



**Republika e Kosovës • Republika Kosovo • Republic of Kosovo
Institucioni i Avokatit të Popullit • Institucija Ombudsmana • Ombudsperson Institution**

STRATEGIJA KANCELARIJE ZA ODNOSI SA JAVNOŠĆU I MEDIJE

2016-2018

Priština,

18 Decembar, 2015

OSNOVA STRATEGIJE – GENERALNI ISTORIJAT

Strategija Kancelarije za odnose sa javnošću i medijima 2016-2018 (u daljem tekstu Strategija 2016-2018) zasniva se na ustavnu i pravnu misiju institucije Ombudsmana (IO) za zaštitu i promovisanje ljudskih prava, uzimajući u obzir komunikaciju i informisanje šire javnosti kao oblik transparentnosti i odgovornosti prema građanima, kao i direktan doprinos promovisanju ljudskih prava i sloboda.

Usvajanje paketa zakona o ljudskim pravima: *Zakon o zaštiti od diskriminacije, Zakon o Ombudsmanu i Zakona o Ravnopravnosti Polova*, u julu 2015, kao što izbor novog Ombudsmana, nametnuli su pregled Strategije za Odnose sa javnošću i medijima IO-a, sa ciljem da ona bude kompatibilna sa izmenama.

Kako bi se ispunili misiju Institucije Ombudsmana (IO) i direktne zakonske odgovornosti za zaštitu i promovisanje ljudskih prava i sloboda i da one postanu poznate kroz podizanje svesti, “[...] posebno kroz informisanje i edukaciju i putem medija “ (*član 18, stav 1.4 Zakona br . 05/L-19 o Ombudsmanu*) Strategija 2016-2018, predstavlja osnovni dokument za godišnje radne planove Kancelarije za Odnose s Javnošću i Medijima i prateći dokumenat u ukupnom planiranju komunikacijskih aktivnosti IO u celini.

Dokumenat je izgrađen na osnovu:

- ✚ *podnetim pravnih potreba i zahteva;*
- ✚ *kontinuirane potrebe obaveštavanja o ljudskim pravima;*
- ✚ *potrebe obaveštavanja o mehanizmima o ljudskim pravima i sudskim postupcima za njihovu zaštitu;*
- ✚ *neophodnost obaveštavanja o mandatu i ovlašćenjima Ombudsmana*
- ✚ *neophodnost edukacije kroz podizanje svesti što se tiče poštovanja ljudskih prava i uloge Ombudsmana u tom gledištu;*
- ✚ *dinamiku rada i aktivnosti IO-a, kao i za transformacije i razvoje, u vezi sa ljudskim pravima na nivou zemlje.*

CILJ STRATEGIJE

Ova Strategija je dokumenat delovanja tokom naredne tri godine, otvoren je za moguće dopune i ispravke i tokom ovog perioda, u zavisnosti od procesa u kojima angažovanje Ombudsmana će biti neizbežno.

Strategija ima za cilj da služi potrebama situacija tokom naredne tri godine, posebno u izgradnji osnovnih stubova promovisanja, izgrađujući na taj način javni profil jedine nacionalne institucije za ljudska prava, koji je kompatibilan sa ustavnim i zakonskim osnovama i takođe u potpunom skladu sa vizijom Ombudsmana, i kao odgovor na potrebu negovanja kulture poštovanja ljudskih prava.

Osnovna načela Strategije za Odnose sa Javnošću i Medije imaju u suštini:

- ✚ *Zakornost i nepristrasnost*
- ✚ *Transparentnost i odgovornost*
- ✚ *Ne-diskriminaciju u jednakost*
- ✚ *Sveobuhvatnosti i saradnju*

FOKUSIRANE GRUPE ZA SARADNJU:

- ✚ *Građani*
- ✚ *Mediji*
- ✚ *Civilno društvo*
- ✚ *Centralne i lokalne vlasti*
- ✚ *Međunarodno osoblje*
- ✚ *Osoblje IO-a*

CILJEVI

Ciljevi predstavljaju ciljeve u odnosu na širu javnost u celini i takođe ciljnih grupa. Imajući za cilj bliskost sa građanima i medijima i smatrajući i medije jednim od ključnih mogućnosti javne komunikacije, ova strategija obuhvata **5 suštinskih ciljeva**:

- ✚ **1. Podizanje svesti i edukacija u vezi sa ljudskim pravima i slobodama – Uloga IO-a**
- ✚ **2. Javni izazov diskriminacije**
- ✚ **3. Povećanje transparentnosti i odgovornosti**
- ✚ **4. Umrežavanje aktivnosti IO-a kroz komuniciranje na nivou zemlje**
- ✚ **5. Ojačanje saradnje sa medijima i civilnim društvom**

Očekivani rezultati realizacije ovih ciljeva, su date pod opštim uslovima, kao i priroda aktivnosti, bez detalja i načina ostvarivanja (koji su navedeni u godišnjim planovima ili drugim posebnim projektima).

Merenje i procena ostvarivanja ciljanih ciljeva vrši se putem indikatora merenja (*kvalitativnih i kvantitativnih*), projekata i aktivnosti u funkciji ispunjenja mandata, ovlašćenja i odgovornosti. Ovi indikatori su takođe dati u ovoj strategiji (vidi kod **INDIKATORI OSTVARIVANJA CILJEVA**).

U kasnijim fazama, strategiji se mogu priložiti kao dodaci upitnici istraživanja ili službeni obrasci, koji će služiti za merenje kvaliteta i kvantiteta ostvarivanja aktivnosti, u okviru ciljeva i u skladu sa prethodno određenim pokazateljima.

U Strategiji za Odnose s Javnošću i Medijima nisu uključene određene aktivnosti za podršku specifičnih aktivnosti odeljenja i kancelarija unutar IO-a, ali se one uključuju u godišnjim planiranjima i podržavaju se od Kancelarije za Odnose sa Javnošću i Medijima.

CILJ I:

LIČNO PODIZANJE SVESTI U VEZI SA LJUDSKIM PRAVIMA I SLOBODAMA– ULOGA IO-a

Aktivnosti:

- *Informisanje o ljudskim pravima i slobodama, garantovana Ustavom i Međunarodnim Sporazumima i Instrumentima, direktno primenjivim na Kosovu;*
- *Informisanje o specifičnim pravima, prilagođen u zavisnosti od ciljne publike;*
- *Seminari informisanja za službenike javnih autoriteta na Kosovu;*
- *Seminari/obuke za novinare na području ljudskih prava i sloboda;*
- *Obuka za osoblje IO-a u vezi sa odnosima sa javnošću i promovisanju ljudskih prava i sloboda u svakodnevnom radu;*
- *Ostvarivanje promotivnih kampanji za podizanje svesti i edukaciju u vezi sa ljudskim pravima i slobodama ove prirode, kao i ulogu IO-a, kroz specijalizovane kompanije koje pružaju usluge ove prirode (**angažovanje medijskih kompanija/studija, specijalizovanih za dizajniranje i održavanje promotivnih kampanji, vidi se neizbežnim i neophodnim**).*

Očekivani rezultati

- *Veći broj ljudi će biti informisani o garantovanim ljudskim pravima i slobodama, kao opšti pojmovi;*
- *Ciljne grupe podložne prema kršenju njihovih prava, da imaju više informacija o ustavnim i zakonskim garancijama za uživanje tih prava;*
- *Ciljne grupe se upoznavaju sa praktičnim delom ostvarivanja svojih prava;*
- *Obavlja se edukacija službenika javnih institucija u vezi sa garantovanim ustavnim i zakonskim pravima i obavezom za njihovo poštovanje;*

- *Direktno se utiče na edukaciju medija / novinara na području ljudskih prava i sloboda;*
- *Osoblju IO-a se pruža edukacija u vezi sa pristupom u odnosu pristup nad javnošću i kontinuiranog promovisanja ljudskih prava i sloboda zagarantovanih u zemlji, kao i pravne normative i institucionalnih kanala za njihovo poštovanje i zaštitu;*
- *Opšte podizanje svesti o poštovanju i zaštiti ljudskih prava i sloboda.*

CILJ II:

JAVNI IZAZOV DISKRIMINACIJE

Aktivnosti:

- *Promovisanje Zakona o zaštiti od diskriminacije i Zakona o rodnoj ravnopravnosti, a time i uloge i mandata Obdusmana;*
- *Medijsko postavljanje slučajeva koji zahtevaju javni pritisak;*
- *Ohrabrivanje kroz postavljanje slučajeva koji su uspešno rešeni;*
- *Aktiviranje u slučajevima i kampanjama protiv-diskriminiranja;*

Očekivani rezultati

- *Više lica će se informisati i dobiće saznanja o pravnoj osnovi protiv diskriminacije i ulozi Obdusmana;*
- *Više slučajeva koji su pozitivno rešeni;*
- *Vrednovanje doprinosa IO-a, kao stranka koja se angažuje za zaštitu od diskriminacije i kao deo raznih aktivnosti i organiziranja;*
- *Više lica će saznati o ulozi i ovlašćenjima Obdusmana u oblasti zaštite od diskriminacije.*

CILJ III

POVEĆANJE TRANSPARENTNOSTI I ODGOVORNOSTI

Aktivnosti:

- *Pro-aktivni pristup sa medijima / Organiziranje medijske pokrivenosti za aktivnosti;*
- *Kontinuirano informisanje o radu i aktivnostima, na službenoj veb stranici, na stranici i službenom profilu na Facebook-u i kroz medije, koje se kontaktiraju i direktno kroz elektronsku poštu;*
- *Izrada i raspodela publikacija, relevantnih informacija IO-a i promotivnih materijala u fizičkom obliku i drugim multi medijskim oblicima, za javnost/institucije / javne autoritete/ civilno društvo/ medije.*
- *Upravljanje zahteva medija za deklaracije, izjave, intervjue ili učešće u televizijskim emisijama i debatama;*

- *Okrugli stolovi rasprave o specifičnim i relevantnim temama sa razvojima, nalazima i podacima koje poseduje IO;*
- *Projekcija i učešće učesnika u ostvarivanju emisija u formatu ciklusa, sa specifičnim temama, u, audio-vizuelnim medijima;*
- *Iniciranje važnih tema za javnu debatu iz oblasti ljudskih prava, transparentnosti i odgovornosti.*

Očekivani rezultati

- *Kontinuirano informisanje medija, a kroz njih i šire javnosti;*
- *Medijsko pokrivanje od strane što više audio-vizuelnih, štampanih i elektronskih medija;*
- *Centralni i lokalni nivo institucija / javnih autoriteta / civilnog društva/ medija da dobiju direktnu informaciju od publikacija i informacija Obdusmana, o podacima i praksama koje se povezuju sa IO;*
- *Mediji / novinari da dobiju odgovore što je brže moguće, od trenutka prijema pitanja / zahteva za informaciju;*
- *Intenziviranje odnosa i saradnje sa medijima u funkciji promovisanja i zaštite ljudskih prava i sloboda, transparentnosti i odgovornosti;*
- *Prodor informacije, a time i edukacije, u vezi sa ljudskim pravima i slobodama, kroz medije, kod šire i raznovrsne publike, u smislu različitih društvenih i ekonomskih kategorija;*
- *Otvaranje za raspravu tema koje zahtevaju javnu debatu, u funkciji povećanja svesti i zaštiti ljudskih prava i sloboda, transparentnosti i odgovornosti.*

CILJ IV

UMREŽAVANJE AKTIVNOSTI IO-A KROZ KOMUNICIRANJE NA NIVOU ZEMLJE

Aktivnosti:

- *Organizacija sastanaka i kontinuirani kontakt na centralnom i lokalnom nivou, sa posebnim naglaskom na relevantne autoritete, u vezi sa promovisanjem zaštite ljudskih prava i sloboda i dobrog upravljanja;*
- *Raspodela publikacija IO-a u institucijama na centralnom i lokalnom nivou i kod građana, kroz organiziranja obavljane od samog IO-a.*
- *Pružanje specifičnih informacija koje dotiču centralni i lokalni nivo, da bi uticao na promovisanje i zaštitu ljudskih prava i sloboda i dobrog upravljanja;*
- *Kontakti i uska saradnja sa kancelarijama za komunikaciju na centralnom i lokalnom nivou, u funkciji promovisanja dobrog upravljanja, transparentnosti i odgovornosti;*

- *Kontakti i uska saradnja sa jedinicama o ljudskim pravima na centralnom i lokalnom nivou, u funkciji promovisanja dobrog upravljanja, transparentnosti i odgovornosti;*

Očekivani rezultati

- *Povećana saradnja sa centralnim i lokalnim autoritetima i njihovo informisanje sa prikladnim informacijama;*
- *Povećano znanje službenika na centralnom i lokalnom nivou u vezi sa mandatom, odgovornostima i ulogom IO-a kao nezavisna domaća institucija, za zaštitu i promovisanje ljudskih prava i sloboda, koja proističu iz Ustava Republike Kosovo;*
- *Povećana znanja službenika na centralnom i lokalnom nivou u vezi sa ljudskim pravima i slobodama i načinima saradnja i zagovaranja u tom pogledu;*
- *Komunikacija bez prepreka i institucionalna saradnja, u funkciji pružanja boljih usluga za građane, bez diskriminacije i profesionalno.*

CILJ V

OJAČANJE SARADNJE SA MEDIJIMA I CIVILNIM DRUŠTVOM

Aktivnosti:

- *Okrugli stolovi rasprave o intenziviranju i unapređenju odnosa sa medijima;*
- *Organizovanje periodičnih sastanaka sa NVO u funkciji identifikacije projekata za promovisanje ljudskih prava i sloboda;*
- *Inicijative medijske prisutnosti IO-a, sa posebnim naglaskom na lokalne medije*
- *Izrada i raspodela promotivnih materijala medijima i NVO u vezi sa radom i aktivnostima IO-a;*
- *Iniciranje kao i pozitivan odgovor za medijsku prezentaciju IO-a;*
- *Prezentiranje IO-a u konferencijama/ seminarima/obuke/radionice organizirane od civilnog društva ili medija.*

Očekivani rezultati

- *Povećano znanje od NVO i medija o ljudskim pravima i slobodama, kao i ulozi, mandatu, ovlašćenjima i odgovornosti IO-a*
- *Medijima i civilnom društvu da se referišu kao izvor informacija izrađenih i objavljenih materijala od IO-a;*
- *Kultura poštovanja ljudskih prava da se odrazi na rad i aktivnostima medija i civilnog društva;*

- *Senzibilizacija civilnog društva, kao i medija, što se tiče podataka koje obrađuje i objavljuje IO;*
- *Javnost, u zavisnosti od lokacije/regiona, da dobije savet/informaciju od IO-a, i kroz direktnih ili snimljenih emisija u medijima.*

INDIKATORI OSTVARIVANJA CILJEVA

Kvantitativni Indikatori

Imajući u vidu cilj, načela i ciljeve Strategije, merenje ostvarivanja ciljeva će se obaviti kroz indikatore merenja:

- *Broja informacija plasiranih za javnost, putem medija, veb stranice, stranice na fb*
- *Broja publikacija i raspodeljene količine*
- *Broja preduzetih aktivnosti, otvorene za medije i plasirana za javnost*
- *Broja izjava, intervjuja ili učešće u emisijama (ne prikazivanja)*

Kvalitativni Indikatori ostvarivanja misije i uloge IO-a

Obavljanje istraživanja na terenu i analiziranje njihovih podataka, bi služilo za merenje i kvaliteta rada i odgovornosti koje ima IO. Institucija Obdusmana nema nije do sada napravila neku kvalitetnu analizu u vezi sa time koliko građani znaju o misiji i odgovornostima koje ima i kako se ocenjuje rad IO i aktivnosti, zato **smatra se neizbežnim, da u određenim periodama, unutar vremenskog okvira koju pokriva ova Strategija 2016-2018, da se ostvare istraživanja o radu, aktivnostima i ulozi IO-a u funkciji ostvarivanja misije i Ustavnog i pravnog mandata kojeg ima, a koja imaju ciljnu grupu posebnu publiku (građane (stranke ili slučajne)/službenike institucija/medija-novinari/civilno društvo.**

Zbog toga, smatraće se kao kvalitativni indikatori:

- *Rezultati periodičnih istraživanja sa građanima, na osnovu specifičnih upitnika, u skladu sa planiranim ciljevima;*
- *Rezultati istraživanja sa službenicima institucija / javnih autoriteta;*
- *Rezultati istraživanja sa novinarima / medijima, u skladu sa planiranim ciljevima;*
- *Rezultati istraživanja sa civilnim društvom u vezi sa specifičnostima u planiranim ciljevima.*

Angažiranje kompanija specijalizovanih za kvalitativna istraživanja, vidi se kao neizbežnim i neophodnim

OPŠTE KONTURE KOMPONENTI STRATEGIJE

Opšte komponente, koje pružaju konturu načela i ciljeva Strategije 2016 -2018, su:

✚ Ključne poruke, u zavisnosti od konteksta raspona aktivnosti

- U zavisnosti od aktivnosti izgrađuju se poruke koje se zasnivaju na misiju i glavnim načelima rada IO-a. Poruke dobijaju prihvatljiv i prikladan oblik, u zavisnosti od ciljanih grupa.
- U kontekstu obeležavanja međunarodnih dana, poruke prate globalni duh slogana i poziva.

✚ Izgradnja i jačanje pro-aktivnog pristupa u komuniciranju

- Povećanje broja informacija plasiranih za javnost kroz veb stranicu, masmedija & štampanih medija, kao i društvenih mreža
- Informacije koje se plasiraju treba da pokrivaju suštinski rad IO-a, takođe i aktivnosti.
- Odeljenja i aktivnosti pružaju kontinuiranu informaciju Kancelariji za Odnose sa Javnošću i Medije o radu, aktivnostima u pripremi i ostvarenih, da bi se isti prosledio dalje kroz raznih kanala komunikacije.
- Veb stranica odražava rad i aktivnosti IO-a i važne aktivnosti u oblasti ljudskih prava. Društvene mreže se koriste za maksimizaciju raspodele i dostizanje ciljnih grupa. Maksimalno se koriste kanali multi-medijske komunikacije u funkciji ispunjenja misije i pravnog mandata.

✚ Komunikacija sa ciljnim strankama za saradnju

- Održavanje kontinuiranih kontakata sa građanima / medijima / NVO /institucijama, i povremene konsultacije o pitanjima od opšteg interesa.
- Kontinuirani informisanje šire javnosti, o radu i aktivnostima IO-a, kroz veb stranicu, masmedija i društvenih mreža.
- Organiziranje aktivnosti ne samo u Prištini gde se nalazi centralna Kancelarija, ali i u centrima gde se nalaze regionalne kancelarije.
- Inkluzivnost u plasiranju informacija i pro-aktivne komunikacije sa svim grupama fokusiranim za saradnju.

Promovisanje

- Sveobuhvatna promotivna kampanja.
- Delokrug promotivne kampanje pokriva horizontalan i vertikalni opseg i ciljane grupe.
- Raznolikost promotivnih proizvoda, u zavisnosti od ciljanih grupa.

IZAZOVI I RIZIK

Kontinuiran izazov u ostvarenju ciljeva se smatraju društveno-ekonomski razvoji u zemlji i prostor delovanja, u zavisnosti od tih zbivanja. Raznovrsni spektar sa zajednicama koje imaju potrebe i specifične zahteve, mogu ostati sekundarni, u zavisnosti od tih kretanja.

Finansijski i proceduralni deo u tom smislu, ostaje stalni rizik za ostvarivanje skupih promotivnih projekata.

Nedostatak dovoljnog osoblja, može dovesti do poteškoća u ostvarivanju ciljeva i stremljenja.

Nedostatak pozitivnog odgovora ciljnih grupa u aktivnostima organizovana od IO-a, takođe je pitanje koje se treba smatrati kao mogućim, i ukoliko dolazi do toga, predstavlja rizik bez alternative zamene.

Odobreno dana 18 decembar 2015, Priština

Ombudsman

Hilmi Jashari