija može biti uskraćena ukoliko se smatra da bi davanje informacije „u značajnoj mjeri ugrozilo“ interese odbrane i sigurnosti, zaštitu javne sigurnosti, prevenciju i otkrivanje kriminalnih radnji. Uskraćivanje informacija se primjenjuje i u svrhu zaštite svjedoka, poslovnih tajni i privatnosti lica. Provjera javnog interesa se primjenjuje na sve izuzetke. Za žalbe je nadležan ombudsmen. Lica kojima je odbijen zahtjev za pristup određenim informacijama imaju mogućnost internog podnošenja žalbe i traženje poništenje odluke na sudu.
- (2) Zakonom o slobodi pristupa informacijama u BiH (»Službeni glasnik BiH« broj 28/00) utvrđen je pristup informacijama u posjedu javnih organa.
- (3) Davanje informacija iz Ministarstva odbrane i Oružanih snaga BiH na osnovu Zakona o slobodi pristupa informacijama definirano je Zakonom o slobodi pristupa informacijama (»Službeni glasnik BiH« broj 28/00), Vodiču i Index registru Ministarstva odbrane BiH.
- (4) Nakon prijema upita pravnog ili fizičkog lica u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama BiH, službenik za informiranje iz Ureda za odnose s javnošću je dužan u pismenoj formi dostaviti zahtjev za informacijom nadležnoj organizacionoj jedinici.

(5) Rukovodilac organizacione jedinice je odgovoran da se tražena informacija u pismenoj formi dostavi Uredu za odnose s javnošću ili će dati obrazloženje zbog čega se tražena informacija ne može dostaviti, najkasnije 48 sati od prijema zahtjeva.

(6) Ured za odnose s javnošću dostavlja odgovor na odobrenje Ministru odbrane ili zamjenicima ministra odbrane. Nakon odobrenja Ministra ili zamjenika, odgovor se dostavlja tražiocu informacija, u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama.

(7) Rokovi za dostavljanje odgovora definirani su Zakonom o slobodi pristupa informacijama, a za dostavljanje odgovora Uredu za odnose s javnošću najkasnije 48 sati od prijema zahtjeva.

(8) Ukoliko organizaciona jedinica nije nadležna za traženu informaciju, dužna je u obrazloženju odgovora uputiti na nadležnu organizacionu jedinicu, najkasnije 48 sati nakon od prijema zahtjeva.

(9) Izuzeci u objavljivanju tražene informacije su u slučajevima kada se otkrivanjem informacije osnovano može očekivati izazivanje značajne štete po legitimne ciljeve određenih kategorija sigurnosti u BiH kao i prouzrokovanje operativnih i pravnih rizika. Navedeni izuzeci su u skladu sa čl. 5, 6, 7, 8, 9. i 10. Zakona o slobodi pristupa informacijama BiH.

(10) U slučaju rješavanja zahtjeva za pristup informacijama putem upravnog akta (Rješenje), službenik za informiranje iz Ureda za odnose s javnošću, prethodno obrađen zahtjev dostavlja Odjeljenju za zajedničke poslove MO BiH – Odsjek za pravne poslove, na dalji postupak u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama.

III SADRŽAJ I PRISTUP DJELOVANJA ODNOSA S JAVNOŠĆU

Član 8.

(Odnosi s medijima)

(1) U skladu s Politikom odnosa s javnošću, a u cilju izgradnje kvalitetnih, stabilnih i funkcionalnih odnosa MO i OS BiH prema javnosti, osoblje koje radi na poslovima odnosa s javnošću u MO i OS BiH u komunikaciji s medijima koristi sljedeće komunikacijske metode:

- a) kontakti sa novinarima
- b) intervjui s dužnosnicima u MO i OS BiH
- c) izvještaji s brifinga
- d) saopćenja
- e) press konferencije
- f) odgovori na zahtjeve medija
- g) omogućavanje pristupa aktivnostima jedinica OS BiH
- h) prisustvo događajima u MO i OS BiH
- i) informiranje putem web site-a MO BiH
- j) ustupanje fotografija, audio i video zapisa
- k) informiranje putem brošura, magazina, časopisa i biltena MO i OS BiH
- l) planiranje i učešće u informativnim kampanjama MO i OS BiH

(2) Aktivnosti u komunikaciji s medijima iz stava (1) ovog člana vršiće se na osnovu Priloga br.1., 2. i 3. ovog Uputstva

Član 9.

(Pristup djelovanja u odnosima s medijima)

(1) Pristup djelovanja u odnosima s medijima je izuzetno aktivan, aktivan i reaktivan, zavisno od planiranja odnosa s javnošću i događaja koji se odnose na Ministarstvo odbrane i Oružane snage BiH, u skladu sa Politikom odnosa s javnošću u MO i OS BiH.

(2) Izuzetno aktivan pristup uključuje:

- a) Stvarno interesovanje javnosti
- b) Značajne aktivnosti
- c) Široki opseg proizvoda i aktivnosti odnosa s javnošću koji se koristi za nametanje informacija javnosti

(3) Aktivan pristup uključuje

- a) Interesovanje nekih publika
- b) Rutinske aktivnosti
- c) Ograničeni proizvodi ili aktivnosti u okviru odnosa s javnošću

(4) Reaktivan pristup podrazumijeva nikakvo ili slabo interesovanje javnosti i kada nema aktivnosti.

(5) U slučajevima kada nema aktivnosti, stručni nosioci informiranja u MO i OS BiH, u skladu sa Politikom odnosa s javnošću i ovim Uputstvom, obavezni su sačinuti:

- a) Plan za odnose s javnošću
- b) Naznake za medije
- c) Pripremiti odgovor na eventualne upite

Član 10.

(Interna komunikacija)

(1) Interna komunikacija je podjednako važna kao i sposobnost komunikacije s medijima i javnošću. Podrazumijeva organizovanu komunikaciju sa pripadnicima MO i OS BiH, pripadnicima OS BiH koji se nalaze u operacijama kolektivne sigurnosti i misijama. Dobra informiranost osoblja doprinosi produktivnosti i efikasnosti izvršavanja zadataka i ostvaruje se u skladu sa Politikom odnosa s javnošću.

(2) Za interno informiranje su odgovorne starješine nadležne komande, a osoblje zaduženo za informiranje je odgovorno da prenese opcije, sadržaje i ponudi preporuke. Sredstva komunikacije su:

- a) web stranica (internet i intranet)
- b) novine, magazini
- c) bilteni
- d) brošure
- e) poster
- f) elektronska pošta
- g) prostor za oglašavanje

(3) Tokom operacija komandanti nadležne komande određuju način informiranja pripadnika jedinica o detaljima operacije.

(4) Pristup djelovanja u internoj komunikaciji je izuzetno aktivan, aktivan i reaktivan, zavisno od planiranja odnosa s javnošću i događaja koji se odnose na Ministarstvo odbrane i Oružane snage BiH, u skladu sa Politikom odnosa s javnošću u MO i OS BiH.

Član 11. **(Odnosi sa lokalnom zajednicom)**

(1) Pristup djelovanja u odnosima sa lokalnom zajednicom je izuzetno aktivan i aktivan, zavisno od planiranja odnosa s javnošću i događaja koji se odnose na saradnju Ministarstva odbrane i Oružanih snaga BiH sa lokalnom zajednicom, u skladu sa Politikom odnosa s javnošću u MO i OS BiH

(2) Proaktivan princip djelovanja u odnosu sa zajednicom donosi konkretne, dugoročne prednosti za odnose sa javnošću Ministarstva odbrane i Oružanih snaga BiH.

(3) Za odnose sa lokalnom zajednicom su odgovorne starješine nadležne komande i osoblje zaduženo za odnose s javnošću u Oružanim snagama, a osoblje zaduženo za odnose s javnošću Ministarstva odbrane je odgovorno da prenese opcije, sadržaje i ponudi preporuke, u skladu sa Politikom odnosa s javnošću.

(4) Komandanti moraju razumjeti prirodu lokalnih pitanja i odgovorni su za istraživanje, planiranje i izradu listi aktivnosti kojima će se baviti, implementaciju i evaluaciju. Pri planiranju voditi računa o konkretnim problemima zajednice, ekonomskoj i političkoj situaciji i voditi računa o razumijevanju zajednice za ono što se radi i očekivanja zajednice u vazii sa aktivnostima jedinice.

IV ORGANIZACIJA ODNOSA S JAVNOŠĆU

Član 12. **(Procedure u odnosima s javnošću u MO i OS BiH)**

(1) Za davanje zvaničnih informacija iz institucija odbrane BiH nadležni su ministar odbrane i zamjenici ministra, a za Oružane snage BiH načelnik Zajedničkog štaba OS BiH i zamjenici načelnika.

(2) Ministar odbrane može odobriti, odnosno delegirati ovlaštenja u vezi davanja izjava i objavljivanja informacija iz svoje nadležnosti na Šefa Ureda za odnose s javnošću Ministarstva odbrane Bosne i Hercegovine ili na druge podređene civilne i vojne dužnosnike, u skladu sa Zakonom o odbrani BiH, Zakonom o službi u OS BiH /Sl. glasnik BiH broj 88/05/ i Politikom odnosa s javnošću MO BiH i OS BiH.

(3) Ministar odbrane BiH odobrava zahtjeve za medijski istup pripadnika Ministarstva odbrane i Oružanih snaga BiH

- (4) Ministar odbrane odobrava redovne i vanredne zahtjeve za medijsku prezentaciju aktivnosti u MO i OS BiH.
- (5) Ministar odbrane može odobriti medijske istupe dužnosnicima Ministarstva odbrane, pripadnicima Zajedničkog štaba i pripadnicima OS BiH na duži vremenski period, ukoliko se radi o aktivnostima koje afirmiraju Ministarstvo odbrane i OS BiH, ukoliko učestvuju u misijama i vježbama u inostranstvu i koje su u skladu sa Politikom odnosa s javnošću i ovim Uputstvom.
- (6) Licima iz stava (4) i ovog člana, odobrenje se izdaje samo na djelokrug aktivnosti koje obavljaju, a izjave se daju u skladu sa nadležnostima odgovarajuće komande i saglasnosti pretpostavljene komande, a ukoliko se radi o multinacionalnim misijama u inostranstvu, uz ove saglasnosti potrebna je i saglasnost komande u čijoj se zoni odgovornosti nalazi jedinica kojoj pripadaju lica kojima se odobrenje izdaje, u skladu sa Politikom odnosa s javnošću.
- (7) Ured za odnose s javnošću MO BiH priprema odobrenja za medijske istupe pripadnicima Ministarstva odbrane BiH i Oružanih snaga BiH. Za medijske istupe pripadnika OS BiH potrebna je saglasnost Zajedničkog štaba OS BiH, a zatim odobrenje ministra odbrane BiH.
- (8) Ured za odnose s javnošću je nadležan za medijsku prezentaciju u Ministarstvu odbrane BiH.
- (9) Za medijsku prezentaciju Oružanih snaga BiH nadležan je Zajednički štab OS BiH u skladu sa Politikom medijske prezentacije i ovim Uputstvom.
- (10) Zajednički štab Oružanih snaga BiH dostavlja Uredu za odnose s javnošću Plan medijske prezentacije.
- (11) Plan medijske prezentacije ZŠ OS BiH sadrži prijedlog aktivnosti iz OS BiH koje se medijski trebaju prezentirati, koji će biti objedinjen preko ZŠ OS BiH, što će se regulirati SOP-om i dostaviti Uredu za odnose s javnošću MO BiH.
- (12) Plan medijske prezentacije dostavlja se objedinjen u Ured za odnose s javnošću, najkasnije do 25-og tekućeg mjeseca za naredni mjesec.
- (13) Ured za odnose s javnošću dostavlja ministru odbrane prijedlog Plana medijske prezentacije OS BiH na odobrenje i obavještava Zajednički štab OS BiH o odobrenim aktivnostima.
- (14) Zahtjevi za medijsku prezentaciju OS BiH koji nisu planirani ili nisu obuhvaćeni Planom medijske prezentacije OS BiH /vanredni medijski zahtjevi/ dostavljaju se Uredu za odnose s javnošću najkasnije 48 sati prije aktivnosti.
- (15) Ured za odnose s javnošću dostavlja zahtjev ministru odbrane na odobrenje i obavještava Zajednički štab OS BiH o odobrenim aktivnostima.
- (16) Zajednički štab OS BiH po završetku medijske aktivnosti izvještava Ured za odnose s javnošću o održanoj aktivnosti. Izvještaj sadrži evaluaciju medijske aktivnosti i prijedlog mjera za unaprijeđenje medijske prezentacije.

V ODNOSI S JAVNOŠĆU U MO BIH I ZŠ OS BIH

Član 13.

(Nadležnosti i odgovornosti)

(1) Odnosi sa javnošću su važni za sve nivoe rukovodećih/komandnih struktura MO i OS BiH. Stoga, struktura organa koji se bave odnosima sa javnošću u MO i OS BiH treba biti dovoljno snažna da je u stanju predvidjeti događaje i teme od značaja za javnost i izvoditi aktivnosti informativne kampanje i medijske prezentacije MO i OS BiH, te davati podršku aktivnostima, planovima i operacijama koji se odvijaju u MO i OS BiH.

(2) U okviru redovnih planskih aktivnosti, odnosi sa javnošću su funkcija koja je, na svim nivoima rukovodnog lanca, direktno potčinjena rukovodiocu i ne može se dalje prenositi ili pretpočinjavati nekoj drugoj rukovodnoj funkciji ispod tog nivoa.

(3) Šef Ureda za odnose sa javnošću MO BiH odgovoran je Ministru odbrane BiH, a stručni nosioci za odnose s javnošću/informiranje u OS BiH svojim neposredno pretpostavljenim, shodno lancu komandovanja.

(4) Ured za odnose s javnošću MO BiH obavlja poslove u skladu sa Pravilnikom o unutarnjoj organizaciji Ministarstva odbrane i ima ulogu u koncipiranju i formiranju stavova koji se odnose na odnose s javnošću u Ministarstvu odbrane i Oružanim snagama BiH.

(5) Ured za odnose s javnošću MO BiH donosi godišnje planove odnosa s javnošću u Ministarstvu odbrane, u skladu sa Politikom odnosa s javnošću, a Zajednički štab OS BiH razvija procedure i daje smjernice za provođenje odnosa s javnošću u Oružanim snagama, u skladu s Politikom odnosa s javnošću u MO i OS BiH i ovim Uputstvom.

(6) Ministar odbrane, načelnik Zajedničkog štaba i operativni komandanti i komandanti jedinica imenuju lica, koji na medijske upite odgovaraju samo u okviru djelokruga organizacione jedinice, odnosno nadležne komande i nakon ovlaštenja koje su od nadležne komande dobili za istup u javnosti u skladu sa Politikom odnosa s javnošću i ovim Uputstvom.

(7) Određivanje lica za medijske istupe u OS BiH je u nadležnosti Zajedničkog štaba OS BiH, odnosno nadležne komande, osim u slučajevima kada to odrede nosioci informiranja u MO BiH ili na prijedlog Ureda za odnose s javnošću, u skladu sa Politikom odnosa s javnošću u MO i OS BiH.

(8) Kako bi se efikasno i pravovremeno odgovorilo u pokušaju da se ide u korak sa veoma velikom brzinom kojom mediji rade na svojim vlastitim mrežama, od ključne je važnosti da Ured za odnose sa javnošću MO BiH i uredi/oficiri za informiranje u OS BiH putem interneta međusobno održavaju direktne kontakte na svim nivoima nadležnosti, kako bi imali utjecaja na bržu neposrednu razmjenu informacija i koordinaciju.

(9) Internet komunikacija oficira za informiranje u OS BiH ima funkciju da rukovodiocima i komandantima pruži podršku u svakodnevnim aktivnostima i operacijama i da istovremeno poštuju postojeći lanac rukovođenja i komandovanja. Ova mreža pruža pomoć, savjet, podršku i efikasnu koordinaciju.

(10) Oružane snage BiH planiraju sopstvenu web stranicu Oružanih snaga BiH, u skladu sa Politikom odnosa s javnošću i ovim Uputstvom. Sadržaj web stranice kreira se na osnovu Plana medijske prezentacije i u skladu sa ovim Uputstvom.

(11) Linije komunikacije za web stranicu OS BiH idu od oficira za odnose s javnošću/informiranje potčinjenih jedinica, bilo da su one statične ili razmještene u operacije kolektivne sigurnosti, misije podrške miru ili NATO misije, preko stručnih nosilaca za informiranje (Ureda za informiranje/za odnose s javnošću) u Zajedničkom štabu OS BiH, do Ureda za odnose sa javnošću MO BiH.

(12) Realizacija planova u mnogim slučajevima iziskuje angažiranje osoblja za odnose sa javnošću sa različitih nivoa rukovodne/komandne strukture institucija odbrane BiH, radi uspostave centara za informiranje medija, obavljanja aktivnosti odnosa sa javnošću na terenu ili pojačanja postojećeg kadrovskog potencijala. Svaki ured/oficir za odnose sa javnošću u okviru Oružanih snaga BiH mora isplanirati svoje buduće potrebe i biti spreman pružiti podršku u ostalim aktivnostima odnosa sa javnošću, kako unutar tako i izvan svoje „zone odgovornosti“.

VI ODNOSI S JAVNOŠĆU ZA VRIJEME VJEŽBI

Član 14.

(Planiranje, ciljevi i nadležnosti u odnosima s javnošću za vrijeme vježbi)

(1) Planiranje odnosa s javnošću za vrijeme vježbi izvodi se u skladu sa Politikom odnosa s javnošću MO i OS BiH i odvija se u saradnji sa planerima vježbe. Osoblje odnosa s javnošću koordinira sa štabom koji učestvuju u vježbi, a ukoliko se radi o multinacionalnoj vježbi i sa komandom nacionalnih štabova zemalja koji učestvuju u vježbi.

(2) Za vježbe koje se održavaju u našoj zemlji treba razmotriti njenu vrijednost za odnose s javnošću, način i nivo odnosa s javnošću prije, za vrijeme i nakon održavanja vježbe, u skladu sa Politikom odnosa s javnošću, a ukoliko se radi o multinacionalnoj vježbi i u skladu sa NATO politikom odnosa s javnošću.

(3) Obzirom na važnost logističke i finansijske pomoći, saradnju sa lokalnom zajednicom, angažman Ureda za odnose s javnošću MO BiH i stručnih nosilaca za informiranje (Ureda za odnose s javnošću/informiranje) u OS BiH neophodan je od samog početka.

(4) Opći ciljevi odnosa s javnošću za vrijeme izvođenja vježbi uključuju:

- a) Osposobljenost za izvođenje plana
- b) Obrazovan i obučen personal za poslove odnosa s javnošću
- c) Pravovremena komunikacija
- d) Ciljanje i doseganje specifične javnosti
- e) Stav javnosti izgrađivati u pozitivan ili iz pozitivnog u još naklonjeniji

(5) Politiku objavljivanja informacija /izuzetno aktivan, aktivan, reaktivan/ određivati zavisno od obima vježbe, djelokruga vježbe i sigurnosnog aspekta vježbe. Ako nije drugačije naređeno, primjenjuje se princip aktivnog pristupa informacijama, koja podrazumijeva poduzimanje odgovarajućih aktivnosti radi podsticanja interesovanja javnosti / medija za vježbu i informiranja javnosti o vježbi.

(6) Ured za odnose s javnošću MO BiH usko saraduje sa rukovodstvom vježbe, a po potrebi i sa višim instancama MO i ZŠ OS BiH.

(7) Za veće vježbe uspostavlja se Medijski informativni centar, na lokaciji i objektu sa najboljim mogućim pristupom medijima, uzimajući u obzir sigurnosne aspekte i osigurava se pristup liderima/rukovodstvu vježbe, u skladu sa Politikom odnosa s javnošću.

(8) Akreditacija i registracija medija za veće vježbe je obavezna i u nadležnosti je Ureda za odnose s javnošću MO BiH.

(9) U slučaju incidenata i kriznih situacija odnosi s javnošću obavljaju se nakon koordinacije sa MO i ZŠ OS BiH i u nadležnosti je Ureda za odnose s javnošću MO BiH.

VII ODNOSI S JAVNOŠĆU ZA VRIJEME OPERACIJA PODRŠKE MIRU, KOLEKTIVNE SIGURNOSTI, NATO OPERACIJAMA, MISIJAMA I DRUGIM AKTIVNOSTIMA OS BiH U INOSTRANSTVU

Član 15.

(Procedure i obaveze u odnosima s javnošću)

(1) Osoblje OS BiH zaduženo za odnose s javnošću u operacijama kolektivne sigurnosti i misijama podrške miru koordiniraju sa Ministarstvom odbrane i ZŠ OS BiH radi usklađivanja poruke na odgovarajući način i po potrebi. Pripadnici OS BiH zaduženi za odnose s javnošću u misijama poštuju Politiku odnosa s javnošću u MO i OS BiH i operativne imperitive, a interes svih naših pripadnika je da govore isto o misijama, aktivnostima i incidentima, kao pretpostavljena komanda u misiji. Zbog toga sve relevantne informacije, kao što su glavna priča, tekst poruke za medije, slike, video zapisi, moraju biti usklađeni, koordinirani, kredibilni, u skladu sa informacijom pretpostavljene komande u misiji ili operaciji, kao i sa Politikom odnosa s javnošću MO i OS BiH i ovim Uputstvom.

(2) Prilikom učešća jedinica Oružanih snaga BiH ranga bataljon i više u operacijama podrške miru, kolektivne sigurnosti, NATO operacijama i drugim misijama, na prijedlog ZŠ OS BiH, Ministar odbrane BiH određuje oficira za odnose sa javnošću, koji svoje aktivnosti koordinira sa Ministarstvom odbrane, Zajedničkim štabom, Operativnom komandom OS BiH i pretpostavljenom komandom u zoni operacije, radi usklađivanja informacija i poruka na odgovarajući način i u skladu sa Politikom odnosa s javnošću MO i OS BiH.

(3) Po pitanjima intervju za medije, javnog obraćanja, ili pismenih izjava, svi medijski zahtjevi upućuju se u Ured za odnose s javnošću Ministarstva odbrane (sva pitanja se moraju pratiti, ocjenjivati i procesirati na odgovarajući način).

Ured za odnose s javnošću Ministarstva odbrane uspostavlja osnovna pravila u skladu sa Politikom odnosa s javnošću.

(4) Prakticirati odgovarajuće mjere operativne sigurnosti.

U radu s medijima i širom javnošću primjenjivati mjere operativne sigurnosti i razumijevati situaciju.

(5) Ured za odnose s javnošću mora biti upoznat sa informacijama koje se odnose na poštivanje sigurnosne klasifikacije i upravljanje informacijama.

(6) Potrebno je imati razumijevanje za osjetljivost multinacionalne sredine, te poštovati lokalno i regionalno kulturološko okruženje. Kulturološki neprihvatljiva komunikacija može imati negativan učinak po operacija.

(7) Obzirom na rastuću dominaciju vizuelnih medija, aktivnosti u odnosima s javnošću trebaju biti usmjerene na prikupljanje, identifikaciju i distribuciju slika (fotografija i video snimaka).

Ured za odnose s javnošću saraduje sa stručnim nosiocima odnosa s javnošću u operacijama i koordinira prikupljanje foto i video materijala, razmjenu i distribuciju), u skladu sa Politikom odnosa s javnošću u MO i OS BiH. Foto i video materijal se dostavlja i arhivira u Uredu za odnose s javnošću MO BiH.

(8) Obzirom na rasprostranjen pristup novim medijima i posljedica koji koji korištenjem novih medija i internet komunikacije iz toga proizilaze (facebook, blogovi i dr.), prije objavljivanja putem internet komunikacije, osoblje u operacijama treba konsultirati svoj lanac komandovanja.

Pravila u odnosima s medijima putem internet komunikacije važe kao i za svaku drugu vanjsku komunikaciju.

(9) Izvještaji o medijskim aktivnostima dostavljaju se putem Zajedničkog štaba OS BiH u Ministarstvo odbrane – Ured za odnose s javnošću.

VIII ODNOSI S JAVNOŠĆU I VANREDNE SITUACIJE /KRIZNO KOMUNICIRANJE/

Član 16.

(Nosioci reagiranja, planiranje poruka i procedure odnosa s javnošću za vrijeme vanrednih situacija)

(1) U skladu sa Politikom odnosa s javnošću, Ured za odnose s javnošću MO BiH je nosilac medijskog reagovanja i kriznog komuniciranja za vrijeme trajanja krizne situacije.

(2) Prilikom reagovanja u kriznim situacijama Krizni štab za komuniciranje (menadžment Kriznog štaba) pruža maksimalnu podršku Uredu za odnose s javnošću u cilju stvaranja i realizacije Plana kriznog komuniciranja.

(3) Zajednički štab OS BiH dostavlja Uredu za odnose s javnošću ažurirane podatke i svaku izmjenu podataka u skladu sa SOP-om.

(4) Oblici komunikacije za vrijeme vanrednih situacija / krize/ uključuju:

Pres konferencija, intervju, spisak činjenica, saopćenja za javnost, sastanci malih grupa (balans s predvodnicima javnog mnijenja), sastanci sa utjecajnim ličnostima, web-site, hitno emitovanje putem radija, bilteni, internet.

(5) Glavne tačke komunikacije o kojima treba voditi računa prilikom reagovanja su :

- a) Poruka (šta saopćiti)
- b) Prenosilac poruke (ko će prenijeti poruku)
- c) Medij ili metoda (na koji način poruku dostaviti javnosti)

(6) Opća pravila u planiranju poruka:

- a) Poruka treba biti pravovremena, tačna i konzistentna
- b) Izbjegavati poruke sa pukim činjenicama
- c) Poruku planirati pravovremeno, u cilju sprečavanja nastanka i širenja dezinformacija

(7) Upravljanja teškim pitanjima za vrijeme vanrednih situacija/kriza:

- a) Praćenje medijskog izvještavanja
- b) Pozivi i intervjui
- c) Izvještaji koji se sastavljaju nakon aktivnosti ili izvještaji o sličnim situacijama
- d) Konsultacije sa osobama iz odnosa s javnošću u drugim organizacijama i institucijama
- e) Svi drugi izvori informacija o problemu (internet)

IX OBUKA

Član 17.

(Funkcije, planovi i realizacija obuke)

- (1) Rad na odnosima s javnošću zahtijeva obučeno i osposobljeno osoblje na svim nivoima. Ured za odnose s javnošću trebe biti popunjen osobljem obučanim za odnose s javnošću i opremljen tako da odgovori tempu operativnih aktivnosti i aktivnostima na implementaciji Politike za odnose s javnošću.
- (2) Minimum potrebnih funkcija za ostvarivanje obuke u odnosima s javnošću su : planovi i politike, medijske operacije, praćenje i analiza medija, proizvodnja (pisani materijal, foto i video materijal, web usluge)
- (3) Kurseve, seminare i radionice za obuku osoblja angažovanog u Odnosima sa javnošću će dizajnirati, planirati i realizirati Ured za odnose sa javnošću Ministarstva odbrane BiH, u saradnji sa organizacijskim jedinicama MO i Zajedničkim štabom OS BiH. Za obuku ovog osoblja u potrebnoj mjeri koristiti ponuđene kurseve, seminare i radionice u multilateralnoj i bilateralnoj saradnji.
- (4) Obuku ključnog osoblja rukovođenja iz MO i komandovanja u OS BiH o odnosima sa javnošću, sa posebnim akcentom na razvijanje sposobnosti za komunikaciju sa medijima, davanju izjava, učešću na press konferencijama i davanju intervjuja, planirati i realizirati kroz radionice koje će se organizirati u BiH ili u inostranstvu.
- (5) U planove obuke pripadnika OS BiH koji se upućuju u operacije i na vježbe izvan teritorije BiH planirati i u obuci realizirati sadržaje u vezi odnosa s javnošću u obimu potrebnom za izvršenje konkretne misije.
- (6) U planove obuke u Centru za profesionalni razvoj OS BiH i Centru za obuku za operacije podrške miru uvrstiti potreban broj tema/sadržaja u kojima će se pružiti osnovna znanja o Politici odnosa s javnošću, Uputstvu o provođenju politike odnosa s javnošću i načinu njene implementacije.

X ZAVRŠNE ODREDBE

Član 18.

(Saradnja za provođenje Uputstva)

- (1) Zajednički štab OS BiH će na osnovu ovog Uputstva izraditi SOP za provođenje Uputstva o odnosima s javnošću u Oružanim snagama BiH.

Član 19.

(Stavljanje van snage)

- (1) Stupanjem na snagu Uputstva za provođenje aktivnosti odnosa s javnošću u Ministarstvu odbrane i Oružanim snagama BiH, dosadašnje Uputstvo o provođenju politike medijske prezentaciju u Ministarstvu odbrane i Oružanim snagama Bosne i Hercegovine broj 14-02-3-5702/07 od 24. 12. 2007. godine se stavlja van snage.

Član 20.
(Prilozi)

Sastavni dio ovog Uputstva su sljedeći prilozi:

- a) Prilog broj 1. Komunikacijske metode
- b) Prilog broj 2. Medijski zahtjevi
- c) Prilog broj 3. Praćenje izvještavanja medija o Ministarstvu odbrane i Oružanim snagama BiH
- d) Prilog broj 4. Obrasci za dostavljanje informacija i planova

Član 21.
(Stupanje na snagu)

(1) Ovo Uputstvo stupa na snagu danom donošenja.

Broj: 14 - 35-2-815/11
Sarajevo,.....17.02.....2011. godine



KOMUNIKACIJSKE METODE

Imajući u vidu Poglavlje III, član 8. ovog Uputstva (Sadržaj i pristup djelovanja odnosa s javnošću, odnosi s medijima), osoblje odnosa s javnošću u MO i OS BiH komunikacijske metode koristi s ciljem izgradnje kvalitetnih, stabilnih i funkcionalnih odnosa MO i OS BiH prema javnosti.

1. Izjave za medije

1.1. Najčešći oblik informiranja javnosti predstavljaju izjave za medije. Izjave za medije mogu biti usmene i pismene.

1.2 Usmene medijske izjave su intervjui /razgovori sa ekspertima ili rukovodećim i komandnim kadrovima u MO i OS BiH) i namijenjeni su za upoznavanje javnosti o pitanjima za koja se cijeni da postoji interes javnosti za širom elaboracijom. Informacije iz struke mogu dati stručna lica koja ovlasti ministar. Radi evidentiranja izjava za medije, oni će obavijestiti Ured za odnose s javnošću o prirodi i sadržaju date izjave.

1.3 Intervju se u pravilu najavljuje u pismenoj formi Uredu za odnose s javnošću. Novinar najavljuje temu razgovora i ukoliko se to smatra potrebnim, spisak pitanja koje namjerava postaviti.

1.4 Ured za odnose s javnošću vrši pripremu osobe za intervju u Ministarstvu odbrane, a Zajednički štab OS BiH će SOP-om regulirati pripremu intervjua za pripadnike OS BiH. Prilikom pripreme osobe koja će davati usmenu izjavu za medije potrebno je tu osobu upoznati sa odlukom ili odobrenjem za istup u javnosti, predočiti temu i utvrditi poruku istupanja, upoznati sa karakteristikama medija u kojem će istupiti i sa novinarom kojem će dati izjavu ili intervju, pomoći u koncipiranju odgovora /poruke, u predviđenu dužinu priloga/, ukazati na važnost neverbalne komunikacije /govor tijela/, podsjetiti na obavezno držanje teme za koju je odobren istup i provesti ostale procedure predviđene za pripremu i realizaciju intervjua.

1.5 Pismene medijske izjave su saopćenja za javnost i stručni tekstovi kojim se plasiraju informacije o dnevnim, redovnim ili vanrednim aktivnostima i događajima u institucijama odbrane. Pored toga mogu da predstavljaju reagiranje, osvrt ili komentar na informaciju ili događaj koji se tiče sigurnosne ili odbrambene politike, ili funkcioniranja institucija odbrane BiH.

1.6 Saopćenje za javnost, komentare, reagiranja, najave i događaje iz Ministarstva odbrane BiH plasira Ured za odnose s javnošću u slučajevima kada ministar, zamjenici ili osoba koju oni ovlaste smatraju da se radi o aktivnostima Ministarstva o kojima javnost treba biti obaviještena.

1.7 Saopćenja za javnost, komentare, reagiranja, najave i događaje iz OS BiH plasira Zajednički štab OS BiH, u skladu sa Politikom odnosa s javnošću MO i OS BiH i ovim Uputstvom. Ukoliko se radi o kratkim rokovima, a informacija zbog aktuelnosti mora biti objavljena, odobrenje se može dobiti usmenim putem.

1.8. Za sadržaje saopćenja i pismenih medijskih izjava iz nadležnosti organizacionih jedinica MO i OS BiH, nadležni su rukovodioci tih organizacionih jedinica.

1.9. Saopćenje mora biti blagovremeno dostavljeno medijima, kako bi dobilo odgovarajući prostor u štampi. Ukoliko se pojave činjenične greške u interpretaciji saopćenja u medijima, odgovornost je Ureda za odnose s javnošću da pozove medij koji je je to objavio i traži demant.

1.10. Za pisanje demanta iz nadležnosti Ministarstva odbrane BiH zadužena je organizaciona jedinica MO na koju se tema demantija odnosi, a iz nadležnosti Oružanih snaga BiH zadužen je Zajednički štab OS BiH. Demant plasira Ured za odnose s javnošću, koji vrši potrebne koordinacije za objavu demanta, a po odobrenju ministra odbrane BiH.

2. Press konferencija

2.1 Press konferencija je oblik komunikacije najviših predstavnika u institucijama odbrane BiH sa novinarima, na kojoj ministar odbrane ili druga lica po njegovom odobrenju, prezentiraju javnosti informacije o aktivnostima, događaju ili pojavi u institucijama odbrane BiH.

Press konferencija mora imati jasnu poruku, cilj i kvalitetno pripremljene materijale za novinare, odnosno elektronske medije. Poruka uvijek mora postojati, bez obzira na koji se medij odnosi. Ona mora biti kratka, jasna i razumljiva.

2.2 Press konferenciju predstavnika Ministarstva odbrane BiH organizira Ured za odnose s javnošću.

2.3 Press konferenciju koja se odnosi samo na OS BiH organizira Zajednički štab OS BiH u skladu sa Politikom odnosa s javnošću u MO i OS BiH i ovim Uputstvom.

2.4 Prilikom realizacije press konferencije potrebno je osigurati sljedeće:

2.4.1 Pripremiti press materijal za medije u saradnji sa učesnicima press konferencije, najave i materijale s eventualnim objašnjenjima.

2.4.2 Planirati press konferenciju kada se može osigurati maksimalno medijsko pokriće /izbjegavati poslijepodnevene termine kad god je to moguće/.

2.4.3 Planirati dužinu trajanja press konferencije - najviše do 45 minuta.

2.5 Učesnici press konferencije mogu, nakon završetka press konferencije, dati pojedinačni intervju za medijske kuće koje iskažu interesovanje.

2.6 Ako se medijsko pokrivanje press konferencije prikaže netačno, neargumentovano ili se na neistinit način prikaže tematika i poruka press konferencije, odgovornost je Ureda za odnose s javnošću da pozove medij koji je je to objavio i traži demant.

3. Medijski brifing

3.1 Medijski brifing predstavlja brifing više lica o konkretnom događaju ili aktivnosti u institucijama odbrane BiH, kao njihova najava ili presjek toka (npr. vježbe), odnosno prezentacija posljedica (npr. vanredni događaj), ili rezultata vježbe, istrage, ili drugih aktivnosti.

3.2 Medijski brifing za aktivnosti iz Ministarstva odbrane organizira Ured za odnose s javnošću.

3.3 Medijski brifing za aktivnosti OS BiH organizira Zajednički štab OS BiH, u skladu sa Politikom odnosa s javnošću MO i OS BiH i ovim Uputstvom.

4. Medijski događaj

4. Medijskim događajem se smatraju redovne, planirane aktivnosti od posebnog značaja za institucije odbrane BiH, kao što su vježbe, svečanosti početka ili završetka obuke, uvođenje novih tehnologija i sredstava u upotrebu jedinica i komandi OS BiH, civilno-vojne aktivnosti državnog značaja i druge aktivnosti koje ministar odbrane odobri za medijsku prezentaciju.

5. Web stranica

5.1 Web stranica je sastavni dio poslova u nadležnosti Ureda za odnose s javnošću, a u skladu sa ovim Uputstvom Oružane snage BiH planiraju i razvijaju sopstvenu web stranicu. Sadrži osnovne informacije o institucijama odbrane BiH, ustavne i zakonske odredbe o uspostavljanju odbrambene

strukture, te vijesti o aktivnostima ministra, zamjenika ministra i njihovih saradnika, odnosno o aktivnostima Zajedničkog štaba OS BiH i komandi i jedinica na vezi, kao i svih drugih aktivnosti koje predstavljaju ciljeve informiranja u institucijama odbrane BiH u skladu sa Politikom odnosa s javnošću u MO i OS BiH.

5.2 Sve organizacione jedinice MO BiH i Zajednički štab OS BiH u obavezi su da pripreme novosti i druge sadržaje iz svoje nadležnosti i da ih blagovremeno, a najkasnije 48 sati nakon obavljene aktivnosti, dostavljaju Uredu za odnose s javnošću. Ukoliko sadržaja za web stranicu nema za tekući mjesec, Uredu za odnose s javnošću se dostavlja obrazloženje najkasnije do 30-og za tekući mjesec, o čemu Ured za odnose s javnošću obavještava ministra odbrane.

5.3 Za sadržaje iz nadležnosti organizacionih jedinica u MO i OS BiH, nadležni su rukovodioci tih organizacionih jedinica.

5.4 Ured za odnose s javnošću je obavezan učestvovati u kreiranju, ažuriranju i redovnom održavanju web stranice Ministarstva, u saradnji sa Sektorom za komandu, kontrolu, komunikacije, kompjutere i upravljanje informacijama Ministarstva odbrane BiH.

5.5 Rukovodioci organizacionih jedinica će imenovati po jedno lice, koje će odobrene sadržaje od rukovodioca jedinice dostavljati Uredu najkasnije 48 sati nakon obavljene aktivnosti.

5.6 Svi materijali koji se postavljaju na web stranicu dostavljaju se u standardnom formatu.

5.7 Obaveza Ureda za odnose s javnošću je i svakodnevni pregled poruka koje stižu e-mailom i odgovaranje na njih.

6. Publikacije

6.1 Publikacije u MO i OS BiH namijenjene su za prezentaciju aktivnosti koje se realiziraju u MO i OS BiH.

6.2 Ministar odbrane odobrava izdavanje publikacija u MO i OS BiH.

6.3 Ured za odnose s javnošću je odgovoran za odgovarajuću distribuciju ovih publikacija medijima i uposlenicima Ministarstva odbrane BiH.

6.4 Za distribuciju u OS BiH odgovoran je Zajednički štab OS BiH.

6.5 Ured za odnose s javnošću, zajedno sa nadležnim službama u Ministarstvu odbrane BiH, koordinira rad sa vanjskim saradnicima koji pružaju usluge za potrebe publikacija u MO i OS BiH.

7) Video/DVD produkcija

7.1 Video/DVD produkcija obuhvata pripremu i plasman informacija iz MO i OS BiH u formi prilagođenoj za elektronske medije.

7.2 Ministar odbrane odobrava video/DVD produkciju u medijima i javnosti za MO i OS BiH.

7.3 Ured za odnose s javnošću koordinira aktivnosti vezane za video/DVD produkciju, sa vanjskim saradnicima koji pružaju usluge za potrebe institucija odbrane BiH.

7.4 Zajednički štab OS BiH pruža podršku za pripremu i realizaciji video/DVD produkcije.

MEDIJSKI ZAHTJEVI

1. Medijski zahtjevi

1.1 Održavanje dobrih odnosa s medijima je ključni element djelokruga rada Ureda za odnose s javnošću u institucijama odbrane BiH. Medijski zahtjevi dostavljaju se u Ministarstvo odbrane BiH.

1.2 Medijski zahtjevi za institucije odbrane BiH dostavljaju se Uredu za odnose s javnošću, e-mailom ili faxom.

1.3 Medijski zahtjevi novinara informativnog programa, koji imaju kratke rokove, mogu se zaprimiti i usmeno- telefonski, ukoliko tema zbog aktualnosti zahtijeva brz odgovor.

1.4 Medijski zahtjevi koji imaju kratke rokove, a koji zbog aktualnosti zahtijevaju brzi odgovor, mogu se koordinirati direktno sa nosiocima informiranja u MO BiH, a sa nosiocima informiranja u OS BiH u skladu sa SOP-om, imajući u vidu vremenski rok u kojem se medijskom zahtjevu treba udovoljiti.

1.5 Ured za odnose s javnošću je u obavezi da odgovori na zahtjev novinara prije isteka njegovog roka. Čak i ako do određenog roka nema odgovor na zahtjev, Ured za odnose s javnošću je u obavezi pozvati novinara prije isteka njegovog roka i objasniti mu zašto nema pribavljen odgovor.

1.6 Ured za odnose s javnošću vodi zapisnik poziva od strane medija i u njega se upisuje: datum i vrijeme, ime, medijsku kuću, pitanje, rok za davanje odgovora, kontakt telefon, odgovor na pitanje.

1.7 Odgovori mogu da budu korisni u budućnosti, zato ih treba pažljivo arhivirati.

2. Medijski zahtjevi u Ministarstvu odbrane BiH

2.1 Uredu za odnose s javnošću dostavljaju se svi medijski zahtjevi koji se odnose na Ministarstvo odbrane BiH.

2.2 Ured za odnose s javnošću je dužan u pismenoj formi dostaviti medijski zahtjev nadležnoj organizacionoj jedinici.

2.3 Rukovodilac organizacione jedinice je nadležan da odgovor na medijski zahtjev u pismenoj formi dostavi Uredu za odnose s javnošću, najkasnije 48 sati od prijema zahtjeva. Odgovor treba da sadrži činjenice vezane za medijski zahtjev za koje je nadležna organizaciona jedinica.

2.4 Ured za odnose s javnošću dostavlja odgovor nadležne organizacione jedinice na odobrenje Ministru ili zamjenicima ili priprema odobrenje u skladu sa ovim Uputstvom. Nakon odobrenja Ministra ili zamjenika odgovor se dostavlja tražiocu informacija. Isti postupak se primjenjuje kada se od nadležne organizacione jedinice traži mišljenje, prijedlog ili sagovornik na određenu temu.

2.5 Ukoliko su kratki rokovi za realizaciju odgovora na medijski zahtjev, odgovor se može koordinirati za Uredom za odnose s javnošću telefonski, u skladu sa Politikom odnosa s javnošću MO i OS BiH i ovim Uputstvom.

3. Medijski zahtjevi u Zajedničkom štabu OS BiH

3.1 Uredu za odnose s javnošću dostavljaju se svi medijski zahtjevi koji se odnose na OS BiH.

3.2 Ured za odnose s javnošću dostavlja u pismenoj formi medijski zahtjev Zajedničkom štabu OS BiH. Načelnik Zajedničkog štaba OS BiH / Nosioci informiranja u OS BiH su dužni osigurati da se odgovor na medijski zahtjev dostavi Uredu za odnose s javnošću najkasnije 48 sati od prijema zahtjeva. Ako do određenog roka nema odgovor na zahtjev, Zajednički štab je u obavezi pozvati Ured za odnose s javnošću prije isteka njegovog roka i objasniti zašto nema pribavljen odgovor.

3.3 Ured za odnose s javnošću dostavlja odgovor na odobrenje Ministru ili zamjenicima ili priprema odobrenje u skladu sa ovim Uputstvom. Nakon odobrenja Ministra ili zamjenika odgovor se dostavlja tražiocu informacija. Isti postupak se primjenjuje kada se od Zajedničkog štaba OS BiH traži mišljenje, prijedlog ili sagovornik na određenu temu.

3.4 Medijski zahtjevi koji imaju kratke rokove, mogu se koordinirati direktno sa Uredom za odnose s javnošću telefonski, u skladu sa Politikom odnosa s javnošću MO i OS BiH i ovim Uputstvom.

**PRAĆENJE IZVJEŠTAVANJA MEDIJA O MINISTARSTVU ODBRANE I ORUŽANIM
SNAGAMA BiH**

Pripremanje press clippinga, praćenje medija

Ured za odnose s javnošću priprema dnevni press clipping i po potrebi priprema press brifing za ministra i njegove zamjenike.

Preduslov za aktivnosti praćenja izvještavanja medija je adekvatna tehnička oprema, pretplata na novine i časopise iz BiH, pretplata na agencijske vijesti, korištenje interneta.

Izvještaj elektronskih medija može se, po potrebi, povjeriti nekoj od agencija koje rade izvještaje i preglede praćenja elektronskih medija.

Press clipping za potrebe načelnika ZŠ OS BiH i zamjenike načelnika ZŠ OS BiH priprema Zajednički štab OS BiH.

OBRASCI:

1. Odobrenje
2. Plan medijske prezentacije,
3. Zahtjev za vanrednu medijsku prezentaciju,
4. Obrazac za analizu medijskog praćenja
5. Priprema i realizacija intervjua
6. Osnovni elementi Saopćenja za javnost
7. Priprema i realizacija Press konferencije
8. Pozivi medijima
9. Informacija za ažuriranje web stranice

OBRAZAC BROJ 1

MINISTARSTVO ODBRANE BiH

Broj:

Sarajevo: /datum/

Na osnovu člana 15. Zakona o odbrani BiH («Službeni glasnik BiH» broj 88/05), člana 61. Zakona o upravi («Službeni glasnik BiH» broj 32/02) i člana 27. Zakona o službi u OSBiH («Službeni glasnik BiH» broj 88/05), a na zahtjev /naziv medija/ od /datum pristizanja zahtjeva/ , i z d a j e m

ODOBRENJE

za /dužnost, čin, ime i prezime, organizaciona jedinica/

- **Aktivnost :** /način medijske prezentacije, naziv medija/
- **Tema :** /zahtjev medija, tema koja se odobrava za medijsku prezentaciju/
- **Datum:** /datum medijske prezentacije, sat, dan, mjesec, godina, emitovanje/
- **Nosilac aktivnosti:** /Ured za odnose s javnošću, ZŠ OS BiH/
- **Koordinira:** /svi koji vrše pripremu za medijsku prezentaciju/

Prilog: Medijski zahtjev

MINISTAR



БОСНА И ХЕРЦЕГОВИНА
Министарство одбране

BOSNA I HERCEGOVINA
Ministarstvo odbrane-obrane

ОДОБРАВАМ
МИНИСТАР

PRILOG broj 4
Primjerak broj

ПЛАН МЕДИЈСКЕ ПРЕЗЕНТАЦИЈЕ ОС БиХ ЗА 20 . GODINE

Redni broj	NAZIV AKTIVNOSTI I MJESTO IZVOĐENJA	NOSILAC REALIZACIJE AKTIVNOSTI	SARADJUE	DATUM I VRIJEME REALIZACIJE	Od - Do AKTIVNOSTI	OBLIK MEDIJSKE PREZENTACIJE						POTREBNE NAPOMENE
						6 Saopštenje za javnost (nosilac realizacije)	7 Najava aktivnosti /Poziv medijima (nosilac realizacije)	8 Izjava za javnost (nosilac realizacije)	9 Pres konferencija (nosilac realizacije)	10 Vijest za web stranicu (nosilac realizacije i link za postavljanje)	11 Sadržaj za web stranicu (nosilac realizacije i link za postavljanje)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	

НАЧЕЛНИК ЗШ ОС БиХ

OBRAZAC BROJ 3**Komanda / Jedinica**

d o s t a v l j a.-

Ured za odnose s javnošću MO BiH / ZŠ OS BiHPREDMET: Zahtjev za vanrednu medijsku
prezentaciju aktivnosti

I

U skladu sa Uputstvom za provođenje aktivnosti odnosa s javnošću u Ministarstvu odbrane i Oružanim snagama BiH, dostavljamo vam zahtjev za vanrednu medijsku prezentaciju aktivnosti.

R/b	Aktivnost	Nosilac	Saraduje	Datum i vrijeme	Vrsta i nivo medija		Oblik medijske prezentacije - saopćenje, - izjava, - intervju, -press konferencija, - web stranica	Priprema medijske prezentacije	
					<i>pisani</i> –	<i>elektornski</i> -		samostalno	saraduje

NAPOMENA:

Rukovodilac organizacione jedinice

ANALIZA PRAĆENJA MEDIJA

Naziv medija i vrsta medija (printani, elektronski, servisno-novinske agencije)	Tema, naslov, datum, autor	Kratak sadržaj	Trajanje, redosljed, pozicija priloga u mediju	Karakter informacije (afirmativna, negativna i sl.)

ANALIZU URADIO

PRIPREMA I REALIZACIJA INTERVJUA

Prije intervjua:

- Konsultirajte se sa stručnim nosiocem informiranja javnosti,
- utvrdite kome dajete intervju /ime novinara, vrsta i ime medija /
- da li ste ranije razgovarali sa tim novinarom i kakva je sudbina ranijeg intervjua
- Raspravite sa novinarom srž teme i namjenu intervjua prije nego krene sa pitanjima,
- Utvrdite ključne poruke koje želite plasirati,
- Raščistite sami sa sobom o čemu ne želite diskutovati
- Predložite mjesto davanja intervjua, gdje se najkomotnije osjećate,
- Osmislite upečatljiv završetak intervjua.

U toku intervjua:

- imajte na umu da se sve snima/zapisuje,
- budite srdačni i profesionalni, izbjegavajte defanzivan stav,
- pokažite osjećanja /radost u svečanim prilikama ili ozbiljnost i saosjećanje u krizama nesretnim događajima/
- odgovarajte korektno i na nekorektna pitanja,
- budite konzistentni, jednostavni, izbjegavajte tehničke i vojne termine,
- izbjegavajte ponavljanje negativnih riječi novinara,
- iznosite samo činjenice i ne upuštajte se u špekulacije,
- ne odgovarajte na pitanja postavljanjem pitanja,
- ako ne možete odgovoriti na pitanje činjenicama, objasnite da nemate dovoljno informacija o tome,
- ako su dodatne informacije potrebne, pružite ih novinaru naknadno,
- plasirajte svoju osnovnu poruku.

Poslije intervjua:

- imajte na umu da vas novinar snima uvijek dok ste s njim,
- ponudite mu da vas može naknadno pitati za dodatne informacije ili detalje,
- pogledajte šta je u javnost plasirano iz intervjua koji ste dali,
- naučene lekcije primijenite već kod narednog intervjua.

Osnovni elementi i karakteristike saopćenja za javnost

Saopćenje za javnost je osnovno sredstvo komuniciranja sa javnošću. Mora imati prave elemente, plasirati se u pravom formatu i u pravo vrijeme, pravoj ciljnoj grupi.

Forma saopćenja treba:

- imati stalni, standardni oblik,
- sadržavati ime ili logo institucije koja plasira saopćenje,
- naglasiti da se radi o saopćenju,
- imati datum kada se plasira ili može objaviti,
- imati naslov teksta (maksimalno u dvije linije),
- imati tekst,
- nuditi mogućnost dodatnih informacija
- sadržavati kontakt telefone.

Naslov teksta mora biti atraktivan, provokativan, interesantan.

Tekst treba da ponudi odgovore na pitanja:

- **Ko?**
- **Šta?**
- **Gdje?**
- **Kada?**
- **Zašto?**

To znači da je neophodno **prikupiti provjerene odgovore** na ova pitanja, odlučiti šta bi trebala biti poruka i kome je namijenjena.

Ponudite pozitivnu poruku, čak i u lošim situacijama.

Prvi paragraf teksta treba da predstavi suštinu saopćenja.

Po mogućnosti **saopćenje napisati na jednoj stranici.**

Sva navedena pravila koja se odnose na saopćenja za javnost, primjenjuju se i za web vijesti.

PRIPREMA I REALIZACIJA PRESS KONFERENCIJE

Prije press konferencije je neophodno imati odgovore na pitanja:

- Zašto je držimo?
- Ko je glavi govornik?
- Za koju ciljnu grupu?
- Gdje se održava i kada ?/Ima li potrebe za poseban prijevoz?/
- Koliko dugo će trajati?
- Da li se podudara sa drugim važnim događajima?

Zatim:

- uputiti poziv novinarima /za posebno važne press konferencije poziv uputiti urednicima pisanih i elektronskih medija/,
- provjeriti prostoriju (uređenost stejdža, osvjetljenje, sjedišta...) i audiovizuelnu tehniku koju namjeravate koristiti,
- po mogućnosti osigurati potreban broj kopija saopćenja glavnog govornika,
- provjeriti /potvrditi/ dolazak novinara.

U toku konferencije

- najaviti razlog konferencije /ukoliko nije redovna/, te predstaviti ključne govornike – čin, funkcija, stručno obrazovanje ukoliko je u vezi s temom konferencije,
- saopćiti strukturu press konferencije (npr. saopćenje glavnog /ili/ govornika, video/audio projekcija, vrijeme za pitanja),
- ukoliko je u strukturi press konferencije vrijeme za pitanja i odgovore tražiti da se novinari predstave ukoliko ih ne prozovete imenom i prezimenom kao i da saopće ime medija za koji rade,
- omogućiti svima da postave bar jedno pitanje,
- zahvaliti se na odzivu i najaviti narednu press konferenciju, kao i kontakt telefone i osobu.

Nakon press konferencije

- praćenjem medija sagledati da li je prenešena poruka koju smo htjeli plasirati javnosti,
- analizirati strukturu i tok press konferencije u cilju kvalitetnije pripreme,
- pregledati novinarska pitanja na koja ste ostali dužni, te organizovati se da za naredni susret ili saopćenjem odgovori na njih,
- ostati u kontaktu s novinarima, zahvaliti se za kvalitetnu prezentaciju vaše poruke u medijima, reagirati na netačne navode ili eventualno nekorektno pisanje/kazivanje o temi i sadržaju press konferencije.

OBRAZAC BROJ 8

POZIV MEDIJIMA

S pozivom obavještavamo medije o događaju ili konferenciji za novinare u organizaciji MO ili OS BiH. Na pozivu moraju biti napisani najvažniji podaci na osnovu kojih će se mediji zainteresirati za događaj.

Sadržaj poziva:

- Vrijeme i mjesto događanja – datum prethodno provjerimo (da se u isto vrijeme ne održava neki drugi važan događaj).
- Cilj medijskog događaja
- Učesnici događaja

Pozive šaljemo svim medijima faksom ili mailom, odnosno novinarima po unaprijed definiranoj adremi – listi novinara.

Potrebno je navesti kontakt podatke osobe odgovorne za navedenu aktivnost (telefon, fax, e-mail).

INFORMACIJA ZA AŽURIRANJE WEB STRANICE

Organizaciona jedinica _____

Broj _____

Mjesto, datum _____

Potrebno je da sljedeću **informaciju objavite na web stranici MO i OS BiH**

Osnovne informacije – **datum, naslov**

Predmet, **šta se** desilo, događaj _____

Vrijeme, **kad** _____

Mjesto, **gdje** _____

Učesnici, **ko** _____

S kojim ciljem – **zašto** _____

Informaciju postaviti na link (navesti linkove ili podlinkove na kojima će vijest biti postavljena).

Kontakt osoba i tel. _____

Uz ovu informaciju posebno dostavljamo i slike u jpg.formatu (500 x 375 px).

Rukovodilac organizacione jedinice