

Стратегија комуникације

Министарства унутрашњих послова Републике Србије

од 2012. до 2016. године

Увод

На основу европских искустава у развоју модерног друштва и смерница Европске уније у развоју комуникација Министарства унутрашњих послова Републике Србије од 2012. до 2016. године, Стратегија комуникације обухватила је основне правце развоја у области комуникација.

Стратегија комуникације Министарства унутрашњих послова заснива се на јавности рада, што је уједно и једна од основних вредности у државама са дугогодишњом демократском традицијом, а посебно је истакнута у земљама транзиције, које су посвећене променама у свим структурама друштва.

Информисање грађана о догађајима и појавама из делокруга рада Министарства у складу је са законима и представља обавезу служби које се баве интерном и екстерном комуникацијом у Министарству.

Основ квалитетне комуникације је континуирано информисање целокупне јавности о редовним активностима, али и планираним реформама Министарства. Оваква комуникација представља темељ доброг односа са грађанима, односно партнерског односа са локалном заједницом.

Слику о припадницима Министарства унутрашњих послова и полиције јавност најчешће ствара на два начина: непосредно, у контакту са припаданицима Министарства и посредно, сликом коју медији стварају о полицији. Оба начина су подједнако битна.

Редовна годишња истраживања јавног мњења указују на напредак који је МУП остварио отвореним и активним приступом према медијима и јавности уопште. Грађани су променили свој однос према Министарству и полицији управо од када је повећан број објављених прилога у медијима. Ово је утицало и на знатно већу заинтересованост медија и грађана за рад полиције, као и разумевање проблема са којима се службе Министарства сусрећу у свакодневном раду. То је иницирало израду Стратегије комуникације МУП Републике Србије која дефинише смернице развоја комуникације.

Биро за сарадњу с медијима

ВРЕДНОСТИ

Визија

Комуникација усаглашена са европском праксом и европским опредељењем ка реформама Министарства унутрашњих послова Републике Србије.

Мисија

Иницирање, креирање и спровођење проактивне и кооперативне комуникације, која ће повећати углед, транспарентност и одговорност Министарства унутрашњих послова Републике Србије.

Вредности

Транспарентност	Комуникационим порукама Министарство унутрашњих послова Републике Србије не сме оставити места двосмислености, већ би требало да покаже отворен, разумљив и прецизно исказан став.
Објективност	Поруке упућене јавности треба да одражавају праву слику о раду свих служби Министарства унутрашњих послова Републике Србије и полиције.
Одговорност	Министарство унутрашњих послова Републике Србије у својим порукама јавности треба да без недоумица преузима одговорност за рад свих стручних служби, помоћ грађанима, остваривање права и обавеза грађана, превентивну и репресивну делатност.
Креативност	Креативним и инвентивним порукама упућеним широј јавности треба да повећа заинтересованост за рад Министарства унутрашњих послова Републике Србије.
Проактивност	Прецизним, брзим и тачним информацијама мора да буде увек "корак испред".
Безбедносна култура	Културним и васпитаним опхођењем запослених у Министарству унутрашњих послова Републике Србије у јавности и у служби дати пример и показати спремност за комуникацију

Општи циљ

Развити подршку и поверење грађана Србије у Министарство унутрашњих послова Републике Србије унапређењем интерне и екстерне комуникације у периоду 2012-2016. године

Специфични циљеви

Развити проактивни однос с јавношћу.

Преузимањем иницијативе, правовременим реаговањем и информисањем треба пружити грађанима праву слику о догађајима, и не дозволити да вест формирају гласине које узнемиравају јавност и уносе осећај немира и несигурности.

Пружити правовремене и доследне информације.

Правовременим информисањем, развити свест грађана да припадници Министарства унутрашњих послова Републике Србије раде на превенцији друштвено опасних појава и криминала, како би побољшали квалитет живота целе заједнице.

Унапредити осећање сигурности и задовољства радом Министарства унутрашњих послова Републике Србије.

Поверење у Министарство унутрашњих послова Републике Србије одражава став грађана да је сваки припадник и службеник Министарства способан да обави постављене задатке и да ће на тај начин Министарство допринети да Србија буде сигурна земља за живот, рад и развој.

Подстаћи позитиван однос према припадницима Министарства унутрашњих послова Републике Србије.

Потребно је стално информисати партнерске организације и друштво, како би се створио однос међусобног поверења и разумевања за изазове са којима се сусрећу службеници Министарства унутрашњих послова Републике Србије, као и да о томе буду информисани.

Подићи ниво свести запослених кроз унапређење комуникације.

Сваки службеник Министарства унутрашњих послова Републике Србије мора да буде одговоран према раду и свестан утицаја његовог рада на развој заједнице у целини, као и одговорности коју носи екстерна и интерна комуникација.

Побољшати квалитет рада запослених кроз континуирано информисање.

Запослени се информишу о реформама и развоју Министарства унутрашњих послова Републике Србије кроз публикације или путем интернета и интранета. То би се могло унапредити већим ангажовањем свих организационих јединица МУП у достављању прилога за интерни лист "Полиција данас", у коме би били представљени планови рада свих јединица, као и њихове активности и резултати. Такође, веће ангажовање на достављању прилога за интернет и интранет презентацију МУП побољшало би опште информисање запослених о активностима унутар Министарства.

Унапредити унутрашње капацитете (обуке).

Организовање и спровођење стручног усавршавања свих полицијских службеника, како у седишту Министарства унутрашњих послова Републике Србије, тако и у свим полицијским управама, као и оних који у јавност износе информације и ставове Министарства, који раде на пословима информисања јавности, односа с јавношћу, као и сарадње с медијима.

Стратешке препоруке

Све постављене циљеве можемо постићи уз поштовање следећих стратешких препорука:

- Поставити комуникацију као центар свега што радимо.
- Омогућити да комуникација буде одговорност свих.
- Охрабрити отворен, поштен, мерљив, конструктиван двосмерни дијалог који омогућује информисаност, утицај, ангажованост, слушање и консултације са интерним и екстерним корисницима.
- Осигурати да све информације буду прослеђене на професионалан, тачан, циљан и благовремен начин и то интерној и екстерној публици уз поштовање различитости циљних група.

- Одржавати културу добре комуникације по линијама рада, како хоризонтално тако и вертикално, и кроз организацију као основни део доброг вођења.
- Поруче које шаљемо морају да буду једноставне и разумљиве, а запослени стално промовишу углед организације.

Циљне групе

Стратегија дефинише интерне и екстерне циљне групе.

Интерну групу чине запослени у Министарству унутрашњих послова Републике Србије.

Екстерну групу представљају:

- 1) Медији – домаћи и страни,
- 2) Грађани, владине и невладине организације,
- 3) Међународна заједница – међународне организације и дипломатско-конзуларна представништва и
- 4) Државне институције.

Оцена резултата – евалуација

Процес евалуације стратегије се развија да би се:

- мерио утицај и ефикасност постојећих и нових комуникационих метода,
- промовисала најбоља пракса у комуникацији кроз услуге,
- побољшали комуникациони канали и постигли циљеви и задаци ове стратегије и
- информисале заинтересоване стране о успеху примене Стратегије.

Примена Стратегије

Стратегија комуникације Министарства унутрашњих послова Републике Србије одређује главне правце и циљеве комуникације за период од 2012. до 2016. године. Примена Стратегије требало би да допринесе сигурнијем животу читаве заједнице имајући у виду да је Министарство унутрашњих послова Републике Србије, све службе у његовом саставу, као и полиција, сервис грађана и да су запослени у Министарству људи са јасним пословним идентитетом заштите грађана, спречавања свих видова криминала и остваривања права и обавеза.

Контакт

Сви предлози и коментари су добродошли и могу бити упућени путем електронске поште на адресу: <mailto:biro@mup.gov.rs>.

тел. +381.11.3139781, факс +381.11.3139782

Београд, Булевар Михајла Пупина бр. 2, „Палата Србија“ – западно крило,

www.mup.gov.rs

ПРИЛОЗИ

Циљ 1 - Развити проактиван однос с јавношћу

Циљ 1 - Развити проактиван однос с јавношћу										
	Активности	Задаци	Средства	Носиоци активности	Показатељи	Извори за утврђивање показатеља	Временски оквир	Циљна група	Ресурси на трогодишњем нивоу	Ризици
1.1	Преузимање иницијативе у информисању грађанства о догађајима и новинама које ће МУП предузети	Правовремена анализа, идентификовање, обликовање кампања о иницијативама и другим активностима које МУП планира да спроведе. Евалуација.	Аналитичк и извештаји на основу постојећих докумената, резултати новог истраживања јавног мњења и годишњи извештаји орг. јед. као и друга рел. документа	Надлежна организациона јединица МУП-а у сарадњи са другим релевантним орг. јед. и институцијама; БСМ и особе овлашћене за сарадњу с медијима и иступање у јавности	Компаративна анализа и праћење креираних трендова; континуитет одржаних састанака, коришћење интранет	Извештаји; записници; план кампање, статистика интранета	Континуирано	Интерна	Људски ресурси - нпр. за месец дана кампање ангажовати 3-5 запослених из надлежних управа	Недовољан број људи; недостатак релевантних анализа за конкретну тему; недовољна посвећеност кампањи; незаинтересованост других институција
		Информисање и консултовање са осталим орг. једин. МУП-а и другим релевантним институцијама о активностима 1.1	Интранет и интернет; писмена	Надлежна организациона јединица МУП-а у сарадњи са БСМ	Број одговора и повратних информација	Архива; писарница	Континуирано	Интерна и екстерна (релевантне институције)		Незаинтересованост других орг. јед. и институција без повратних информација
		Реализација кампање у оквиру задатака 1 и 2 у циљу информисања медија и јавности	Саопштења; обавештења; конференције за новинаре интернет; интервјуи; јавне расправе; стручни скупови; промоције	БСМ, службеници МУП - ПУ овлашћени за сарадњу с медијима и надлежна организациона јединица МУП-а у сарадњи са релевантним институцијама	Број саопштења прослеђених медијима; број емитованих и објављених саопштења; прес клипинг (бр. позитивних, негативних и неутралних чланака; тачно информисање); број конференција и посећеност, емитовани прилози и заинтересованост јавности за тему конференције, број захтева новинара на ту тему, поруке и приоритети МУП-а су видљиви у медијима	БСМ - архива, месечни извештаји, прес клипинг, повратне информације надлежних управа МУП-а; извештаји др. институција; истраживање јавног мњења	Континуирано	Све екстерне групе	Људски ресурси - нпр. Од 20 - 50% БСМ и 5% надлежне орг. јед. МУП-а и представници др. институција; Финансијски ресурси - неопходна финансијска средства (буџет) за реализацију прес клипинга, промо материјал, а за спровођење истраживања јавног мњења (агенција)	Реализација кампање у оквиру задатака 1 и 2 у циљу информисања медија и јавности

Циљ 1 - Развити проактиван однос с јавношћу

	Активности	Задачи	Средства	Носиоци активности	Показатељи	Извори за утврђивање показатеља	Временски оквир	Циљна група	Ресурси на трогодишњем нивоу	Ризици
1.2	Унапређење видова комуникације са јавношћу	Организовање конференција за новинаре како би се јавност обавестила о плановима и новинама које ће надлежне управе МУП-а предузимати у будућности	Обавештења, саопштења, најаве, материјал за новинаре, конференција	БСМ, службеници МУП - ПУ овлашћени за сарадњу с медијима (портпароли) и надлежна организациона јединица МУП-а у сарадњи са релевантним институцијама	Број конференција и посећеност, прес клипинг, заинтересованост за тему - број захтева новинара на ту тему	Прес клипинг, БСМ - архива, месечни извештаји, повратне информације надлежних управа МУП-а; извештаји др.институција; истраживање јавног мњења	Континуирано	Екстерне групе - медији	КЗН неопходна финансијска средства (Буџет); људски 20 - 50% БСМ, 5% надлеже организационе једине МУП-а и представници др.институција	Незаинтересованост за тему, слаб одзив новинара, непрофесионално обавештавање
		Ажурирање интернет и интранет странице	"веб" прилози, аудио и видео материјал	БСМ у сарадњи са надлежним орг.јед. МУП-а и службеницима МУП - ПУ овлашћеним за сарадњу с медијима (портпаролима)	Број посетилаца, број повратних информација (e-mail)	Коментари посетилаца веб сајта	Континуирано	Интерна и све екстерне групе	Постојећи ресурси	Недовољан бр.извршилаца, недовољан бр.обученог кадра, високотехнолошки криминал - хакери
		Чешће учествовање полицијских службеника у медијима (ТВ емисије, интервјуи), у јавним расправама, стручним скуповима	Медији	БСМ и надлежне организационе јединице МУП-а у сарадњи са портпаролима и полицијским службеницима (учесницима)	Број учешћа, поруке и приоритети МУП су видљиви у медијима	прес клипинг	Континуирано	Све екстерне групе	Постојећи ресурси	Незаинтересованост полицијских службеника и недовољна обученост за учешће у медијима
		Учествовање на сајамским активностима, Дану полиције и сл.	Промотивни материјал; сајам, демонстрирање / приказивање полицијских јединица и њихових надлежности; интервјуи на сајамским активностима	Надлежна организациона јединица МУП-а, БСМ	Број учешћа на сајамским активностима; број посетилаца	Број посетилаца, извештаји надлежне организационе јединице, књига утисака	Континуирано	Екстерна	неопходна финансијска средства (буџет) за учешће; постојећи људски ресурси	Слаба посећеност сајма и других манифестација

Циљ 2 - Пружити правовремене и доследне информације

Циљ 2 - Пружити правовремене и доследне информације

Активности	Задачи	Средства	Носиоци активности	Показатељи	Извори за утврђивање показатеља	Временски оквир	Циљна група	Ресурси на трогодишњем нивоу	Ризици
Редовно и правовремено информисање о догађајима и акцијама припадника МУП-а	Прикупљање и селекција информација о текућим догађајима и полицијским акцијама и осталим догађајима у којима учествују припадници МУП-а	Штампани, аудио и видео материјал, интерна кореспонденција, интерни састанци и размена информација	Надлежне орг.јед. МУП-а у сарадњи са др.орг.јед. и институцијама	Бр.правовремено прослеђених информација БСМ-у, бр.анализираних информација; тачност прикупљених информација (званични извори)	База података надлежне орг.јед; интерна кореспонденција и састанци	Континуирано	Интерна (БСМ)	Постојећи људски и материјални ресурси надлежне орг. јединице	Недовољна и неправовремена интерна комуникација; "цурење информација"; недостатак информација комуницираних/ прикупљених од стране БСМ, нејасноће усред употребе уско стручне терминологије
	Дистрибуција прикупљених информација јавности	Саопштења, конференције за новинаре, штампани, аудио и видео материјал, гостовања и интервјуи, интернет, редовне конференције	БСМ и службеници МУП - ПУ овлашћени за сарадњу с медијима (портпароли) у сарадњи са службеницима надлежне орг.јединице, министар, директор полиције	Број саопштења прослеђених медијима; број емитованих и објављених саопштења; прес клипинг (бр.позитивних, негативних и неутралних чланака; тачно информисање); број конференција и посећеност, емитовани прилози; разумљивост и благовременост примљених информација и тачност медијских извештаја; регуларност информисања медија и учешће медија на информативним састанцима	БСМ - архива, месечни извештаји, прес клипинг, повратне информације надлежних управа МУП-а; извештаји др.институција; евиденција о посећености информативних састанака за медије и белешке са ових састанака	Континуирано	Екстерна - шира јавност путем медија	Постојећи људски и материјални ресурси БСМ-а; прес клипинг (види циљ 1 активност 1.1)	Ограничена могућност информисања (законска и безбедносна ограничења) и непрофесионално новинарско извештавање; контрадикторност између потребе за заштитом података и комуникације; многи грађани сматрају да нема свако исти приступ свим информацијама; све већи број захтева новинара док капацитети да се на њих одговори остају непромењени; грешке МУП-а/ полицијских службеника приликом давања информација
	Кориговање погрешно објављених информација	Званични деманти, саопштења	БСМ и службеници МУП - ПУ овлашћени за сарадњу с медијима (портпароли)	Однос између погрешно објављених и демантованих информација; смањење броја погрешно објављених информација	Прес клипинг			Интерна и екстерна - шира јавност путем медија	
Унапређење и размена добре праксе у извештавању	Организовање радионица, округлих столова, семинара, гостовање предавача, учешће новинарских екипа у полицијским акцијама кроз емисије и директна укључења	Споразуми о сарадњи са партнерима	БСМ, службеници МУП - ПУ овлашћени за сарадњу с медијима (портпароли), надлежне орг.јед. у сарадњи са новинарима, НВО, независним институцијама и стручним удружењима	Смањење броја захтева за добијање поверљивих информација у складу са захтевима друштва и правом појединца; тачност медијских извештаја расте; схватање медија о МУП-у и полицији као сарадницима расте, и обрнуто.	Извештаји свих носилаца активности, евалуација учесника, прес клипинг; истраживање са повратном информацијом од новинара	Континуирано	Интерна и екстерна (медији; организације цивилног друштва)	Пројектне активности и донације	Свесно или несвесно мешање полицијских службеника у новинарску слободу извештавања; схватање медија да се МУП сувише меша у слободу медија

Циљ 3 - Унапредити осећање сигурности и задовољства јавности радом МУП-а

Циљ 4 - Подстаћи позитиван однос према припадницима МУП

Активности	Задачи	Средства	Носиоци активности	Показатељи	Извори за утврђивање показатеља	Временски оквир	Циљна група	Ресурси на трогодишњем нивоу	Ризици
Повећати интересовање јавности за рад трипадника МУП-а	Спровести кампање о значају и резултатима МУП у остваривању сигурности и безбедности грађана	Медији, институције, јавни скупови	БСМ и надлежна орг.јед. МУП-а	Број спроведених кампања, резултати анализа јавног мњења након спроведених кампања, повећан број пријава за рад у полицији	Прес клипинг, месечни извештаји БСМ и извештај институција за образовање полицијских кадрова о резултатима конкурса	Континуирано	Екстерна (грађани, потенцијални кандидати, НВО, друге државне институције, међународна заједница)	Људски и материјални / донације	Негативан однос медија према званичним информацијама МУП-а
	Израдити и дистрибуирати информативни материјал за едукацију јавности о дужностима и одговорностима службеника МУП и грађана (ВИДИ ЦИЉ 1)	види циљ 1	види циљ 1				види циљ 1	види циљ 1	види циљ 1
Институционални идентитет	Појачати свест и одговорност припадника МУП-а о поштовању стандарда понашања, облачења и комуникације (види циљ 5 и 7)	Правилник о ознакама и униформама, упутство о полицијској етици, видео материјал (исправно-погрешно) и штампана упутства о изгледу и понашању, интранет, интернет	Кабинет министра, дирекција полиције, УЗЗП	Повратна информација јавности - смањен број основаних притужби (Биро за притужбе и представке)	Истраживање јавног мњења, упитници, архива БПП	Континуирано	Интерна и екстерна	Постојећи људски и материјални, неопходна финансијска средства	Отпор запослених, недостатак материјалних средстава
	Креирати нови имиџ, изглед униформе и остале полицијске ознаке	Избор лога и униформи	Кабинет министра, дирекција полиције, сектор финансија	Повратна информација јавности и полицијских службеника	Резултат истраживања запослених и јавног мњења	децембар 2014. год.	Интерна и екстерна	Постојећи људски и материјални, неопходна финансијска средства за спровођење конкурса и истраживање јавног мњења	Слаб одзив на конкурс и недостатак фин.средстава и отпор према новинама
	Успоставити књигу стандарда (правилник) употребе лога и званичних симбола МУП-а	Правилник о ознакама и униформама, упутство о полицијској етици, видео материјал (исправно-погрешно) и штампана упутства о изгледу и понашању, интранет, интернет	Група за израду правилника у сарадњи са дизајнерском фирмом и Заводом за стандардизацију	Учестала употреба симбола и ознака МУП у јавним публикацијама	Израђена институционална акта, прес клипинг	децембар 2014. год.	Интерна и екстерна	Постојећи људски и материјални, неопходна финансијска средства за штампање књиге стандарда и дистрибуцију	Отпор према новинама и недостатак фин.средстава
	Усагласити визуелни идентитет униформисаног састава	Видео клипови (исправно/погрешно), интернет сајт, интранет и др.штампани промо материјал и интерни часопис	Кабинет министра, дирекција полиције, БСМ	Повратна информација да већинска јавност позитивно прихвата нови изглед	Резултат истраживања јавног мњења	Континуирано	Интерна и екстерна	Постојећи људски и неопходни финансијски за израду материјала	Погрешно тумачење поруке, спорост процеса постизања резултата, изостанак очекиване реакције

Циљ 4 - Подстаћи позитиван однос према припадницима МУП

Циљ 4 - Подстаћи позитиван однос према припадницима МУП										
	Активности	Задаци	Средства	Носиоци активности	Показатељи	Извори за утврђивање показатеља	Временски оквир	Циљна група	Ресурси на трогодишњем нивоу	Ризици
4.1	Повећати интересовање јавности за рад припадника МУП-а	Спровести кампање о значају и резултатима МУП у остваривању сигурности и безбедности грађана	Медији, институције, јавни скупови	БСМ и надлежна орг.јед. МУП-а	Број спроведених кампања, резултати анализа јавног мњења након спроведених кампања, повећан број пријава за рад у полицији	Прес клипинг, месечни извештаји БСМ и извештај институција за образовање полицијских кадрова о резултатима конкурса	Континуирано	Екстерна (грађани, потенцијални кандидати, НВО, друге државне институције, међународна заједница)	Људски и материјални / донације	Негативан однос медија према званичним информацијама МУП-а
		Израдити и дистрибуирати информативни материјал за едукацију јавности о дужностима и одговорностима службеника МУП и грађана (ВИДИ ЦИЉ 1)	види циљ 1	види циљ 1				види циљ 1	види циљ 1	види циљ 1
4.2	Институционални идентитет	Појачати свест и одговорност припадника МУП-а о поштовању стандарда понашања, облачења и комуникације (види циљ 5 и 7)	Правилник о ознакама и униформама, упутство о полицијској етици, видео материјал (исправно-погрешно) и штампана упутства о изгледу и понашању, интранет, интернет	Кабинет министра, дирекција полиције, УЗЗП	Повратна информација јавности - смањен број основаних притужби (Биро за притужбе и представке)	Истраживање јавног мњења, упитници, архива БПП	Континуирано	Интерна и екстерна	Постојећи људски и материјални, неопходна финансијска средства	Отпор запослених, недостатак материјалних средстава
		Креирати нови имиџ, изглед униформе и остале полицијске ознаке	Избор лога и униформи	Кабинет министра, дирекција полиције, сектор финансија	Повратна информација јавности и полицијских службеника	Резултат истраживања запослених и јавног мњења	децембар 2014. год.	Интерна и екстерна	Постојећи људски и материјални, неопходна финансијска средства за спровођење конкурса и истраживање јавног мњења	Слаб одзив на конкурс и недостатак фин.средстава и отпор према новинама
		Успоставити књигу стандарда (правилник) употребе лога и званичних симбола МУП-а	Правилник о ознакама и униформама, упутство о полицијској етици, видео материјал (исправно-погрешно) и штампана упутства о изгледу и понашању, интранет, интернет	Група за израду правилника у сарадњи са дизајнерском фирмом и Заводом за стандардизацију	Учестала употреба симбола и ознака МУП у јавним публикацијама	Израђена институционална акта, прес клипинг	децембар 2014. год.	Интерна и екстерна	Постојећи људски и материјални, неопходна финансијска средства за штампање књиге стандарда и дистрибуцију	Отпор према новинама и недостатак фин.средстава
		Усагласити визуелни идентитет униформисаног састава	Видео клипови (исправно/погрешно), интернет сајт, интранет и др.штампани промо материјал и интерни часопис	Кабинет министра, дирекција полиције, БСМ	Повратна информација да већинска јавност позитивно прихвата нови изглед	Резултат истраживања јавног мњења	Континуирано	Интерна и екстерна	Постојећи људски и неопходни финансијски за израду материјала	Погрешно тумачење поруке, спорост процеса постизања резултата, изостанак очекиване реакције

Циљ 5 - Подићи ниво свести запослених кроз унапређење комуникације

Циљ 5 - Подићи ниво свести запослених кроз унапређење комуникације

Активности	Задачи	Средства	Носиоци активности	Показатељи	Извори за утврђивање показатеља	Временск и оквир	Циљна група	Ресурси на трогодишњем нивоу	Ризици
Преузимање обавеза запослених у екстерној и интерној комуникацији	Израда Упутства о процедурама и поступању са информацијама намењеним медијима и јавности из надлежности МУП (у даљем тексту: Упутство)	Предлог решења МУП-а и предлог медијских организација за израду Упутства	Министар, БСМ, Секретаријат, на предлог БСМ-а, у сарадњи са свим орг. јединицама МУП-а	Израђено Упутство	Примена Упутства и реакција медија	дец. 2013.	Интерна и екстерна	Постојећи људски ресурси, финансијска средства из донације	Неусаглашеност ставова представника орг. јединица МУП-а и реалних потреба у пракси
	Анализа и ревизија постојећих процедура комуникације (у пракси) и успостављање нових	Упутства, инструкције, приручник и др. документа	БСМ и Секретаријат у сарадњи са свим орг. јед. МУП	Примена у пракси	Извештаји о консултацијама са надлежним институцијама, медијским организацијама, орг. јединицама МУПа, службеници ма МУП - ПУ овлашћеним за сарадњу с медијима (портпароли)	дец. 2013.	Интерна и екстерна	Постојећи људски ресурси	Отпор руководиоца или запослених за примену документа
	Успостављање нових процедура у складу са стратегијом комуникације уз консултације релевантних организација	Стратегија комуникације	Све орг. јед. МУП у складу са постојећом нормативно правном процедуром и	Квалитет медијских извештаја	Извештаји о консултацијама - записници са састанака	дец.2014.	Интерна и екстерна	Постојећи људски ресурси стручни консултанти (неопходна фин. средства - донације)	Неусаглашеност ставова, нереалне процедуре које је тешко спровести, неприхватаање предвиђених процедура од стране запослених
	Информисање свих запослених, као и других државних институција и надлежних организација о процедурама	Штампано Упутство, Интернет, Интранет, "Полиција данас"	БСМ, руководиоци орг. јед.	Запослени примењују процедуре	Примена Упутства	дец.2014.	Интерна и екстерна	Постојећи људски ресурси; неопходна финансијска средства за израду материјала	Спора процедура обавештавања, необавештеност појединаца, незаинтересованост запослених
	Сукцесивна едукација запослених о начину примене процедура са посебним освртом на предности које нове процедуре доносе	Обука запослених. Редовн и месечни састанци и састанци по указаној потреби	Руководиоци орг. јединица, службеници МУП - ПУ овлашћени за сарадњу с медијима (портпароли) , уз координацију БСМ	Број одржаних обука са оценом успешности	Извештаји са обука и састанака	Континуирано	Интерна и екстерна	Постојећи људски ресурси;	Руководилац и овлашћени службеници не објашњава нове процедура на разумљив начин;
	Праћење примене Упутства	Прикупљање података, анализа и извештај о примени Упутства	БСМ, службеници МУП - ПУ овлашћени за сарадњу с медијима (портпароли)	Извештај БСМ, квалитет медијских извештаја	Интерна и екстерна кореспонденција, радни састанци са појединцима задужени за спровођење процедура и повратне информације јавности	дец.2014.	Интерна и екстерна	Постојећи људски ресурси;	Незаинтересованост запослених

Циљ 6 - Побољшати квалитет рада запослених кроз континуирано информисање

Циљ 6 - Побољшати квалитет рада запослених кроз континуирано информисање

Активности	Задачи	Средства	Носиоци активности	Показатељи	Извори за утврђивање показатеља	Временски оквир	Циљна група	Ресурси на трогодишњем нивоу	Ризици
Информисање запослених посредством интернета, интранета и интерног часописа	Припрема часописа "Полиција данас"	Стручни и промотивни текстови, саопштења о догађајима, чланци и прилози из свих ПУ и осталих орг. јед.	БСМ и ИТ служба у сарадњи са запосленима	Број подељених часописа, број достављеног штампаног информативног материјала за часопис, мејлинг листа и број посетилаца на сајту	Штампано и електронско издање часописа и мејлинг листа, евиденција приступа на сајту	Месечно	Интерна и екстерна	Постојећи људски и материјални ресурси	Недовољна мотивисаност појединих орг.јед. за израду материјала, недовољна финансијска средства
	Ажурирање интернет и интранет презентације	Интернет и интранет	БСМ и ИТ служба у орг.јединицама	Број прилога постављених на интернет и интранет презентацију	Интернет и интранет презентација	Континуирано	Интерна и екстерна	Постојећи људски и материјални ресурси	Недовољна техничка опремљеност и обученост запослених
Дистрибуција прес клипинга	Дефинисање корисника	Прес клипинг	БСМ	коментари корисника	Штампа и електронски медији	Континуирано	Интерна	Постојећи људски и материјални ресурси	Недовољна техничка опремљеност
Интерно представљање Стратегије комуникације и Акционог плана	Посета свим полицијским управама и станицама	Брошура Стратегије и Акциони план, ажурирани документ, извештаји о имплементацији	БСМ у сарадњи са орг. јединицама	Број презентација у орг. јединицама; Број посета интернету	Извештај		Интерна	Постојећи људски и материјални ресурси	Недовољна заинтересованост запослених

Циљ 7 - Унапредити унутрашње капацитете

Циљ 7 - Унапредити унутрашње капацитете										
	Активности	Задачи	Средства	Носиоци активности	Показатељи	Извори за утврђивање показатеља	Временски оквир	Циљна група	Ресурси на трогодишњем нивоу	Ризици
7.1	Организовање и спровођење стручног усавршавања и специјализовних обука свих службеника овлашћених за послове сарадње са медијима	Припреме и организовање семинара за службенике МУП - ПУ овлашћене за сарадњу с медијима (портпароли) Припреме и организовање семинара за запослене у орг. јединицама	Годишњи програм стручног усавршавања и оспособљавања, електронско учење, периодичне обуке	БСМ и орг. јединице у сарадњи са спољним партнерима	Број одржаних семинара, резултати извештаја након одржаних семинара	Извештаји са семинара и обука	Континуирано	Интерна	Људски и материјални/буџет и донације	Непримењивање стеченог знања и одсуство анализе образовних потреба МУП-а, незаинтересованост запослених за обуку
7.2	Унапређивање вештина комуникације	Обука запослених - БСМ, службеници МУП - ПУ овлашћени за сарадњу с медијима (портпароли) и по потреби остали запослени		БСМ у сарадњи са орг. јединицама и спољним партнерима	Број обука	Усвајање вештина комуникације			Постојећи људски ресурси/материјални буџет и донације	Недостатак средстава и незаинтересованост запослених и руководиоца