

# **Strategija komunikacije**

**Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Srbije**

**od 2012. do 2016. godine**

## Uvod

Na osnovu evropskih iskustava u razvoju modernog društva i smernica Evropske unije u razvoju komunikacija Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Srbije od 2012. do 2016. godine, Strategija komunikacije obuhvatila je osnovne pravce razvoja u oblasti komunikacija.

Strategija komunikacije Ministarstva unutrašnjih poslova zasniva se na javnosti rada, što je ujedno i jedna od osnovnih vrednosti u državama sa dugogodišnjom demokratskom tradicijom, a posebno je istaknuta u zemljama tranzicije, koje su posvećene promenama u svim strukturama društva.

Informisanje građana o događajima i pojavama iz delokruga rada Ministarstva u skladu je sa zakonima i predstavlja obavezu službi koje se bave internom i eksternom komunikacijom u Ministarstvu.

Osnov kvalitetne komunikacije je kontinuirano informisanje celokupne javnosti o redovnim aktivnostima, ali i planiranim reformama Ministarstva. Ovakva komunikacija predstavlja temelj dobrog odnosa sa građanima, odnosno partnerskog odnosa sa lokalnom zajednicom.

Sliku o pripadnicima Ministarstva unutrašnjih poslova i policije javnost najčešće stvara na dva načina: neposredno, u kontaktu sa pripadnicima Ministarstva i posredno, slikom koju mediji stvaraju o policiji. Oba načina su podjednako bitna.

Redovna godišnja istraživanja javnog mnjenja ukazuju na napredak koji je MUP ostvario otvorenim i aktivnim pristupom prema medijima i javnosti uopšte. Građani su promenili svoj odnos prema Ministarstvu i policiji upravo od kada je povećan broj objavljenih priloga u medijima. Ovo je uticalo i na znatno veću zainteresovanost medija i građana za rad policije, kao i razumevanje problema sa kojima se službe Ministarstva susreću u svakodnevnom radu. To je iniciralo izradu Strategije komunikacije MUP Republike Srbije koja definiše smernice razvoja komunikacije.

**Biro za saradnju s medijima**

## VREDNOSTI

### Vizija

Komunikacija usaglašena sa evropskom praksom i evropskim opredeljenjem ka reformama Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Srbije.

### Misija

Iniciranje, kreiranje i sprovođenje proaktivne i kooperativne komunikacije, koja će povećati ugled, transparentnost i odgovornost Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Srbije.

### Vrednosti

Transparentnost	Komunikacionim porukama Ministarstvo unutrašnjih poslova Republike Srbije ne sme ostaviti mesta dvosmislenosti, već bi trebalo da pokaže otvoren, razumljiv i precizno iskazan stav.
Objektivnost	Poruke upućene javnosti treba da odražavaju pravu sliku o radu svih službi Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Srbije i policije.
Odgovornost	Ministarstvo unutrašnjih poslova Republike Srbije u svojim porukama javnosti treba da bez nedoumica preuzima odgovornost za rad svih stručnih službi, pomoć građanima, ostvarivanje prava i obaveza građana, preventivnu i represivnu delatnost.
Kreativnost	Kreativnim i inventivnim porukama upućenim široj javnosti treba da poveća zainteresovanost za rad Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Srbije.
Proaktivnost	Preciznim, brzim i tačnim informacijama mora da bude uvek "korak ispred".
Bezbednosna kultura	Kulturnim i vaspitanim ophođenjem zaposlenih u Ministarstvu unutrašnjih poslova Republike Srbije u javnosti i u službi dati primer i pokazati spremnost za komunikaciju

### Opšti cilj

***Razviti podršku i poverenje građana Srbije u Ministarstvo unutrašnjih poslova Republike Srbije unapređenjem interne i eksterne komunikacije u periodu 2012-2016. godine***

### Specifični ciljevi

#### **Razviti proaktivni odnos s javnošću.**

Preuzimanjem inicijative, pravovremenim reagovanjem i informisanjem treba pružiti građanima pravu sliku o događajima, i ne dozvoliti da vest formiraju glasine koje uznemiravaju javnost i unose osećaj nemira i nesigurnosti.

### **Pružiti pravovremene i dosledne informacije.**

Pravovremenim informisanjem, razviti svest građana da pripadnici Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Srbije rade na prevenciji društveno opasnih pojava i kriminala, kako bi poboljšali kvalitet života cele zajednice.

### **Unaprediti osećanje sigurnosti i zadovoljstva radom Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Srbije.**

Poverenje u Ministarstvo unutrašnjih poslova Republike Srbije odražava stav građana da je svaki pripadnik i službenik Ministarstva sposoban da obavi postavljene zadatke i da će na taj način Ministarstvo doprineti da Srbija bude sigurna zemlja za život, rad i razvoj.

### **Podstaći pozitivan odnos prema pripadnicima Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Srbije.**

Potrebno je stalno informisati partnerske organizacije i društvo, kako bi se stvorio odnos međusobnog poverenja i razumevanja za izazove sa kojima se susreću službenici Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Srbije, kao i da o tome budu informisani.

### **Podići nivo svesti zaposlenih kroz unapređenje komunikacije.**

Svaki službenik Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Srbije mora da bude odgovoran prema radu i svestan uticaja njegovog rada na razvoj zajednice u celini, kao i odgovornosti koju nosi eksterna i interna komunikacija.

### **Poboljšati kvalitet rada zaposlenih kroz kontinuirano informisanje.**

Zaposleni se informišu o reformama i razvoju Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Srbije kroz publikacije ili putem interneta i intraneta. To bi se moglo unaprediti većim angažovanjem svih organizacionih jedinica MUP u dostavljanju priloga za interni list "Policija danas", u kome bi bili predstavljeni planovi rada svih jedinica, kao i njihove aktivnosti i rezultati. Takođe, veće angažovanje na dostavljanju priloga za internet i intranet prezentaciju MUP poboljšalo bi opšte informisanje zaposlenih o aktivnostima unutar Ministarstva.

### **Unaprediti unutrašnje kapacitete (obuke).**

Organizovanje i sprovođenje stručnog usavršavanja svih policijskih službenika, kako u sedištu Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Srbije, tako i u svim policijskim upravama, kao i onih koji u javnost iznose informacije i stavove Ministarstva, koji rade na poslovima informisanja javnosti, odnosa s javnošću, kao i saradnje s medijima.

## **Strateške preporuke**

Sve postavljene ciljeve možemo postići uz poštovanje sledećih strateških preporuka:

- Postaviti komunikaciju kao centar svega što radimo.
- Omogućiti da komunikacija bude odgovornost svih.
- Ohrabriti otvoren, pošten, merljiv, konstruktivan dvosmerni dijalog koji omogućuje informisanost, uticaj, angažovanost, slušanje i konsultacije sa internim i eksternim korisnicima.
- Osigurati da sve informacije budu prosleđene na profesionalan, tačan, ciljan i blagovremen način i to internoj i eksternoj publici uz poštovanje različitosti ciljnih grupa.
- Održavati kulturu dobre komunikacije po linijama rada, kako horizontalno tako i vertikalno, i kroz organizaciju kao osnovni deo dobrog vođenja.
- Poruke koje šaljemo moraju da budu jednostavne i razumljive, a zaposleni stalno promovišu ugled organizacije.

## Ciljne grupe

Strategija definiše interne i eksterne ciljne grupe.

Internu grupu čine zaposleni u Ministarstvu unutrašnjih poslova Republike Srbije.

Eksternu grupu predstavljaju:

- 1) Mediji – domaći i strani,
- 2) Građani, vladine i nevladine organizacije,
- 3) Međunarodna zajednica – međunarodne organizacije i diplomatsko-konzularna predstavništva i
- 4) Državne institucije.

## Ocena rezultata – evaluacija

Proces evaluacije strategije se razvija da bi se:

- merio uticaj i efikasnost postojećih i novih komunikacionih metoda,
- promovisala najbolja praksa u komunikaciji kroz usluge,
- poboljšali komunikacioni kanali i postigli ciljevi i zadaci ove strategije i
- informisale zainteresovane strane o uspehu primene Strategije.

## Primena Strategije

Strategija komunikacije Ministarstva unutrašnjih poslova Republike Srbije određuje glavne pravce i ciljeve komunikacije za period od 2012. do 2016. godine. Primena Strategije trebalo bi da doprinese sigurnijem životu čitave zajednice imajući u vidu da je Ministarstvo unutrašnjih poslova Republike Srbije, sve službe u njegovom sastavu, kao i policija, servis građana i da su zaposleni u Ministarstvu ljudi sa jasnim poslovnim identitetom zaštite građana, sprečavanja svih vidova kriminala i ostvarivanja prava i obaveza.

## Kontakt

Svi predlozi i komentari su dobrodošli i mogu biti upućeni putem elektronske pošte na adresu: <mailto:biro@mup.gov.rs>.

tel. +381.11.3139781, faks +381.11.3139782

Beograd, Bulevar Mihajla Pupina br. 2, „Palata Srbija“ – zapadno krilo,

[www.mup.gov.rs](http://www.mup.gov.rs)

## PRILOZI

**Cilj 1 - Razviti proaktivan odnos s javnošću**

Cilj 1 - Razviti proaktivan odnos s javnošću										
	Aktivnosti	Zadaci	Sredstva	Nosioci aktivnosti	Pokazatelji	Izvori za utvrđivanje pokazatelja	Vremenski okvir	Ciljna grupa	Resursi na trogodišnjem nivou	Rizici
1.1	Preuzimanje inicijative u informisanju građanstva o događajima i novinama koje će MUP preduzeti	Pravovremena analiza, identifikovanje, oblikovanje kampanja o inicijativama i drugim aktivnostima koje MUP planira da sprovede. Evaluacija.	Analički i izveštaji na osnovu postojećih dokumenata, rezultati novog istraživanja javnog mnjenja i godišnji izveštaji org. jed. kao i druga rel. dokumenta	Nadležna organizaciona jedinica MUP-a u saradnji sa drugim relevantnim org. jed. i institucijama; BSM i osobe ovlašćene za saradnju s medijima i istupanje u javnosti	Komparativna analiza i praćenje kreiranih trendova; kontinuitet održanih sastanaka, korišćenje intranet	Izveštaji; zapisnici; plan kampanje, statistika intraneta	Kontinuirano	Interna	Ljudski resursi - npr. za mesec dana kampanje angažovati 3-5 zaposlenih iz nadležnih uprava	Nedovoljan broj ljudi; nedostatak relevantnih analiza za konkretnu temu; nedovoljna posvećenost kampanji; nezainteresovanost drugih institucija
		Informisanje i konsultovanje sa ostalim org. jedin. MUP-a i drugim relevantnim institucijama o aktivnostima 1.1	Intranet i internet; pismena	Nadležna organizaciona jedinica MUP-a u saradnji sa BSM	Broj odgovora i povratnih informacija	Arhiva; pisarnica	Kontinuirano	Interna i eksterna (relevantne institucije)		Nezainteresovanost drugih org. jed. i institucija bez povratnih informacija
		Realizacija kampanje u okviru zadataka 1 i 2 u cilju informisanja medija i javnosti	Saopštenja; obaveštenja; konferencije za novinare internet; intervjui; javne rasprave; stručni skupovi; promocije	BSM, službenici MUP - PU ovlašćeni za saradnju s medijima i nadležna organizaciona jedinica MUP-a u saradnji sa relevantnim institucijama	Broj saopštenja prosleđenih medijima; broj emitovanih i objavljenih saopštenja; pres kliping (br.pozitivnih, negativnih i neutralnih članaka; tačno informisanje); broj konferencija i posećenost, emitovani priloz i zainteresovanost javnosti za temu konferencije, broj zahteva novinara na tu temu, poruke i prioriteti MUP-a su vidljivi u medijima	BSM - arhiva, mesečni izveštaji, pres kliping, povratne informacije nadležnih uprava MUP-a; izveštaji dr.institucija; istraživanje javnog mnjenja	Kontinuirano	Sve eksterne grupe	Ljudski resursi - npr. Od 20 - 50% BSM i 5% nadležne org.jed. MUP-a i predstavnici dr.institucija; Finansijski resursi - neophodna finansijska sredstva (budžet) za realizaciju pres klipinga, promo materijal,a za sprovođenje istraživanja javnog mnjenja (agencija)	Realizacija kampanje u okviru zadataka 1 i 2 u cilju informisanja medija i javnosti

♣Cilj 1 - Razviti proaktivan odnos s javnošću

	Aktivnosti	Zadaci	Sredstva	Nosioci aktivnosti	Pokazatelji	Izvori za utvrđivanje pokazatelja	Vremenski okvir	Ciljna grupa	Resursi na trogodišnjem nivou	Rizici
1.2	Unapređenje vidova komunikacije sa javnošću	Organizovanje konferencija za novinare kako bi se javnost obavestila o planovima i novinama koje će nadležne uprave MUP-a preduzimati u budućnosti	Obaveštenja, saopštenja, najave, materijal za novinare, konferencija	BSM, službenici MUP - PU ovlašćeni za saradnju s medijima (portparoli) i nadležna organizaciona jedinica MUP-a u saradnji sa relevantnim institucijama	Broj konferencija i posećenost, pres kliping, zainteresovanost za temu - broj zahteva novinara na tu temu	Pres kliping, BSM - arhiva, mesečni izveštaji, povratne informacije nadležnih uprava MUP-a; izveštaji dr.institucija; istraživanje javnog mnjenja	Kontinuirano	Eksterne grupe - mediji	KZN neophodna finansijska sredstva (Budžet); ljudski 20 - 50% BSM, 5% nadležne organizacione jedine MUP-a i predstavnici dr.institucija	Nezainteresovanost za temu, slab odziv novinara, neprofesionalno obaveštavanje
		Ažuriranje internet i intranet stranice	"veb" prilozi, audio i video materijal	BSM u saradnji sa nadležnim org.jed. MUP-a i službenicima MUP - PU ovlašćenim za saradnju s medijima (portparolima)	Broj posetilaca, broj povratnih informacija (e-mail)	Komentari posetilaca veb sajta	Kontinuirano	Interna i sve eksterne grupe	Postojeći resursi	Nedovoljan br.izvršilaca, nedovoljan br.obučenog kadra, visokotehnološki kriminal - hakeri
		Češće učestvovanje policijskih službenika u medijima (TV emisije, intervjui), u javnim raspravama, stručnim skupovima	Mediji	BSM i nadležne organizacione jedinice MUP-a u saradnji sa portparolima i policijskim službenicima (učesnicima)	Broj učešća, poruke i prioriteti MUP su vidljivi u medijima	pres kliping	Kontinuirano	Sve eksterne grupe	Postojeći resursi	Nezainteresovanost policijskih službenika i nedovoljna obučenost za učešće u medijima
		Učestvovanje na sajamskim aktivnostima, Danu policije i sl.	Promotivni materijal; sajam, demonstriranje / prikazivanje policijskih jedinica i njihovih nadležnosti; intervjui na sajamskim aktivnostima	Nadležna organizaciona jedinica MUP-a, BSM	Broj učešća na sajamskim aktivnostima; broj posetilaca	Broj posetilaca, izveštaji nadležne organizacione jedinice, knjiga utisaka	Kontinuirano	Eksterna	neophodna finansijska sredstva (budžet) za učešće; postojeći ljudski resursi	Slaba posećenost sajma i drugih manifestacija



## Cilj 2 - Pružiti pravovremene i dosledne informacije

### Cilj 2 - Pružiti pravovremene i dosledne informacije

Aktivnosti	Zadaci	Sredstva	Nosioci aktivnosti	Pokazatelji	Izvori za utvrđivanje pokazatelja	Vremenski okvir	Ciljna grupa	Resursi na trogodišnjem nivou	Rizici
Redovno i pravovremeno informisanje o događajima i akcijama pripadnika MUP-a	Prikupljanje i selekcija informacija o tekućim događajima i policijskim akcijama i ostalim događajima u kojima učestvuju pripadnici MUP-a	Štampani, audio i video materijal, interna korespondencija, interni sastanci i razmena informacija	Nadležne org.jed. MUP-a u saradnji sa dr.org.jed. i institucijama	Br.pravovremeno prosleđenih informacija BSM-u, br.analiziranih informacija; tačnost prikupljenih informacija (zvanični izvori)	Baza podataka nadležne org.jed.; interna korespondencija i sastanci	Kontinuirano	Interna (BSM)	Postojeći ljudski i materijalni resursi nadležne org. jedinice	Nedovoljna i nepravovremena interna komunikacija; "curenje informacija"; nedostatak informacija komuniciranih/ prikupljenih od strane BSM, nejasnoće usred upotrebe usko stručne terminologije
	Distribucija prikupljenih informacija javnosti	Saopštenja, konferencije za novinare, štampani, audio i video materijal, gostovanja i intervjui, internet, redovne konferencije	BSM i službenici MUP - PU ovlašćeni za saradnju s medijima (portparoli) u saradnji sa službenicima nadležne org.jedinice, ministar, direktor policije	Broj saopštenja prosleđenih medijima; broj emitovanih i objavljenih saopštenja; pres kliping (br.pozitivnih, negativnih i neutralnih članaka; tačno informisanje); broj konferencija i posećenost, emitovani priloz; razumljivost i blagovremenost primljenih informacija i tačnost medijskih izveštaja; regularnost informisanja medija i učešće medija na informativnim sastancima	BSM - arhiva, mesečni izveštaji, pres kliping, povratne informacije nadležnih uprava MUP-a; izveštaji dr.institucija; evidencija o posećenosti informativnih sastanaka za medije i beleške sa ovih sastanaka	Kontinuirano	Eksterna - šira javnost putem medija	Postojeći ljudski i materijalni resursi BSM-a; pres kliping (vidi cilj 1 aktivnost 1.1)	Ograničena mogućnost informisanja (zakonska i bezbednosna ograničenja) i neprofesionalno novinarsko izveštavanje; kontradiktornost između potrebe za zaštitom podataka i komunikacije; mnogi građani smatraju da nema svako isti pristup svim informacijama; sve veći broj zahteva novinara dok kapaciteti da se na njih odgovori ostaju nepromenjeni; greške MUP-a/ policijskih službenika prilikom davanja informacija
	Korigovanje pogrešno objavljenih informacija	Zvanični demanti, saopštenja	BSM i službenici MUP - PU ovlašćeni za saradnju s medijima (portparoli)	Odnos između pogrešno objavljenih i demantovanih informacija; smanjenje broja pogrešno objavljenih informacija	Pres kliping		Interna i eksterna - šira javnost putem medija		
Unapređenje i razmena dobre prakse u izveštavanju	Organizovanje radionica, okruglih stolova, seminara, gostovanje predavača, učešće novinarskih ekipa u policijskim akcijama kroz emisije i direktna uključenja	Sporazumi o saradnji sa partnerima	BSM, službenici MUP - PU ovlašćeni za saradnju s medijima (portparoli), nadležne org.jed. u saradnji sa novinarima, NVO, nezavisnim institucijama i stručnim udruženjima	Smanjenje broja zahteva za dobijanje poverljivih informacija u skladu sa zahtevima društva i pravom pojedinca; tačnost medijskih izveštaja raste; shvatanje medija o MUP-u i policiji kao saradnicima raste, i obrnuto.	Izveštaji svih nosilaca aktivnosti, evaluacija učesnika, pres kliping; istraživanje sa povratnom informacijom od novinara	Kontinuirano	Interna i eksterna (mediji; organizacije civilnog društva)	Projektna aktivnosti i donacije	Svesno ili nesvesno mešanje policijskih službenika u novinarsku slobodu izveštavanja; shvatanje medija da se MUP suviše meša u slobodu medija

### Cilj 3 - Unaprediti osećanje sigurnosti i zadovoljstva javnosti radom MUP-a

#### Cilj 3 - Unaprediti osećanje sigurnosti i zadovoljstva javnosti radom MUP-a

Aktivnosti	Zadaci	Sredstva	Nosioci aktivnosti	Pokazatelji	Izvori za utvrđivanje pokazatelja	Vremenski okvir	Ciljna grupa	Resursi na trogodišnjem nivou	Rizici
Analiza javnog mnjenja o radu MUP	Realizacija istraživanja javnog mnjenja	Istraživanje agencija, tribine, forumi	Agencije za istraživanje javnog mnjenja, BSM u saradnji sa org.jed. MUP-a	Praćenje trenda porasta poverenja građana u MUP na osnovu komparativne analize rezultata istraživanja javnog mnjenja	Komparativna analiza rezultata istraživanja javnog mnjenja; izveštaji sa foruma i tribina	Dva puta godišnje; po potrebi	Eksterna (građani, NVO, druge državne institucije)	Postojeći ljudski, finansijska sredstva za sprovođenje javnog mnjenja (agencije)	slika građana o MUP-u i pripadnicima MUP-a; pol.sluzb. koji ne poštuju kodeks ponašanja; brža i burnija reakcija građana na negativne nego na pozitivne događaje i aktivnosti policije; nedostatak fin. sredstava
	Analiza pres klipinga	Elektronski i štampani mediji	Pres kliping agencija i BSM	Br.pozitivnih, neutralnih i negativnih članaka i priloga	BSM - pres kliping materijal	Kontinuirano; svaka tri meseca	Eksterna i interna	neophodna finansijska sredstva (budžet) za realizaciju pres klipinga	Nedostatak finansijskih sredstava
	Predstavljanje zaključaka i preporuka org.jedinicama	Dopisi, sastanci, internet, intranet	BSM i službenici MUP - PU ovlašćeni za saradnju s medijima (portparoli)	Ključni zaključci analize koji se vide u izjavama i odlukama ministra i rukovodećeg kadra Ministarstva i interna uputstva	Pres kliping; interna korespondencija	Kontinuirano	Interna	Postojeći ljudski resursi	Inertnost u sprovođenju preporuka
Podizanje svesti građana da MUP radi na obezbeđivanju sigurnosti kroz intenzivniju dvosmernu komunikaciju	Promovisanje policije u lokalnoj zajednici i aktivnosti u cilju poboljšanja imidža i povećanja stepena poverenja građana	Ankete, plakati, bilteni, oglasne table, internet, panoi, brošure na javnim mestima i lokalni mediji, vidljivost info pultova	Rukovodstvo mUP-a, službenici MUP - PU ovlašćeni za saradnju s medijima (portparoli) u saradnji sa BSM	Br.podeljenih brošura i br.povratnih informacija, plakata, rezultati anketa (listići, knjiga utisaka...), povećan br.pritužbi koje ukazuju na određen problem u zajednici	Izveštaji, pritužbe, predstave građana na probleme u lokalnoj zajednici	Kontinuirano	Eksterna -lokalna zajednica i manjine	Postojeći ljudski i materijalni za štampanje promo materijala (vidi aktivnost 1.1)	Inertnost zaposlenih u sprovođenju aktivnosti, stvaranje nerealnih očekivanja javnosti
	Saradnja policijskih službenika sa lokalnim predstavnicima (mesne zajednice, predsednicima skupštine stanara, manjinskim zajednicama, pojedincima i drugim institucijama)	Direktno obraćanje, neposredni kontakti, zajednički sastanci	Službenici MUP-a u saradnji sa predstavnicima lokalne samouprave	Br.održanih sastanaka i sprovedenih aktivnost, br.povratnih informacija od pojedinaca, pokrivenost svih ciljnih grupa unutar lokalne zajednice	Izveštaji sa zajedničkih sastanaka	Kontinuirano	Eksterna -lokalna zajednica i manjine	Postojeći ljudski resursi	Nezainteresovanost lokalne zajednice za ovaj vid saradnje i inertnost zaposlenih u MUP-u, nepoštovanje različitosti prilikom predstavljanja stavova zajednice, nedostatak proporcionalnog predstavljanja stavova svih lokalnih grupa

## Cilj 4 - Podstaći pozitivan odnos prema pripadnicima MUP

### Cilj 4 - Podstaći pozitivan odnos prema pripadnicima MUP

Aktivnosti	Zadaci	Sredstva	Nosioci aktivnosti	Pokazatelji	Izvori za utvrđivanje pokazatelja	Vremenski okvir	Ciljna grupa	Resursi na trogodišnjem nivou	Rizici
Povećati interesovanje i aktivnosti za rad pripadnika MUP	Sprovoditi kampanje o značaju i rezultatima MUP u ostvarivanju sigurnosti i bezbednosti građana	Mediji, institucije, javni skupovi	BSM i nadležna org.jed. MUP-a	Broj sprovedenih kampanja, rezultati analiza javnog mnjenja nakon sprovedenih kampanja, povećan broj prijava za rad u policiji	Pres kliping, mesečni izveštaji BSM i izveštaj institucija za obrazovanje policijskih kadrova o rezultatima konkursa	Kontinuirano	Eksterna (građani, potencijalni kandidati, NVO, druge državne institucije, međunarodna zajednica)	Ljudski i materijalni / donacije	Negativan odnos medija prema zvaničnim informacijama MUP-a
	Izraditi i distribuirati informativni materijal za edukaciju javnosti o dužnostima i odgovornostima službenika MUP i građana (VIDI CILJ 1)	vidi cilj 1	vidi cilj 1			vidi cilj 1	vidi cilj 1	vidi cilj 1	vidi cilj 1
Institucionalni identitet	Pojačati svest i odgovornost pripadnika MUP-a o poštovanju standarda ponašanja, oblačenja i komunikacije (vidi cilj 5 i 7)	Pravilnik o oznakama i uniformama, uputstvo o policijskoj etici, video materijal (ispravno-pogrešno) i štampana uputstva o izgledu i ponašanju, intranet, internet	Kabinet ministra, direkcija policije, UZZP	Povratna informacija javnosti - smanjen broj osnovanih pritužbi (Biro za pritužbe i predstavke)	Istraživanje javnog mnjenja, upitnici, arhiva BPP	Kontinuirano	Interna i eksterna	Postojeći ljudski i materijalni, neophodna finansijska sredstva	Otpor zaposlenih, nedostatak materijalnih sredstava
	Kreirati novi imidž, izgled uniforme i ostale policijske oznake	Izbor loga i uniformi	Kabinet ministra, direkcija policije, sektor finansija	Povratna informacija javnosti i policijskih službenika	Rezultat istraživanja zaposlenih i javnog mnjenja	decembar 2014. god.	Interna i eksterna	Postojeći ljudski i materijalni, neophodna finansijska sredstva za sprovođenje konkursa i istraživanje javnog mnjenja	Slab odziv na konkurs i nedostatak fin.sredstava i otpor prema novinama
	Uspostaviti knjigu standarda (pravilnik) upotrebe loga i zvaničnih simbola MUP-a	Pravilnik o oznakama i uniformama, uputstvo o policijskoj etici, video materijal (ispravno-pogrešno) i štampana uputstva o izgledu i ponašanju, intranet, internet	Grupa za izradu pravilnika u saradnji sa dizajnerskom firmom i Zavodom za standardizaciju	Učestala upotreba simbola i oznaka MUP u javnim publikacijama	Izrađena institucionalna akta, pres kliping	decembar 2014. god.	Interna i eksterna	Postojeći ljudski i materijalni, neophodna finansijska sredstva za štampanje knjige standarda i distribuciju	Otpor prema novinama i nedostatak fin.sredstava
	Usaglasiti vizuelni identitet uniformisanog sastava	Video klipovi (ispravno/pogrešno), internet sajt, intranet i dr.štampani promo materijal i interni časopis	Kabinet ministra, direkcija policije, BSM	Povratna informacija da većinska javnost pozitivno prihvata novi izgled	Rezultat istraživanja javnog mnjenja	Kontinuirano	Interna i eksterna	Postojeći ljudski i neophodni finansijski za izradu materijala	Pogrešno tumačenje poruke, sporost procesa postizanja rezultata, izostanak očekivane reakcije

## Cilj 5 - Podići nivo svesti zaposlenih kroz unapređenje komunikacije

### Cilj 5 - Podići nivo svesti zaposlenih kroz unapređenje komunikacije

Aktivnosti	Zadaci	Sredstva	Nosioci aktivnosti	Pokazatelji	Izvori za utvrđivanje pokazatelja	Vremenski okvir	Ciljna grupa	Resursi na trogodišnjem nivou	Rizici
Preuzimanje obaveza zaposlenih u eksternoj i internoj komunikaciji	Izrada Uputstva o procedurama i postupanju sa informacijama namenjenim medijima i javnosti iz nadležnosti MUP (u daljem tekstu: Uputstvo)	Predlog rešenja MUP-a i predlog medijskih organizacija za izradu Uputstva	Ministar, BSM, Sekretarijat, na predlog BSM-a, u saradnji sa svim org. jedinicama MUP	Izrađeno Uputstvo	Primena Uputstva i reakcija medija	dec. 2013.	Interna i eksterna	Postojeći ljudski resursi, finansijska sredstva iz donacije	Neusaglašenost stavova predstavnika org. jedinica MUP-a i realnih potreba u praksi
	Analiza i revizija postojećih procedura komunikacije (u praksi) i uspostavljanje novih	Uputstva, instrukcije, priručnik i dr. dokumenta	BSM i Sekretarijat u saradnji sa svim org. jed. MUP	Primena u praksi	Izveštaji o konsultacijama sa nadležnim institucijama, medijskim organizacijama, org. jedinicama MUPa, službenici ma MUP - PU ovlašćenim za saradnju s medijima (portparoli)	dec. 2013.	Interna i eksterna	Postojeći ljudski resursi	Otpor rukovodilaca ili zaposlenih za primenu dokumenta
	Uspostavljanje novih procedura u skladu sa strategijom komunikacije uz konsultacije relevantnih organizacija	Strategija komunikacije	Sve org. jed. MUP u skladu sa postojećom normativno pravnom procedurom i	Kvalitet medijskih izveštaja	Izveštaji o konsultacijama - zapisnici sa sastanaka	dec.2014.	Interna i eksterna	Postojeći ljudski resursi stručni konsultanti (neophodna fin.sredstva - donacije)	Neusaglašenost stavova, nerealne procedure koje je teško sprovesti, neprihvatanje predviđenih procedura od strane zaposlenih
	Informisanje svih zaposlenih, kao i drugih državnih institucija i nadležnih organizacija o procedurama	Štampano Uputstvo, Internet, Intranet, "Policija danas"	BSM, rukovodioci org. jed.	Zaposleni primenjuju procedure	Primena Uputstva	dec.2014.	Interna i eksterna	Postojeći ljudski resursi; neophodna finansijska sredstva za izradu materijala	Spora procedura obaveštavanja, neobaveštenost pojedinaca, nezainteresovanost zaposlenih
	Sukcesivna edukacija zaposlenih o načinu primene procedura sa posebnim osvrtom na prednosti koje nove procedure donose	Obuka zaposlenih.Redovni mesečni sastanci i sastanci po ukazanoj potrebi	Rukovodioci org. jedinica, službenici MUP - PU ovlašćeni za saradnju s medijima (portparoli), uz koordinaciju BSM	Broj održanih obuka sa ocenom uspešnosti	Izveštaji sa obuka i sastanaka	Kontinuirano	Interna i eksterna	Postojeći ljudski resursi;	Rukovodilac i ovlašćeni službenici ne objašnjava nove procedura na razumljiv način;
	Praćenje primene Uputstva	Prikupljanje podataka, analiza i izveštaj o primeni Uputstva	BSM, službenici MUP - PU ovlašćeni za saradnju s medijima (portparoli)	Izveštaj BSM, kvalitet medijskih izveštaja	Interna i eksterna korespondencija, radni sastanci sa pojedincima zaduženi za sprovođenje procedura i povratne informacije javnosti	dec.2014.	Interna i eksterna	Postojeći ljudski resursi;	Nezainteresovanost zaposlenih

## Cilj 6 - Poboljšati kvalitet rada zaposlenih kroz kontinuirano informisanje

### Cilj 6 - Poboljšati kvalitet rada zaposlenih kroz kontinuirano informisanje

Aktivnosti	Zadaci	Sredstva	Nosioci aktivnosti	Pokazatelji	Izvori za utvrđivanje pokazatelja	Vremenski okvir	Ciljna grupa	Resursi na trogodišnjem nivou	Rizici
Informisanje zaposlenih posredstvom interneta, intraneta i internog časopisa	Priprema časopisa "Policija danas"	Stručni i promotivni tekstovi, saopštenja o događajima, članci i prilozi iz svih PU i ostalih org. jed.	BSM i IT služba u saradnji sa zaposlenima	Broj podjeljenih časopisa, broj dostavljenog štampanog informativnog materijala za časopis, mejling lista i broj posetilaca na sajtu	Štampano i elektronsko izdanje časopisa i mejling lista, evidencija pristupa na sajtu	Mesečno	Interna i eksterna	Postojeći ljudski i materijalni resursi	Nedovoljna motivisanost pojedinih org.jed. za izradu materijala, nedovoljna finansijska sredstva
	Ažuriranje internet i intranet prezentacije	Internet i intranet	BSM i IT služba u saradnji sa org.jedinicama	Broj priloga postavljenih na internet i intranet prezentaciju	Internet i intranet prezentacija	Kontinuirano	Interna i eksterna	Postojeći ljudski i materijalni resursi	Nedovoljna tehnička opremljenost i obučenos zaposlenih
Distribucija pres klipinga	Definisanje korisnika	Pres kliping	BSM	komentari korisnika	Štampa i elektronski mediji	Kontinuirano	Interna	Postojeći ljudski i materijalni resursi	Nedovoljna tehnička opremljenost
Interno predstavljanje Strategije komunikacije i Akcionog plana	Poseta svim policijskim upravama i stanicama	Brošura Strategije i Akcioni plan, ažurirani dokument, izveštaji o implementaciji	BSM u saradnji sa org. jedinicama	Broj prezentacija u org. jedinicama; Broj poseta internetu	Izveštaj		Interna	Postojeći ljudski i materijalni resursi	Nedovoljna zainteresovanost zaposlenih

## Cilj 7 - Unaprediti unutrašnje kapacitete

Cilj 7 - Unaprediti unutrašnje kapacitete										
	Aktivnosti	Zadaci	Sredstva	Nosioci aktivnosti	Pokazatelji	Izvori za utvrđivanje pokazatelja	Vremenski okvir	Ciljna grupa	Resursi na trogodišnjem nivou	Rizici
7.1	Organizovanje i sprovođenje stručnog usavršavanja i specijalizovanih obuka svih službenika ovlašćenih za poslove saradnje sa medijima	<p>Pripreme i organizovanje seminara za službenike MUP - PU ovlašćene za saradnju s medijima (portparoli)</p> <p>Pripreme i organizovanje seminara za zaposlene u org. jedinicama</p>	Godišnji program stručnog usavršavanja i osposobljavanja, elektronsko učenje, periodične obuke	BSM i org. jedinice u saradnji sa spoljnim partnerima	Broj održanih seminara, rezultati izveštaja nakon održanih seminara	Izveštaji sa seminara i obuka	Kontinuirano	Interna	Ljudski i materijalni/ budžet i donacije	Neprimenjivanje stečenog znanja i odsustvo analize obrazovnih potreba MUP, nezainteresovanost zaposlenih za obuku
7.2	Unapređivanje veština komunikacije	Obuka zaposlenih - BSM, službenici MUP - PU ovlašćeni za saradnju s medijima (portparoli) i po potrebi ostali zaposleni		BSM u saradnji sa org. jedinicama i spoljnim partnerima	Broj obuka	Usvajanje veština komunikacije				