



**Skupština Crne Gore  
Parlamentarni institut  
Istraživački centar**

**OPŠTA I INTERNA REGULATIVA KOJOM SE UREĐUJE VEBSAJT I  
OGLAŠAVANJE DRŽAVNIH ORGANA I INSTITUCIJA NA DRUŠVENIM  
MREŽAMA**

**Podgorica, novembar 2020. godine**



Broj: 19/2020

Klas. br: 00-52-4/20-

Datum: novembar 2020. godine

Pripremio: Istraživački centar Skupštine Crne Gore

\* *Istraživački centar Skupštine Crne Gore, prilikom izrade istraživačkih radova, koristi se javno dostupnim podacima i podacima iz baza ograničenog pristupa, strogo vodeći računa o kredibilnosti izvora. Centar ulaže sve razumne napore da informacije sadržane u istraživačkom radu budu tačne i potpune, ali ne snosi odgovornost za eventualnu netačnost i nepotpunost istih. Istraživački radovi se koriste samo u svrhu za koju su izrađeni, a u skladu sa Pravilima o izradi istraživačkih radova. Stavovi izrečeni u tekstu ne predstavljaju zvaničan stav Skupštine Crne Gore, niti neophodno drugih institucija ili organizacija čiji se podaci koriste za izradu rada.*

\*\* *Svi pojmovi upotrijebljeni u istraživačkom radu u muškom gramatičkom rodu obuhvataju muški i ženski rod lica na koja se odnose.*



## SADRŽAJ

|  |           |
|--|-----------|
| <b>UVOD I GLAVNI NALAZI ISTRAŽIVANJA .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>1. PRAVILA I SMJERNICE U VEZI SA UREĐIVANJEM ZVANIČNIH INTERNET PREZENTACIJA INSTITUCIJA .....</b>  | <b>6</b>  |
| 1.2 HRVATSKI SABOR: UPUTSTVO O OBJAVLJIVANJU INFORMACIJA NA INTERNET STRANICE PARLAMENTA .....   | 8         |
| 1.3 DRŽAVNI ZBOR: UPUTSTVO U VEZI SA VOĐENJEM INTERNET PREZENTACIJE .....  | 10        |
| 1.4 NARODNA SKUPŠTINA REPUBLIKE SRBIJE: UPUTSTVO ZA POSTAVLJANJE INFORMACIJA I SADRŽAJA NA INTERENT STRANICE.....  | 14        |
| 1.5 VLADA CRNE GORE: PRAVILNIK O WEB PORTALU I PODPORTALIMA VLADE .....  | 16        |
| 1.6 MINISTARSTVO JAVNE UPRAVE CRNE GORE: SMJERNICE ZA RAZVOJ I UPRAVLJANJE INTERNET PREZENTACIJAMA JAVNE UPRAVE .....  | 16        |
| <b>2. SMJERNICE I PREPORUKE U VEZI SA UPRAVLJANJEM ZVANIČNIM NALOZIMA INSTITUCIJA NA DRUŠTVENIM MREŽAMA .....</b>  | <b>19</b> |
| 2.1 MINISTARSTVO DRŽAVNE UPRAVE I LOKALNE SAMOUPRAVE SRBIJE: SMJERNICE ZA UPOTREBU DRUŠTVENIH MREŽA U ORGANIMA DRŽAVNE UPRAVE, AUTONOMNE POKRAJINE I JEDINICA LOKALNE SAMOUPRAVE ..... | 19        |
| 2.2 LJUBLJANSKE PREPORUKE (2019): SMJERNICE ZA UPOTREBU DRUŠTVENIH MREŽA U PARLAMENTU .....  | 20        |
| 2.3 STRATEGIJA O KORIŠĆENJU DRUŠTVENIH MREŽA U PARLAMENTU GRUZIJE 2019-2020 .....  | 22        |
| 2.4 VLADA CRNE GORE: KOMUNIKACIONA STRATEGIJA I PRAVILA O KOMUNIKACIJAMA .....   | 31        |
| PRILOG I: PREGLED INFORMACIJA I SADRŽAJA KOJI SE POSTAVLJAJU NA INTERNET STRANICU NARODNE SKUPŠTINE SRBIJE .....   | 34        |
| <b>IZVORI INFORMACIJA .....</b>  | <b>45</b> |



## UVOD I GLAVNI NALAZI ISTRAŽIVANJA

Jedan od najznačajnijih instrumenata za uvid građana u rad zakonodavnog tijela vlasti predstavljaju zvanične internet stranice koje omogućavaju parlamentima aktivnu komunikaciju sa građanima i veće razumijevanje uloge i nadležnosti zakonodavca. Uz široku dostupnost interneta, internet stranice postale su jedan od najvažnijih i najčešće korišćenih načina informisanja građana o zakonodavstvu, aktivnostima poslanika i parlamenta. Parlamentarne internet stranice takođe su važan instrumenta za poslanike i odbore. Često su najbrže i najpouzdanije sredstvo za informisanje o predloženim zakonima i aktima, dnevnom redu, mišljenjima i izvještajima odbora, kao i rezultatima glasanja. Stoga, kao instrument, internet stranice postale su važne za zakonodavnu i nadzornu aktivnost parlamenta.

Imajući u vidu značaj internet stranica za informisanje građana i komunikaciju sa javnošću, zvanične stranice zakonodavnog tijela treba da budu nepristrasne, objektivne, te da pružaju blagovremene, tačne i sveobuhvatne informacije. Internet stranice moraju biti jednostavne za razumijevanje i upotrebu i dostupne svima. Konačno, potrebno je dobro upravljanje i podrška kako bi zvanične internet stranice mogle da odgovore na rastuće potrebe građana i poslanika, kako bi išle u korak sa napretkom tehnologije, te odgovorile ne ciljeve transparentnosti, dostupnosti, odgovornosti i efikasnosti zakonodavnog tijela.<sup>1</sup>

Osim toga, razvoj i sve veća upotreba digitalnih tehnologija doveli su do široke upotrebe društvenih medija/mreža, te niza onlajn instrumenata za stvaranje i širenje sadržaja što je parlamentima i poslanicima donijelo nove mogućnosti. Upravo društvene mreže, kao novi kanali komunikacije, pružaju nove načine za informisanje javnosti, kao i interakciju sa građanima, promovišući otvorenost i transparentnost samih parlamenta. Činjenica je da se nekada tradicionalno o radu parlamenta izvještavalo putem medija, dok poslanici danas mogu objavljivati komentare i tvitove na društvenim mrežama, na primjer u toku sjednice koja se odvija

„Dobra praksa u pogledu društvenih mreža znači slušanje, pružanje odgovora, postavljanje pitanja i dijeljenje; odnosno biti aktivan učesnik na mreži.“

u plenarnoj sali. Naime, javnost sve češće očekuje oblike komunikacije u realnom vremenu, što proširuje ulogu parlamenta i stvara potrebu pružanja informacija kroz čitav niz digitalnih kanala. Digitalni mediji čine parlament transparentnijim i dostupnijim i mogu približiti demokratiju javnosti, ali takođe mogu povećati složenost parlamentarne komunikacije i angažovanja. Stoga, upotreba društvenih mreža u parlamentima mora biti odgovarajuća, a pronalaženje ravnoteže između ove i tradicionalnih metoda komunikacije zahtijeva praksu i prilagođavanje.<sup>2</sup>

Imajući u vidu navedeni kontekst, Istraživački centar je, u skladu sa upućenim zahtjevom, prikupio, sistematizovao i predstavio podatke u vezi sa internim procedurama za regulisanje zvaničnih internet prezentacija parlamenta i oglašavanje njihovih objava na zvaničnim nalozima na društvenim mrežama u parlamentima sljedećih zemalja: **Bosna i Hercegovina, Hrvatska, Slovenija i Srbija**. Osim toga, u radu su predstavljene informacije u vezi sa internim regulisanjem funkcionalnosti zvaničnih internet stranica i naloga na društvenim mrežama **Vlade Crne Gore**, kao i **opšte smjernice** za vođenje naloga državnih/lokalnih institucija i organa na društvenim mrežama u Srbiji, tzv. **Ljubljanske preporuke** u vezi sa **parlamentarnom upotreboom društvenih mreža**, te opšte smjernice za razvoj i upravljanje internet prezentacijama u Crnoj Gori. Konačno, u radu je predstavljena i **Strategija o korišćenju društvenih mreža u Parlamentu Gruzije 2019-2020**. Informacije predstavljene u radu prikupljene su iz zvaničnih

<sup>1</sup> Inter-parliamentary Union, Guidelines for Parliamentary Websites, 2009 edition

[\(30.11.2020\)](https://www.ipu.org/resources/publications/reference/2016-07/guidelines-parliamentary-websites-new-edition)

<sup>2</sup> Inter-parliamentary Union, Social Media Guidelines for Parliaments, 2013 edition

[\(30.11.2020\)](https://www.ipu.org/resources/publications/reference/2016-07/social-media-guidelines-parliaments)



internih dokumenata, te smjernica i strategija, kao i drugih relevantnih izvora tamo gdje je to i navedeno u radu.

U skladu sa prikupljenim podacima, parlamenti analiziranih zemalja (BiH, Hrvatska, Slovenija, Srbija) način funkcionisanja i uređivanja zvaničnih internet prezentacija propisuju internim dokumentima. Tako je, na primjer, u Parlamentarnoj skupštini BiH ovo pitanje uređeno *Protokolom o web prezentaciji koji donosi Kolegijum Sekretarijata*<sup>3</sup>, u Hrvatskom saboru *Uputstvom o objavlјivanju informacija na internet stranice Parlamenta*, koje donosi generalni sekretar, te *Uputstvom za postavljanje informacija i sadržaja na internet stranice u Narodnoj skupštini Srbiji* i *Uputstvom za rad urednika i administratora sadržaja internet portala u Državnim zboru*, koja u oba slučaja donosi generalni sekretar. Što se tiče upravljanja **internim prezentacijama pojedinih institucija u Crnoj Gori**, Vlada Crne Gore usvojila je *Pravilnik o web portalu i podportalima Vlade Crne Gore*, a Ministarstvo javne uprave opšte Smjernice za razvoj i upravljanje internet prezentacijama javne uprave.

Kada je riječ o pravilima o uređivanju zvaničnih naloga na društvenim mrežama, prema dostupnim podacima, **navedeni parlamenti nemaju interne dokumente** koji uređuju proceduru oglašavanja parlamenta na društvenim mrežama. Međutim, kao primjer parlamenta koji ima strateški pristup kada je u pitanju korišćenje društvenih mreža u parlamentu predstavljen je Parlament Gruzije odnosno njegova **Strategija o korišćenju društvenih mreža u Parlamentu Gruzije 2019-2020**, koja im poseban značaj za Parlament, definiše ciljeve javne komunikacije, principe i planirane aktivnosti parlamenta na različitim društvenim platformama, analizira trenutno stanje, navodi izazove sa kojima se Parlament suočava i nudi načine za prevazilaženje tih izazova. Strategija predviđa detaljan plan aktivnosti po pitanju nastupa parlamenta na društvenim mrežama. Takođe, u radu su predstavljene **Ljubljanske preporuke**, kao **opšte smjernice** za upotrebu zvaničnih naloga parlamenta na društvenim mrežama, koje su razvijene kao rezultat razmjene iskustava i mišljenja na konferenciji Evropskog centra za parlamentarna istraživanja i dokumentaciju „Parlamenti na mreži“ u Ljubljani 2019. godine. Kada su u pitanju opšte smjernice za korišćenje naloga na društvenim mrežama, u Srbiji postoje **Smjernice za upotrebu društvenih mreža u organima državne uprave, autonomne pokrajine i jedinica lokalne samouprave** koje je donijelo Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave.

Na kraju, sastavni dio rada su Komunikaciona strategija Vlade Crne Gore i Pravila o komunikacijama, dokument donijet u cilju implementacije Komunikacione strategije, koji sadrži smjernice u vezi sa **sadržajem objava i interakcijom sa korisnicima na zvaničnim nalozima na društvenim mrežama**.

*Rad je podijeljen u dva poglavља, u skladu sa temom istraživanja, koja se odnose na interno regulisanje parlamentarnih internet stranica i smjernice za vođenje naloga na društvenim mrežama.*

---

<sup>3</sup> Trenutno su u toku izmjene Protokola o web prezentaciji BiH, koje u trenutku izrade rada nijesu usvojene. U radu je predstavljen važeći Protokol,



## **1. PRAVILA I SMJERNICE U VEZI SA UREĐIVANJEM ZVANIČNIH INTERNET PREZENTACIJA INSTITUCIJA**

*Ovo poglavlje sadrži pregled internih pravila u vezi sa uređivanjem zvaničnih internet stranica parlamentara u zemljama regionala (BiH, Hrvatska, Slovenija i Srbija), pregled pravila o uređivanju zvaničnog veb portala Vlade Crne Gore, kao i opštih smjernica za razvoj i upravljanje internet prezentacija javne uprave koje je izradilo Ministarstvo javne uprave Crne Gore*

### **1.1 PARLAMENTARNA SKUPŠTINA BIH: PROTOKOL ZA WEB PREZENTACIJU PARLAMENTARNE SKUPŠTINE BIH**

U Parlamentarnoj skupštini Bosne i Hercegovine primjenjuje se **Protokol za web prezentaciju Parlamentarne skupštine**, dokument koji u formi odluke usvaja Kolegijum Sekretarijata Parlamentarne skupštine BiH. **Protokol je trenutno u fazi izmjena (koje još nijesu usvojene)**, a u tekstu važećeg dokumenta navodi se da ciljevi web prezentacije prate opšte ciljeve stalnog i blagovremenog informisanja javnosti o radu Parlamentarne skupštine Bosne i Hercegovine, kao i informisanja samih članova i zaposlenih u Parlamentarnoj skupštini. Poseban cilj je da se smanji upotreba, distribucija i protok papirnog materijala.

Web prezentacija Parlamentarne skupštine treba da bude brz i efikasan informacioni kanal za Parlamentarnu skupštinu koji će, pored mnogih drugih kanala povećati dostupnost i kvalitet plasmana informacija iz Parlamentarne skupštine.

Visok kvalitet i brzo obnavljanje, odnosno osvježavanje sadržaja, osnovni su preduslov za dobru službu održavanja web prezentacije Parlamentarne skupštine. To je moguće postići visokim stepenom automatizacije, dobro uhodanim mehanizmom objavljivanja i pouzdanim kvalitetom informacija.

Protokolom je predviđeno da se informacije objavljaju na jezicima u službenoj upotrebi u Bosni i Hercegovini (bosanski, hrvatski i srpski), dok je dio informacija o Parlamentarnoj skupštini dostupan i na engleskom jeziku, te da će mjere za izlaženje u susret ljudima sa posebnim potrebama biti razmotrene.

Kao **podciljevi** u okviru Protokola definisane su sljedeće grupe:

**1. Orientacija ka korisnicima** - Prezentacija će biti usmjerena ka korisnicima sa namjerom da njihov pristup informacijama maksimalno pojednostavi.

**2. Sadržaj** - Informacije vezane za Ustav Bosne i Hercegovine i zakonske dokumente iz domena zakonodavne djelatnosti Parlamentarne skupštine imaju prioritet i objavljaju se bez uređivačkih izmjena. Ustavni materijali prezentuju se na način koji korisniku olakšava pronalaženje traženih dokumenata i informacija koje oni sadrže. Druge informacije o Parlamentarnoj skupštini predstavljene su sa ciljem da bi se proširilo znanje o radu Parlamentarne skupštine. Dinamičke vijesti o aktivnostima Parlamentarne skupštine BiH plasiraju se uz poštovanje načela objektivnosti i u skladu sa Pravilnikom o postupanju s informacijama koje će se objavljivati na web-stranici.

**3. Vrijeme** - Informacije su aktuelne i dostupne na internetu što je prije moguće. Dobri protokoli za predstavljanje i obnavljanje materijala treba da budu bazirani na maksimalnoj automatizaciji i upotrebi baza podataka.

**4. Otvorenost i dostupnost** - Sve korisničke grupe imaju jednaka prava i pristup informacijama iz Parlamentarne skupštine. Informacije se prezentuju na način koji će korisnicima olakšati usmjeravanje svojih pitanja i drugih poruka na pravu adresu ili pravoj osobi u Parlamentarnoj skupštini. Sekretari komisija ažuriraju predloge koje dobiju na osnovu kontakt-podataka



objavljenih u skopu web prezentacije i sa njima upoznaju članove komisija kako bi oni procijenili eventualne postupke u skladu s njima.

**5. Informativna odgovornost** – Poštuje se princip "autorske odgovornosti", tako da je autor informacije odgovoran za sadržaj, obnavljanje i brisanje informacija iz njegovog domena. O eventualnim poremećajima u stepenu funkcionalnosti web prezentacije kao i o eventualnim problemima koji nastaju uslijed nepoštovanja odredaba ovog Protokola, glavni urednik web prezentacije pismeno izvještava Kolegijum Sekretarijata.

U pogledu **organizacije upravljanja web prezentacijom**, ovim dokumentom predviđeno je da formalne i operativne odgovornosti za pojavljivanje web prezentacije Parlamentarne skupštine na internetu prate iste principe koji važe u izdavačkom i informativnom radu. Isto važi i za odgovornost za informacione tehnologije i druge informativne resurse. Strukturu, sadržaj i budžet web prezentacije utvrđuje Kolegijum Sekretarijata, na osnovu predloga glavnog urednika web prezentacije. Sektor za odnose s javnošću ima savjetodavnu i odgovornost koordinacije, te se i mjesa glavnog i odgovornog urednika stranice nalaze u ovom Sektoru. Glavni urednik, uz konsultacije sa Uređivačkom grupom stranice, predlaže sadržaj, strukturu i budžet web prezentacije, donosi odluke ili stavlja pred Kolegijum Sekretarijata pitanja od posebne važnosti.

Kolegijum Sekretarijata odlučuje o pitanjima od posebne važnosti. Na osnovu predloga glavnog urednika web prezentacije Kolegijum Sekretarijata usvaja radne planove i budžet za web prezentaciju. Sve praktične i tehničke probleme i pitanja o resursima najprije treba pokušati obrazložiti i riješiti na najnižem nivou organizacije. Ukoliko to nije moguće, o njima će raspravljati **Uređivačka grupa stranice** prije nego što se napravi prezentacija za Kolegijum Sekretarijata.

Uređivačka grupa web prezentacije Parlamentarne skupštine ima odgovornost da:

- predlaže ciljeve i izbor sadržaja;
- predlaže ukupan dizajn, funkcionalnost i strukturu;
- koordinira i usmjerava rad autora u preradi sadržaja web stranice;

Za svoj rad Uređivačka grupa odgovara Kolegijumu Sekretarijata. Uređivačku grupu čine:

1. Rukovodilac Sektora za odnose s javnošću - glavni urednik web prezentacije;
2. Rukovodilac Informaciono – dokumentacionog sektora;
3. Rukovodilac Sektora za informacione tehnologije i
4. Web master.

Kada je u pitanju **ažuriranje sadržaja web prezentacije**, Protokol predviđa da je za koordinaciju ostvarivanja plana ažuriranja sadržaja web prezentacije Parlamentarne skupštine BiH odgovoran rukovodilac Sektora za odnose s javnošću - glavni urednik prezentacije. Za ukupan kvalitet ažuriranja web prezentacije odgovoran je viši stručni saradnik za odnose s javnošću u Sektoru za odnose s javnošću - odgovorni urednik web prezentacije. Za blagovremeno, potpuno i kvalitetno ažuriranje informativnih i statičnih sadržaja web prezentacije zadužen je stručni saradnik za publikacije i web informisanje u Sektoru za odnose s javnošću - glavni administrator stranice.

Za blagovremeno, potpuno i kvalitetno ažuriranje audio/video prenosa sjednica domova Parlamentarne skupštine BiH kao i arhiviranje tonskih/video zapisa u bazi web prezentacije zadužen je Sektor za informacione tehnologije.

Na kraju, za blagovremenu i potpunu dostavu materijala u elektronskoj formi administratorima web prezentacije odgovorni su:

- Stručna služba Predstavničkog doma,
- Stručna služba Doma naroda,
- rukovodioci sektora,
- sekretari komisija Predstavničkog doma, Doma naroda, zajedničkih komisija i ad hoc komisija.



## 1.2 HRVATSKI SABOR: UPUTSTVO O OBJAVLJIVANJU INFORMACIJA NA INTERNET STRANICE PARLAMENTA

U Hrvatskom saboru, u skladu sa Poslovnikom<sup>4</sup>, i **Pravilnikom o javnosti rada Sabora i njegovih radnih tijela**<sup>5</sup>, generalni sekretar donio je **Uputstvo o objavljinju informacija na internet stranice Parlamenta**.

Pravilnikom o javnosti rada Sabora i njegovih radnih tijela iz 2005. godine dijelom se uređuje funkcionisanje internet stranica Sabora. Prema tome, u Pravilniku se navodi da se javnost rada Sabora ostvaruje i putem interneta. Internet stranice Sabora izrađene su sa ciljem:

- ⊕ informisanja javnosti o radu Sabora (zakonski i drugi predlozi o kojima predstoji rasprava, stavovi i izvještaji radnih tijela i drugi podaci o Saboru i njegovom radu),
- ⊕ preuzimanja informacija o radu Sabora namijenjenih javnosti iz raspoloživih izvora informacija,
- ⊕ omogućavanja dostupnosti interaktivnih multimedijalnih servisa, kao i servisa u realnom vremenu (rezultati glasanja na plenarnoj sjednici, video i digitalni prenos toka plenarnih sjednica, *net meeting, chat* i drugi načini neposrednog komuniciranja) javnosti.

Rad Sabora na internet stranicama predstavlja se javnosti dnevno na hrvatskom jeziku, a u skladu sa tehničkim, kadrovskim i drugim mogućnostima i na drugim svjetskim jezicima. Javnost rada Sabora ostvaruje se i komunikacijom poslanika, radnih tijela i stručne službe putem službene adrese elektronske pošte, kao i drugih načina komuniciranja putem interneta.

*Osim načina funkcionisanja internet stranica Parlamenta, Pravilnik o javnosti rada Sabora i njegovih radnih tijela uređuje učešće predstavnika udruženja građana, nevladinih organizacija i građana kao posmatrača na sjednicama Hrvatskoga sabora i sjednicama radnih tijela, posjete organizovanih grupa građana Saboru, način tonskog i video snimanja sjednica Sabora i njegovih radnih tijela, direktni radijski i televizijski prenosi toka sjednica, te način registrovanja domaćih i stranih novinara u Saboru.*

**Izvor:** *Pravilnik o javnosti rada Sabora i njegovih radnih tijela, član 18*

U Uputstvu o objavljinju informacija na internet stranice Parlamenta detaljno su navedene vrste informacija koje se objavljuju na internet stranicama Sabora u okviru organizacionih jedinica, odnosno koja organizaciona jedinica je zadužena za objavljinje određene vrste informacija. Informacije za objavljinje dostavljaju se uređivačkom timu u elektronskoj formi putem adrese elektronske pošte (a u izuzetnim slučajevima u nekoj drugoj formi). Informacije za objavljinje dostavljaju se u skladu sa principima blagovremenosti, tačnosti i kompletnosti.

<sup>4</sup>Poslovnik Hrvatskog sabora [https://www.sabor.hr/sites/default/files/uploads/inline-files/Poslovnik-HS\\_procisceni-tekst-11\\_2020.pdf](https://www.sabor.hr/sites/default/files/uploads/inline-files/Poslovnik-HS_procisceni-tekst-11_2020.pdf) (26.11.2020)

<sup>5</sup>PRAVILNIK O JAVNOSTI RADA HRVATSKOG SABORA I RADNIH TIJELA 66/2005  
[https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005\\_05\\_66\\_1286.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005_05_66_1286.html) (26.11.2020)

**Tabela 1:** Uputstvo za objavljivanje informacija po organizacionim jedinicima u Hrvatskom saboru

| Organizaciona jedinica                            | Informacije koje se objavljaju  |
|---|---|
| <b>Generalni Sekretarijat</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacije o poslanicima, uključujući fotografije i raspored mesta u plenarnoj sali,</li> <li>• Promjene u strukturi partija i političkih grupa,</li> <li>• Ugovori o javnim nabavkama,</li> <li>• Biografija generalnog sekretara i zamjenika generalnog sekretara,</li> <li>• Zaposleni u Sekretarijatu i njihovi kontakti, te ostale informacije.</li> </ul> |
| <b>Kabinet predsjednika</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saopštenja za javnost i najave za medije,</li> <li>• Govori,</li> <li>• Biografija predsjednika,</li> <li>• Informacije o Kabinetu predsjednika,</li> <li>• Informacije o šefu i ostalim zaposlenima u Kabinetu, te ostale informacije.</li> </ul>   |
| <b>Kabineti potpredsjednika</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saopštenja za javnost,</li> <li>• Biografije potpredsjednika,</li> <li>• Information o zaposlenima u kabinetima i njihovi kontakti, te ostale informacije.</li> </ul>  |
| <b>Priprema i održavanje sjednica</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zakoni u proceduri (digital and print),</li> <li>• Dnevni red (izmjene i dopune),</li> <li>• Zapisnici,</li> <li>• Poslanička pitanja, te ostale informacije.</li> </ul>   |
| <b>Služba za pravne poslove i ljudske resurse</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacije o rukovodiocima i šefovima organizacionih jedinica,</li> <li>• Informacije o sekretarima radnih tijela, delegacija, komisija i vijeća,</li> <li>• Oglasi za slobodna radna mjesta,</li> <li>• Informacije o komesaru za etiku, te ostale informacije.</li> </ul>   |
| <b>Služba za odnose sa javnošću</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obaveštenja za medije o aktivnostima poslanika,</li> <li>• Saopštenja za javnost i ostale informacije za medije,</li> <li>• Informacije o šefu Odjeljenja za odnose sa javnošću i kontakti zaposlenih, te ostale informacije.</li> </ul>   |
| <b>Služba za građane</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Izvještaji i druge publikacije,</li> <li>• Uputstva za posjete Parlamentu,</li> <li>• Informacije o šefu Službe i kontakti zaposlenih, te ostale infromacije.</li> </ul>   |
| <b>Protokol</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacije o šefu Odjeljenja i kontakti zaposlenih i ostale informacije.</li> </ul>   |
| <b>Odjeljenje za informacije i dokumentaciju</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacije o zakonodavnim aktivnostima Parlamenta,</li> <li>• Informacije o šefu Odjeljenja i kontakti zaposlenih,</li> <li>• Informacije o aktivnostima Odjeljenja, te ostale informacije.</li> </ul>  |
| <b>Biblioteka</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacije o Biblioteci i njenim aktivnostima,</li> <li>• Informacije o šefu Biblioteke i zaposlenima i njihovi kontakti, te ostale informacije.</li> </ul>   |
| <b>Radna tijela</b>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Najave sjednica radnih tijela sa dnevnim redom,</li> <li>• Zapisnici, mišljenja, zaključci i ostala dokumenta u vezi sa sjednicama radnih tijela, ze zakonodavne procedure koje su u toku,</li> <li>• Javni tenderi,</li> <li>• Informacije o sekretarima radnih tijela i kontakti, te ostale informacije.</li> </ul>  |
| <b>Poslanici</b>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ažuriranje informacija o poslancima,</li> <li>• Akti u proceduri koje su predložili poslanici,</li> <li>• Izvještaji o doancijama koje podržavaju političke aktivnosti (<i>za nezavisne poslanike i poslanike nacionalnih manjina</i>), te ostale informacije.</li> </ul>  |
| <b>Političke grupe</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Akti u proceduri koje su predložile političke grupe,</li> <li>• Najave sastanaka,</li> <li>• Saopštenja za konferencija za medije,</li> <li>• Kontakti, te ostale informacije.</li> </ul>  |
| <b>Stalne delegacije</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Saopštenja za medije i najave aktivnosti,</li> <li>• Informacije o sekretarima delegacija i kontakti, te ostale informacije.</li> </ul>  |
| <b>Službenik za informacije</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Katalog informacija,</li> <li>• Propisi u vezi sa slobodnim pristupom informacijama,</li> <li>• Kontakti, te ostale informacije.</li> </ul>  |
| <b>Komsije i vijeća</b>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sopštenja za javnost i saopštenja sa konferencija sa štampu,</li> <li>• Informacije o sekretaru tijela sa kontaktima</li> </ul>  |
| <b>Straža Sabora</b>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informacije o komandiru straže sa kontaktom,</li> </ul>  |



### **1.3 DRŽAVNI ZBOR: UPUTSTVO U VEZI SA VOĐENJEM INTERNET PREZENTACIJE**

U donjem domu **Parlamenta Slovenije**, Državnom zboru, administriranje internet portala detaljnije je uređeno Uputstvom za rad urednika i administratora sadržaja internet portala Državnog zbora<sup>6</sup>, donijetim na osnovu odredbi Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mesta u službi Državnog zbora.

Uputstvom je utvrđeno da je **misija** internet portala Državog zbora objektivno, realno, brzo, otvoreno i samostalno obavljanje javnosti, obezbjeđivanje transparentnosti rada Državnog zbora, kao i omogućavanje neposredne komunikacije sa javnošću.

Kada je u pitanju **sadržaj** koji se objavljuje, utvrđeno je da urednici i administratori svojim profesionalnim radom obezbjeđuju da su objavljeni sadržaji:

- objektivni, vjerodostojni i stvarni;
- brzo i jednostavno dostupni;
- pregledni, razumljivi i besplatni;
- jezički kvalitetni;
- politički neutralni.

Objavljeni sadržaji su po pravilu autorski nepotpisani (sa izuzetkom naručenih tekstova i fotografija, u skladu sa ugovorom o autorskim pravima), kao i nelektorisani, ali urednički pregledani. Verzije sajta na italijanskom, mađarskom i engleskom jeziku nijesu u potpunosti istovjetne sa slovenačkom verzijom. Po pravilu, prevode se stalni urednički dizajnirani sadržaji.

Internet portal Državnog zbora ima **urednički odbor**, čiji se članovi utvrđuju odlukom o imenovanju. Zadatak uredničkog odbora je uređivanje, pisanje i ažuriranje sadržaja internet portala u skladu sa rasporedom objavljivanja i ažuriranja sadržaja. Urednički odbor takođe ima ulogu u povezivanju i koordinaciji između urednika i administratora sadržaja, i vodi računa o ujednačavanju i sprovođenju dobre prakse pisanja i objavljivanja sadržaja. Urednički odbor je samostalan u svom radu, i ne smije biti pod uticajem političkih, finansijskih, ličnih i drugih interesa.

**Glavni urednik** saziva urednički odbor po potrebi (najmanje dvaput godišnje), kako bi se razmotrile inicijative, predlozi i drugi komentari u vezi sa internet portalom. U periodima između sjednica uredničkog odbora, glavni urednik članove uredničkog odbora povezuje i obavljačava putem elektronske pošte. Glavni urednik jednom godišnje, ili po potrebi, podnosi izveštaj generalnom sekretaru Državnog zbora.

**Administratori sadržaja** moraju obezbijediti brz i pravovremen unos sadržaja. Urednici takođe moraju samostalno voditi računa o kvalitetu sadržaja i forme, kao i o jezičkom i tehničkom kvalitetu unosa sadržaja. Dokumentaciono-bibliotečko odjeljenje po potrebi pruža usluge jezičkog savjetovanja urednicima i administratorima.

Vremenskim **rasporedom** utvrđuju se vrijeme objavljivanja i ažuriranja sadržaja, kao i lična zaduženja urednikâ i administratorâ. Vrijeme unosa „odmah“ podrazumijeva unos odmah nakon što materijal bude konačno dostupan za objavljivanje (nakon predaje u glavnoj pisarnici, nakon pripreme zapisnika sa sjednice, nakon potpisa odgovornog lica, itd), izvršenje zadatka sa rokom „za ... dana“ podrazumijeva radne dane, dok bilješka „u slučaju promjene“ znači objavljivanje u najkraćem mogućem roku, i odnosi se na reprezentativne sadržaje koji se rijetko mijenjaju. Prikaz rasporeda pojedinačnih sadržaja na internet stranicama Državnog zbora prikazan je u sljedećoj tabeli.

<sup>6</sup> Navodilo za delo urednikov in skrbnikov vsebin spletnega portala Državnega zbora, 24.3.2015

**Tabela 2: Raspored pojedinačnih sadržaja na internet stranicama Državnog zbora**

| <b>Postavljeni sadržaj</b>                      | <b>Urednik, administrator</b>  | <b>Vrijeme unosa</b>  |
|---|--|---|
| <b>Rad Državnog zbora</b>                       |  |   |
| <b>Sjednice</b>                                 |  |   |
| Program rada/raspored, okvirni raspored         | Sekretarijat DZ<br>Sektor za sprovođenje aktivnosti DZ   | odmah   |
| Program rada/godišnji program                   | Sekretarijat DZ<br>Sektor za sprovođenje aktivnosti DZ<br>Urednički odbor<br>Služba za odnose sa javnošću  | odmah   |
| Sjednice Državnog zbora                         | Sekretarijat DZ<br>Sektor za sprovođenje aktivnosti DZ<br>Odjeljenje Operatorski servis<br>Dokumentaciono-bibliotečko odjeljenje<br>Glavna pisarnica | odmah<br>audio zapis: odmah<br>verifikovani zapisnik sa sjednice: po obavljenoj lekturi |
| Sjednice Kolegijuma predsjednika Državnog zbora | Sekretarijat DZ<br>Sektor za sprovođenje aktivnosti DZ<br>Odjeljenje za operatorski servis<br>Glavna pisarnica                                       | odmah   |
| Sjednice radnih tijela                          | Sekretarijat DZ<br>Sektor za sprovođenje aktivnosti DZ<br>Operatorski servis<br>Glavna pisarnica   | odmah   |
| Javno predstavljanje mišljenja                  | Sekretarijat DZ<br>Sektor za sprovođenje aktivnosti DZ<br>Operatorski servis<br>Glavna pisarnica   | odmah   |
| <b>Zakonodavstvo</b>                            |  |   |
| Zakonodavni postupak                            | Sekretarijat DZ<br>Sektor za sprovođenje aktivnosti DZ<br>Urednički odbor<br>Služba za odnose sa javnošću  | u slučaju promjene  |
| Jednostavni pregled                             | Sekretarijat DZ<br>Glavna pisarnica<br>Klubovi poslanika   | odmah   |
| U obradi  | Sekretarijat DZ<br>Glavna pisarnica<br>Klubovi poslanika   | odmah   |
| Završetak rasprave                              | Sekretarijat DZ<br>Zakonodavno-pravna služba   | odmah   |
| Usvojeni zakoni i akti                          | Zakonodavno-pravna služba  | odmah   |
| Prečišćeni tekstovi zakona                      | Zakonodavno-pravna služba  | odmah nakon što promjena stupa na snagu   |
| Poslovi Evropske unije                          | Odbor za pitanja EU<br>Sektor za sprovođenje aktivnosti DZ<br>Glavna pisarnica<br>Klubovi poslanika  | odmah   |
| <b>Izvjestilac</b>                              |  |   |
| Materijali u obradi                             | Sekretarijat DZ<br>Sektor za sprovođenje aktivnosti DZ   | odmah   |



|   |   |                         |
|---|---|-------------------------|
| Arhiv od 14.4.2006. do 15.7.2010.                         | Urednički odbor   | u slučaju promjene      |
| <b>Poslanička pitanja i inicijative</b>                   | Sekretariat DZ<br>Sektor za sprovodenje aktivnosti DZ<br>Glavna pisarnica                         | odmah                   |
| <b>Međunarodne aktivnosti</b>                             |   |                         |
| Stalne delegacije   | Odjeljenje za međunarodne aktivnosti, protokol i prevođenje                                       | odmah                   |
| Grupe prijateljstva                                       | Odjeljenje za međunarodne aktivnosti, protokol i prevođenje                                       | odmah                   |
| <b>Evropska unija</b>                                     |   |                         |
| Državni zbor i Evropska unija                             | Odbor za poslove Evropske unije<br>Urednički odbor<br>Služba za odnose sa javnošću                | u slučaju promjene      |
| Pravni poredak Evropske unije                             | Odbor za poslove Evropske unije<br>Urednički odbor<br>Služba za odnose sa javnošću                | u slučaju promjene      |
| Poslovi Evropske unije u Državnom zboru                   | Odbor za poslove Evropske unije<br>Urednički odbor<br>Služba za odnose sa javnošću                | u slučaju promjene      |
| Saradnja sa Evropskom unijom                              | Odbor za poslove Evropske unije<br>Urednički odbor<br>Služba za odnose sa javnošću                | u slučaju promjene      |
| Saradnja sa Evropskim parlamentom                         | Odbor za poslove Evropske unije<br>Urednički odbor<br>Služba za odnose sa javnošću                | u slučaju promjene      |
| Stalni predstavnici Državnog zbora u Evropskom parlamentu | Odbor za poslove Evropske unije<br>Urednički odbor<br>Služba za odnose sa javnošću                | u slučaju promjene      |
| Predsjedavanje Slovenije Savjetu EU 2008. godine          | Odbor za poslove Evropske unije<br>Urednički odbor<br>Služba za odnose sa javnošću                | u slučaju promjene      |
| Linkovi   | Odbor za poslove Evropske unije<br>Urednički odbor<br>Služba za odnose sa javnošću                | u slučaju promjene      |
| <b>Istraživačka djelatnost</b>                            |   |                         |
| Istraživački radovi                                       | Sektor za istraživanje i dokumentaciju<br>Istraživačko odjeljenje                                 | na dan objave           |
| Istraživački projekti                                     | Sektor za istraživanje i dokumentaciju<br>Istraživačko odjeljenje                                 | na dan objave           |
| <b>Publikacije</b>  |   |                         |
| Izvještaji o radu Državnog zbora                          | Sektor za istraživanje i dokumentaciju<br>Istraživačko odjeljenje                                 | na dan izdavanja        |
| Zapisnici sa sjednica Državnog zbora                      | Sektor za istraživanje i dokumentaciju<br>Dokumentaciono-bibliotečko odjeljenje                   | po pripremi publikacije |
| Druge publikacije   | Služba za odnose sa javnošću<br>Sektor za istraživanje i dokumentaciju<br>Istraživačko odjeljenje | na dan izdavanja        |
| <b>Peticije</b>   |   |                         |
| Postupak podnošenja                                       | Komisija za peticije, ljudska prava i jednake mogućnosti<br>Urednički odbor                       | u slučaju promjene      |
| Način obrade  | Komisija za peticije, ljudska prava i jednake mogućnosti  | u slučaju promjene      |



|                                      |  |   |
|--------------------------------------|--|---|
|                                      | Urednički odbor  |   |
| <b>Hronologija</b>                   | Sektor za istraživanje i dokumentaciju<br>Istraživačko odjeljenje<br>Urednički odbor<br>Služba za odnose sa javnošću | sedmično                                    |
| <b>O Državnom zboru</b>              |  |   |
| <b>Ko je ko?</b>                     |  |   |
| Predsjednik                          | Mandatno-izborna komisija<br>Služba za odnose sa javnošću  | u slučaju promjene                          |
| Predsjednik - govori                 | Urednički odbor<br>Služba za odnose sa javnošću  | odmah                                       |
| Potpredsjednici                      | Mandatno-izborna komisija<br>Služba za odnose sa javnošću<br>Urednički odbor   | u slučaju promjene                          |
| Poslanice i poslanici                | Mandatno-izborna komisija<br>Služba za odnose sa javnošću<br>Odjeljenje za razvoj informacionog sistema              | u slučaju promjene                          |
| Klubovi poslanika                    | Mandatno-izborna komisija<br>Služba za odnose sa javnošću  | u slučaju promjene                          |
| Radna tijela                         | Mandatno-izborna komisija<br>Služba za odnose sa javnošću  | u slučaju promjene                          |
| Generalni sekretar                   | Mandatno-izborna komisija<br>Služba za odnose sa javnošću  | u slučaju promjene                          |
| Službe Državnog zbora                | Odjeljenje za organizaciju i kadrovska pitanja<br>Služba za odnose sa javnošću                                       | u slučaju promjene                          |
| <b>Nadležnosti</b>                   |  |   |
| Lična karta                          | Urednički odbor<br>Kancelarija generalnog sekretara<br>Služba za odnose sa javnošću                                  | u slučaju promjene                          |
| Misija Državnog zpora                | Urednički odbor<br>Služba za odnose sa javnošću  | u slučaju promjene                          |
| Sastav i organizacija                | Urednički odbor<br>Služba za odnose sa javnošću  | u slučaju promjene                          |
| Rad Državnog zpora                   | Urednički odbor<br>Služba za odnose sa javnošću  | u slučaju promjene                          |
| Uloga građana                        | Urednički odbor<br>Služba za odnose sa javnošću  | u slučaju promjene                          |
| Odnosi sa institucijama              | Urednički odbor<br>Služba za odnose sa javnošću  | u slučaju promjene                          |
| <b>Poslovnik Državnog zpora</b>      | Sekretariat Državnog zpora<br>Sektor za istraživanje i dokumentaciju<br>Urednički odbor                              | odmah po Objavlјivanju u Službenom listu RS |
| <b>Informacije od javnog značaja</b> | Kancelarija generalnog sekretara   | u slučaju promjene                          |
| <b>Javna saopštenja</b>              |  |   |
| Objave slobodnih radnih mesta        | Odjeljenje za organizaciju i kadrovska pitanja   | u slučaju promjene                          |
| Objave javnih nabavki                | Kancelarija generalnog sekretara<br>Direktorat<br>Informacioni sektor<br>Operativno-tehnički sektor                  | u slučaju promjene                          |
| <b>Obiđite nas</b>                   |  |   |
| Organizovane posjete                 | Služba za odnose sa javnošću   | u slučaju promjene                          |
| Praćenje sjednica                    | Služba za odnose sa javnošću   | u slučaju promjene                          |
| Posjete izložbama                    | Služba za odnose sa javnošću   | u slučaju promjene                          |
| Dan otvorenih vrata                  | Služba za odnose sa javnošću   | u slučaju promjene                          |



| Kućni red                                       | Urednički odbor<br>Služba za odnose sa javnošću  | u slučaju promjene |
|---|--|--------------------|
| <b>Zgrada Parlamenta</b>                        |  |                    |
| O zgradi  | Služba za odnose sa javnošću   | u slučaju promjene |
| Velika sala i predvorje                         | Služba za odnose sa javnošću   | u slučaju promjene |
| Prostorije za sastanke                          | Služba za odnose sa javnošću   | u slučaju promjene |
| Biblioteka i čitaonica                          | Služba za odnose sa javnošću   | u slučaju promjene |
| Virtuelni obilazak                              | Služba za odnose sa javnošću   | u slučaju promjene |
| <b>Umjetnost u parlamentu</b>                   |  |                    |
| Ulazni portal                                   | Služba za odnose sa javnošću   | u slučaju promjene |
| Galerija slovenačkog kamena                     | Služba za odnose sa javnošću   | u slučaju promjene |
| <b>Engleska, italijanska i mađarska verzija</b> | Urednički odbor<br>Služba za odnose sa javnošću<br>Odjeljenje za međunarodne aktivnosti, protokol i prevođenje |                    |

Uputstvom za rad urednika i administratora sadržaja internet portala Državnog zbora utvrđene su i posebne **smjernice za uređivanje određenih grupa sadržaja**.

U okviru smjernica definiše se da je „Danas u Državnom zboru“ rubrika u kojoj se ističe pojedinačni događaj i obaveštava o dnevnim ili najnovijim događanjima u Državnom zboru koja se odnose na rad rukovodstva Državnog zбора, rad radnih tijela, ili poslanika u funkciji predstavnika Državnog zboru. Izabrani sadržaji su fotografski dokumentovani i zanimljivi široj javnosti. U okviru ove rubrike ne predstavlja se rad klubova poslanika, niti poslanika u funkciji predstavnika kluba poslanika ili političke partije.

„Novosti“ su rubrika koja se po pravilu ažurira svake sedmice. Novosti moraju biti zanimljive široj javnosti, odnosno moraju predstavljati sjednice Državnog zboru, javne rasprave, značajne događaje, posjete inostranstvu, ili posjete stranih predstavnika Državnom zboru. U ovoj rubrici ne predstavlja se rad grupa poslanika, kao ni poslanika u funkciji predstavnika kluba poslanika ili političke partije.

„Predstavljanje“ je rubrika koja sadrži linkove do detaljnijih informacija o predsjedniku Državnog zboru, poslanicama i poslanicima, kao i do kontaktnih informacija Državnog zboru. Tekst rubrike je stalan, dok se fotografiski materijal mijenja jednom sedmično.

Fotografiski materijal, koji je oslobođen od materijalnih autorskih tereta, kontinuirano se objavljuje u rubrici „Fotogalerija“. Objavljene fotografije imaju dokumentarni značaj, i poštuju pravo pojedinca na privatnost. Prilozi podneseni putem onlajn formulara „Pišite mi“ prosljeđuju se naznačenom primaocu.

#### **1.4 NARODNA SKUPŠTINA REPUBLIKE SRBIJE: UPUTSTVO ZA POSTAVLJANJE INFORMACIJA I SADRŽAJA NA INTERENT STRANICE**

U Narodnoj skupštini Srbije, vrste informacija koje se postavljaju na aktivne i statične strane internet stranica Narodne skupštine i odgovornost organizacionih jedinica u Službi Narodne skupštine za izradu, sadržaj, kvalitet i pravovremenost informacija i sadržaja koji se postavljaju na internet stranice uređeno je **aktom koji donosi generalni sekretar, odnosno Uputstvom za postavljanje informacija i sadržaja na internet stranice Narodne skupštine**<sup>7</sup>. Pod informacijom i sadržajem koji se postavlja na internet stranice podrazumijeva se materijal (tekst, tabela, šematski prikaz, izvještaj itd.) na srpskom jeziku, na ciriličkom i latiničkom pismu, kao i

<sup>7</sup> Uputstvo za postavljanje informacija i sadržaja na internet stranicu Narodne skupštine, 13. mart 2012. godine <http://www.parlament.gov.rs/narodna-skupstina-/organizacija-i-strucna-služba/drugi-akti-kojima-se-uredjuje-rad-službe-narodne-skupštine.1516.html> (26.11.2020)



materijal preveden na engleski jezik. Na internet stranicama objavljuju se isključivo zvanične informacije i sadržaji o pitanjima iz nadležnosti Narodne skupštine.

Pod informacijom i sadržajem o pitanjima iz nadležnosti Narodne skupštine podrazumijeva se:

- ⊕ predlog zakona i drugog akta koji je podnijet Narodnoj skupštini u skladu sa Zakonom i Poslovnikom Narodne skupštine;
- ⊕ usvojeni zakoni, drugi akti i dokumenta Narodne skupštine i radnih tijela Narodne skupštine (zakoni, odluke, preporuke, zaključci, izvještaji, zapisnici i drugo);
- ⊕ saopštenja za javnost, najave, izvještaji i druge informacije o aktivnostima Narodne skupštine, predsjednika Narodne skupštine, potpredsjednika Narodne skupštine, radnih tijela Narodne skupštine, narodnih poslanika i generalnog sekretara Narodne skupštine koje pripremaju zaposleni u Službi;
- ⊕ druge zvanične informacije, dokumenti i sadržaji i materijali nastali u radu Narodne skupštine i Službe.

U Uputstvu se navodi da se na internet stranicama Narodne skupštine **ne objavljaju** informacije, sadržaji i dokumenti koji odražavaju:

- ⊕ subjektivne stavove i komentare autora;
- ⊕ agencijske vijesti;
- ⊕ polemiku između narodnih poslanika;
- ⊕ inicijative, zahtjeve, otvorena pisma i druge sadržaje koji nijesu rezultat rada Narodne skupštine, radnih tijela Narodne skupštine, narodnih poslanika, generalnog sekretara i Službe.

Za sadržaj i ažuriranje informacija koje se postavljaju na internet stranicama odgovoran je zaposleni koji je pripremio tu informaciju, a za **koordinaciju ažuriranja informacija i sadržaja na odgovoran načelnik Odeljenja za odnose sa javnošću i viši savjetnik za poslove uređivanja internet stranica**. Za blagovremeno i tačno ažuriranje informacija i sadržaja na internet stranicama, kao i za održavanje internet stranica, zadužen je **Sektor za opšte poslove** (Odjeljenje za elektroniku, telekomunikacije i informatiku) i **Odjeljenje za odnose sa javnošću**.

Zaposleni u Službi, koji pripremaju informacije, u obavezi su da informacije i sadržaje (materijale) dostavljaju u elektronskoj formi Odjeljenju za odnose sa javnošću na e-mail adresu [infosluzba@parlament.rs](mailto:infosluzba@parlament.rs) (ili na drugom odgovarajućem nosaču podataka). Pregled informacija i sadržaja, koji se postavljaju na internet stranice dat je u tabeli u prilogu rada (PRILOG I).

Za dostavljanje materijala Odjeljenju za odnose sa javnošću, u elektronskoj formi ili na drugom odgovarajućem nosaču podataka, odgovorni su:

- ⊕ Kabinet predsjednika Narodne skupštine (šef Kabineta);
- ⊕ Generalni sekretarijat Narodne skupštine (ovlašćeno lice za postupanje po informacijama od javnog značaja, načelnik Odeljenja za pripremu i obradu sjednica Narodne skupštine, Odsjek za izdavanje stenografskih bilježaka, rukovodilac Grupe za edukaciju i prezentaciju skupštinske baštine);
- ⊕ Sektor za zakonodavstvo (rukovodilac Sektora za zakonodavstvo, načelnik Odjeljenja, sekretar radnog tijela, savjetnik u poslaničkoj grupi, načelnik Odjeljenja za evropske integracije, načelnik Biblioteke Narodne skupštine);
- ⊕ Sektor za međunarodne odnose (rukovodilac Sektora za međunarodne odnose i načelnik Odjeljenja za spoljne poslove);
- ⊕ Sektor za opšte poslove (načelnik Odjeljenja za ljudske resurse, načelnik Odjeljenja za budžetske, finansijsko-računovodstvene i poslove javnih nabavki, šef Odsjeka stenobiroa, šef Odsjeka pisarnice sa ekspedicijom i arhivom).

Na internet stranice postavljaju se samo oni sadržaji i informacije koje su dostavljene Odjeljenju za odnose s javnošću. Sadržaji na internet stranicama ne mogu se mijenjati ili postavljati samoinicijativno i bez odobrenja višeg savjetnika za poslove uređivanja internet stranice i načelnika Odjeljenja za odnose s javnošću.



Elektronska pošta građana upućena na zvaničnu adresu Narodne skupštine *nsrs@parlament.rs* prosljeđuje se organizacionoj jedinici u Službi u čijem djelokrugu rada je njen razmatranje ili kojoj je namijenjena na dalje postupanje. Rukovodioci organizacionih jedinica u Službi dostavljaju e-mail adrese organizacionih jedinica (i promjene istih) za prijem elektronske pošte Odeljenju za odnose s javnošću.

Osim toga, u Uputstvu se navodi da se **nastup Narodne skupštine na društvenim mrežama Facebook, Twitter i Youtube** ne uređuje ovim dokumentom, te da **može biti definisan drugim aktom** generalnog sekretara. Međutim, prema dostupnim podacima, u Narodnoj skupštini **ne postoji akt koji posebno uređuje nastup Narodne skupštine na društvenim mrežama**.

## **1.5 VLADA CRNE GORE: PRAVILNIK O WEB PORTALU I PODPORTALIMA VLADE**

Vlada Crne Gore u skladu sa Pravilnikom o Web portalu i podportalima Vlade Crne Gore<sup>8</sup> utvrđuje izgled Web portala<sup>9</sup> i podportala<sup>10</sup> Vlade Crne Gore, način upravljanja i funkcionisanja, uslove za pristup Web portalu i druga pitanja od značaja za internet prezentacije organa državne uprave.

U pogledu upravljanja Web portalom, Pravilnik predviđa da organ državne uprave nadležan za poslove informacionog društva upravlja Web portalom preko glavnog administratora<sup>11</sup> kojeg određuje starješina organa. Dalje, propisano je da se vizuelni identitet i dizajn Web portala ne može mijenjati na zahtjev korisnika. Vizuelni identitet i dizajn obuhvataju: logo, boju, font, zaglavlje, glavni meni i raspored modula Web portala. U sastavu Web portala su podportali Predsjednika Vlade Crne Gore, potpredsjednika Vlade Crne Gore, Generalnog sekretarijata Vlade Crne Gore, Biroa za odnose s javnošću i organa državne uprave (u daljem tekstu: korisnici).

Adresu resursa na internetu podportala državnog organa određuje glavni administrator portala u skladu sa pravilima kreiranja poddomena na domenu *gov.me*. Sadržaj Web portala, kao i podportala Predsjednika Vlade, potpredsjednika Vlade, Generalnog sekretarijata Vlade i Biroa za odnose s javnošću uređuje Biro za odnose s javnošću.

Sadržaj podportala drugih državnih organa uređuju administratori podportala uz saglasnost odgovornog lica iz državnog organa. Administracija i unos sadržaja dozvoljen je iz mreže organa državne uprave kojom upravlja nadležni organ pomoću definisanog korisničkog imena i lozinke ili digitalnih sertifikata. U izuzetnim slučajevima, kada to odobri glavni administrator portala, administracija i unos sadržaja dozvoljen je van mreže organa državne uprave isključivo pomoću digitalnih sertifikata.

Web portal dostupan je korisnicima sedam dana u nedjelji, 24 časa, a glavni administrator portala odlučuje o otvaranju podportala organa državne uprave.

## **1.6 MINISTARSTVO JAVNE UPRAVE CRNE GORE: SMJERNICE ZA RAZVOJ I UPRAVLJANJE INTERNET PREZENTACIJAMA JAVNE UPRAVE**

Ministarstvo javne uprave Crne Gore, odnoso Direktorat za elektronsku upravu i informatičku bezbjednost, u okviru razvoja informacionog društva, prepoznalo je potrebu da organima u javnoj upravi ukaže na procese i standarde u oblasti razvoja veb rješenja, imajući u vidu činjenicu da gotovo svaka institucija ima svoj prostor na internetu. Stoga je Ministarstvo u junu 2019. godine objavilo **Smjernice za razvoj i upravljanje internet prezentacijama javne uprave**.<sup>12</sup>

<sup>8</sup> Pravilnik o web portalu i podportalima Vlade Crne Gore ("Službeni list Crne Gore", br. 045/14 od 24.10.2014)

<sup>9</sup> Web portal je javni informacioni i komunikacioni servis Vlade Crne Gore.

<sup>10</sup> Podportal je dio Web portala koji predstavlja posebnu logičku i sadržajnu cjelinu.

<sup>11</sup> Glavni administrator Web portala je lice koje upravlja Web portalom i priprema uputstvo za korišćenje i ažuriranje Web portala. Administrator podportala je lice koje uređuje sadržaj podportala i koje je zaduženo za administraciju podportala.

<sup>12</sup> Ministarstvo javne uprave, Direktorat za elektronsku upravu i informatičku bezbjednost, Smjernice za razvoj i upravljanje internet prezentacijama javne uprave, jun 2019.

<https://www.csrg.me/images/Dokumenti/Smjernice%20za%20razvoj%20i%20upravljanje%20internet%20prezentacijama%20%20Verzija%203.0%20-%20jun%202019.pdf> (30.11.2020)



U dokumentu u kojem su date opšte smjernice navodi se da internet prezentacije organa državne uprave i lokalne samouprave moraju biti koncipirane tako da budu intuitivne, dobro dizajnirane i dostupne. Na tim stranicama građani moraju lako pronaći informacije, pregledati ih i koristiti. Korisno je pratiti preporuke i međunarodne standarde za kvalitet u ovoj oblasti. Osim toga, treba voditi računa da dobijeno rješenje bude ugodno za korišćenje.

Zapravo, glavni cilj dokumenta je da se ukaže na važnost i specifičnost u izradi internet prezentacija organa javne uprave koje moraju obezbijediti kvalitetnu komunikaciju sa građanima i privrednim subjektima. Ove smjernice su kreirane u cilju definisanja svrhe i načina upotrebe zvaničnih internet prezentacija ovih institucija. Sa druge strane, neophodnost prepoznatljivog vizuelnog identiteta i veb sadržaja koji će biti korisnički otvoren je cilj svake internet prezentacije. Takođe, u dokumentu se naglašava značaj univerzalne dostupnosti svim grupama korisnika (ljudi sa različitim jezičkim područja, ljudi sa određenim smetnjama i ograničenjima i sl.) i tehnološke nezavisnosti, odnosno mogućnosti pristupa sajtovima korišćenjem različitih tehnoloških rješenja. Od organa se očekuje da ove smjernice pažljivo razmotre i uzmu u obzir u toku procesa izrade, izmjene ili unapređenja internet prezentacija. Na kraju, **ključne preporuke date u ovom dokumentu su sljedeće:**

- 1) Prilikom izrade internet prezentacije potrebno je voditi se **principima univerzalnog dizajna**; Identitet internet prezentacije je potrebno jasno definisati na osnovu: adrese na Internetu (domensko ime ili URL), informacije o vlasništvu u zagлавju i istaknutim Državnim simbolima odnosno simbolima Opštine ili Grada, na naslovnoj strani, u skladu sa važećim zakonima koji uređuju ovu oblast.
- 2) **Sadržaj internet prezentacije** namijenjen je svim kategorijama društva. Potrebno je imati u vidu da on treba da bude dostupan za korišćenje putem različitih uređaja (računari, telefoni, tableti).
- 3) Institucije moraju jasno navesti koje **usluge** pružaju građanima i posebno naznačiti ukoliko se usluge pružaju elektronski.
- 4) Za **publikovanje sadržaja** mora biti zadužena određena osoba, odnosno mora postojati procedura verifikovanja informacija koje se postavljaju na internet prezentaciju.
- 5) Sadržaj treba da sadrži minimum podataka sa ciljem da se pruže makar **osnovne informacije o radu organa** i ostvari **dobra komunikacija sa građanima** i privrednim subjektima. Dodatne informacije, slike i video materijali, naravno, doprinose kvalitetnijem predstavljanju organa.
- 6) Dizajn stranica treba da ima jasan i **prepoznatljiv vizuelni identitet**, odnosno treba da bude konzistentan, sa jasno uočljivim ključnim elementima.
- 7) **Grafički elementi** (baneri, ikone itd.) treba da budu jednostavni sa intuitivnom predstavom, pri čemu treba voditi računa da ne skreću pažnju sa osnovnog sadržaja sajta.
- 8) **Tipografija i fontovi** utiču na izgled kompletne stranice. Treba voditi računa da oblik i boja slova, razmak između slova, riječi i redova značajno utiču na vizuelni prikaz teksta pa je stoga važno poštovati osnovna pravila data u ovom dokumentu.
- 9) **Slike** ostavljaju upečatljiv vizuelni efekat, ali treba voditi računa o njihovoj veličini, formatu i broju na stranici. Preporuka je da se koriste unifomne veličine za različite potrebe predstavljanja.
- 10) **Multimedijalni sadržaj** koji je sve više prisutan na internetu, treba takođe oprezno koristiti, budući da veliko vrijeme učitavanja može odvratiti posjetioca od daljeg pregleda internet prezentacije.
- 11) **Navigacija** je jedan od najvažnijih elemenata internet prezentacije. Ona mora biti jednostavna i prije svega intuitivna. Važno je pravilno kategorizovati sadržaj i omogućiti lako kretanje posjetioca kroz sve stranice.



- 12) **Pretraživanje sadržaja** omogućava brži i lakši način dolaska do neke informacije, te u tom smislu treba povesti računa da postoji makar osnovna pretraga po ključnim riječima i da rezultati pretraživanja budu prikazani u formatu koji je jednostavan za čitanje.
- 13) **Upotrebljivost internet prezentacije** podrazumijeva mogućnost da se na kvalitetan način, kroz intuitivnu navigaciju omogući jednostavno i brzo pronalaženje željene informacije.
- 14) **Dostupnost internet prezentacije** se ocjenjuje brzinom učitavanja i preglednošću stranica, kao i dobrom rangiranju na web pretraživačima.
- 15) **E-pristupačnost** postaje podrazumijevani zahtjev svih internet prezentacija, stoga je potrebno imati u vidu osnovne smjernice koje su date u dokumentu WCAG 2.0/2.1.
- 16) **Princip bezbjednosti podataka** stranica na internetu je neophodan zbog sve većeg broja prijetni koje nastaju zbog ranjivosti i propusta u procesu razvoja programskog koda. Zato je prilikom razvoja potrebno uzeti u obzir preporuke W3C (*World Wide Web Consortium*), koje se tiču politike bezbjednosti Web sadržaja (*Content Security Policy*).<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Ibid, str. 36-37



## 2. SMJERNICE I PREPORUKE U VEZI SA UPRAVLJANJEM ZVANIČNIM NALOZIMA INSTITUCIJA NA DRUŠTVENIM MREŽAMA

*U poglavlju koje slijedi predstavljen je prikaz opših smjernica i uputstava u vezi sa upravljanjem zvaničnih naloga državnih institucija/organa u Srbiji, te opših smjernica za prisustvo parlamenta na društvenim mrežama (tzv. Ljubljanske preporuke). Osim toga, poglavlje sadrži prikaz ključnih pitanja definisanih Strategijom o korišćenju društvenih mreža u Parlamentu Gruzije 2019-2020, KAO i prikaz Komunikacione strategije Vlade Crne Gore i Pravila o komunikacijama koja obuhvataju smjernice za korišćenje zvaničnih naloga Vlade na društvenim mrežama,*

### 2.1 MINISTARSTVO DRŽAVNE UPRAVE I LOKALNE SAMOUPRAVE SRBIJE: SMJERNICE ZA UPOTREBU DRUŠTVENIH MREŽA U ORGANIMA DRŽAVNE UPRAVE, AUTONOMNE POKRAJINE I JEDINICA LOKALNE SAMOUPRAVE

Direkcija za elektronsku upravu u okviru Ministarstva državne uprave i lokalne samouprave Srbije izradila je 2015. godine **Smjernice za upotrebu društvenih mreža u organima državne uprave, autonomne pokrajine i jedinica lokalne samouprave**<sup>14</sup> sa ciljem da cijela javna uprava počne da komunicira sa javnošću na brz, dvosmjeren i transparentan način. Kako se navodi u ovom dokumentu, pravovremena, jasna i direktna komunikacija, kod građana pojačava utisak efikasnog i transparentnog rada državne institucije. Sa druge strane, izbjegavanje uobičajene stručne terminologije koja je ponekad nerazumljiva za građane i korišćenje jednostavnog i svakodnevnog jezika, približiće državne institucije korisnicima interneta i pomoći će pri učvršćivanju odnosa povjerenja i razumijevanja.

Svakako, kada je riječ o prisutnosti državnih organa – opština, uprava i samouprava na društvenim mrežama u fokusu je reputacija. Dakle, ukoliko institucije nastoje da saznaju šta građani misle o radu institucije i time utiču na njihovo mišljenje, činjenica je da moraju biti prisutne tamo gdje su građani i gdje je izvor svih informacija, odnosno online. Nalog na jednoj ili više društvenih mreža, zapravo je alat, uz pomoć kojeg se institucija može promovisati, poboljšati transparentnost i efikasnost, i uz pomoć kojeg će izgraditi dugoročne i kvalitetne odnose sa javnošću.<sup>15</sup> U nastavku rada predstavljene su ključne informacije i preporuke koje su sadržane u Smjernicama za upotrebu društvenih mreža.

#### **Prednosti komunikacije na društvenim mrežama**

Kako se navodi u Smjernicama, prednosti korišćenja društvenih mreža su brojne, ali uglavnom se svode na **mogućnost promovisanja rada, povećanje vidljivost i reputacije**. Ukratko, **ove prednosti svode se na:**

- ⊕ brzo i lako informisanje ciljne grupe o radu,
- ⊕ brzo i efikasno slanje servisnih informacija velikom broju građana,
- ⊕ dvosmjernu komunikaciju,
- ⊕ relativno niske troškove kampanje,
- ⊕ brza povratnu informaciju,
- ⊕ mogućnost da se u kratkom roku otpočne komunikaciju sa ciljanom publikom,
- ⊕ mogućnost da se izgradi dugoročan odnos povjerenja sa velikim brojem građana,
- ⊕ povećanje prepoznatljivosti institucije (korisnici će se lakše upoznati sa radom institucije, ukoliko je institucija prisutna na nekoliko društvenih mreža),
- ⊕ kreiranje i provjeru ideja.<sup>16</sup>

<sup>14</sup> Smernice za upotrebu društvenih mreža u organima državne uprave, autonomnih pokrajina i jedinica lokalne samouprave, Direkcija za elektronsku upravu, Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave, Beograd 2015. godine <https://www.pars.rs/images/info/vesti/2018/avgust-2018/pravosudna-portal-sm/smernice-za-koriscenje-drustvenih-mreza-u-javnoj-upravi.pdf> (26.11.2020)

<sup>15</sup> Ibid.

<sup>16</sup> Ibid.



## **Smjernice za dobre postove**

U dokumentu se navodi da je postovanje na društvenim mrežama glavni alat za očuvanje odnosa sa stariim i pridobijanje novih pratilaca na društvenim mrežama. Da bi **postovi** na nekom nalogu bili prilagođeni publici i da bi objavljanje sadržaja bilo kvalitetno i svršishodno, potrebno je ispoštovati niz preduslova. Dakle, za postojanje jednog kvalitetnog naloga državne institucije trebalo bi:

- ⊕ obučiti jednog ili tim ljudi za rad na društvenim mrežama,
- ⊕ odrediti jednog ili tim ljudi koji će se svakodnevno baviti društvenim nalozima institucije
- ⊕ ukoliko se društvenim nalozima bavi više ljudi, među njima je potrebno jasno i nedvosmisleno podijeliti zadatke – ko, šta i kada radi na društvenim mrežama,
- ⊕ napraviti pravilnik ponašanja na društvenim mrežama,
- ⊕ napraviti precizan plan objava – za vođenje online naloga je važna dosljednost, odnosno pravilan ritam objava. To znači da bi trebalo da se napravi jasan plan broja objava na nedjeljnomy nivou - dakle da se zna tačan dan i sat u nedjelji kada se postuje; kontinuitet u objavljivanju vijesti je važan,
- ⊕ napraviti dobar sadržaj - objave bi trebalo da budu fokusirane na: sadržaje koji donose direktnu korist građanima, odnosno publici, sadržaje koji pokazuju transparentnost u radu, novosti, događaje, objave u medijima i na servisne informacije koje se povremeno ponavljaju i usmjeravaju građane, odnosno publiku direktno na sajt institucije,
- ⊕ izgraditi stil komunikacije koji bi trebalo da bude „opušteniji“ na Fejsbuku i još manje formalan na Triteru. Dakle, bez uobičajene terminologije, jasno i razumljivo,
- ⊕ adekvatno i pravovremeno reagovati na pitanja koja postavljaju građani, odnosno korisnici. Odgovori bi trebalo da budu konkretni i dati u što kraćem vremenskom roku. Ukoliko nije moguće odmah dati odgovor na postavljeno pitanje, važno je dati građanima do znanja da je poruka primljena i da će odgovor biti dostavljen u dogledno vrijeme.<sup>17</sup>

## **2.2 LJUBLJANSKE PREPORUKE (2019): SMJERNICE ZA UPOTREBU DRUŠTVENIH MREŽA U PARLAMENTU**

Ljubljanske preporuke (2019)<sup>18</sup> koje predstavljaju **opšte smjernice namijenjene parlamentima** prilikom korišćenja društvenih mreža, razvijene su na osnovu informacija prikupljenih putem razmjene iskustava na seminaru Evropskog centra za parlementarna istraživanja i dokumentaciju<sup>19</sup> „Parlamenti na mreži“ u Ljubljani u junu 2019. godine.

U smjernicama se navodi da su **internet stranice** u više od dvije decenije jedan od najvažnijih prozora kroz koji građani mogu da posmatraju rad zakonodavnog organa vlasti. Parlamenti ih koriste kao **glavno sredstvo za širenje informacija i komunikaciju sa građanima**, čime jačaju razumijevanje uloge i odgovornosti zakonodavca. Preporuke u vezi sa parlamentarnim internet stranicama u okviru *Smjernica za parlamentarne vefsajtove* (IPU, 2009) u kojima se navode principi za razvoj parlamentarnih internet stranica predstavljale su uputstva koja su nacionalni parlamenti poštivali u skladu sa sopstvenim pravilima i procedurama. U ovim smjernicama navedene su mogućnosti otvaranja internet stranica za višestruke kanale pristupa, pružajući različite metode komunikacije sa građanima, poput ispitivanja potencijala koje nude platforme društvenih mreža, koje su se snažno razvile posljednjih godina.

Društvene mreže samo su jedan od **trenutnih oblika mrežne komunikacije** i omogućile su stvaranje društvenih zajednica na internetu. To su aplikacije, veb usluge, platforme ili internet stranice koje izgrađuju i odražavaju društvene mreže ili društvene odnose između ljudi koji dijele

<sup>17</sup> Ibid.

<sup>18</sup> *Ljubljana recommendations (2019)*, prepared by Borut Peršolja M. Sc, June 2019

<sup>19</sup> Evropski centar za parlamentarna istraživanja i dokumentaciju (European Centre for Parliamentary Research and Documentation, ECPRD) je posebno tijelo podržano od strane Evropskog parlamenta i Parlamentarne skupštine Savjeta Evrope, a riječ je o međunarodnoj mreži odjeljenja za istraživanje i dokumentaciju, koja povezuje službe zadužene za prikupljanje i širenje informacija. Cilj je da se olakšaju kontakti i razmjena informacija između parlamenta zemalja članica. Podaci navedeni u odgovorima na ECPRD upitnike koji se upućuju parlamentima ne predstavljaju zvanične stavove parlamenta.



zajedničke interese i/ili aktivnosti. Većina ovih mreža dozvoljava registrovanim korisnicima razne kanale komunikacije (komentarisanje, čakanje, preuzimanje sadržaja, dijeljenje dokumenata itd.). U cilju bržeg razvoja i široke upotrebe društvenih mreža, kao i sve veće uključenosti i upotrebe u parlamentima preporuke su izrađene za sljedeće oblasti:

- 1) Preporuke za parlamentarnu upotrebu društvenih mreža,
- 2) Osnovni elementi parlamentarne upotrebe društvenih mreža,
- 3) Strategija, kontrola i upravljanje.

#### *Preporuke za parlamentarnu upotrebu društvenih mreža*

Internet stranice parlamenta ključni su vektor informacija, komunikacije, transparentnosti i otvorenosti zakonodavca. **Korišćenje naloga na društvenim mrežama** kojima upravljaju sami poslanici trebalo bi da podliježe internim smjernicama za upotrebu društvenih mreža, **koje usvajaju političke stranke** zastupljene u parlamentu. **Nalozi na društvenim mrežama** kojima upravljaju stručne službe trebalo bi da se regulišu parlamentarnim aktima kojima se obezbeđuje profesionalnost, objektivnost i autonomija rada. Stoga, **javnosti bi trebalo da bude jasno koji nalozi na društvenim mrežama su institucionalni, a koji lični (poslanika)**.

U slučaju parlamentarne upotrebe društvenih mreža, trebalo bi uzeti u obzir sljedeće aspekte:

- ✓ društvene mreže mogu doprinijeti otvorenosti i transparentnosti parlamenta,
- ✓ platforme društvenih mrež znatno se razlikuju od parlamentarnih internet stranica u pogledu pristupačnosti/upotrebe (i zbog toga mogu da dosegnu do raznih struktura populacije),
- ✓ društvene mreže idealne su za brzo širenje činjenica, poput statističkih podataka (npr. u obliku infografika i piktograma),
- ✓ društvene mreže pogodne su za video/audio prenose plenarnih i drugih sjednica,
- ✓ na zvaničnim profilima na platformama društvenih mrež objavljaju se aktuelne, tačne i sveobuhvatne informacije, bez političke pristrasnosti,
- ✓ platforme društvenih mrež predstavljaju dopunu kvaliteta i efikasnosti internet stranica parlamenta i doprinose brzom razmjeni informacija,
- ✓ lični nalozi poslanika mogu biti povezati sa internet stranicama parlamenta,
- ✓ lični nalozi poslanika na društvenim mrežama mogu biti povezani sa njihovim biografijama na internet stranicama sve dok je jasno da su to njihovi lični nalozi, a ne nalozi institucija,
- ✓ društvene mreže naročito omogućavaju dvosmjernu komunikaciju između poslanika i građana, omogućavajući im da izraze svoja mišljenja i učestvuju u političkom i, posredno, u zakonodavnom procesu,
- ✓ parlamenti preuzimaju punu odgovornost za sadržaje objavljene na društvenim mrežama samo na njihovim zvaničnim profilima, koje su otvorili i kojima upravljaju službenici parlamenta/ stručna služba,
- ✓ prilikom korišćenja društvenih mreža neophodne je obezbijediti odgovarajuću administraciju i podršku.

#### *Osnovni elementi parlamentarne upotrebe društvenih mreža*

Korišćenje društvenih mreža dovodi do uspostavljanja dvosmjerne komunikacije i pozitivno utiče na ugled parlamenta. Iako objavljene vijesti možda nijesu prve koje su objavljene (međutim, to je sve češći slučaj), društvene mreže omogućavaju dijeljenje i širenje vijesti. Parlamenti najčešće na društvenim mrežama objavljaju informacije o:

- ✓ pojedinačnim tačkama dnevnog reda plenarnih sjednica,
- ✓ odabranim predlozima zakona,
- ✓ aktuelnim događajima, vanrednim okolnostima: otkazivanje/odgađanje sjednica/sastanaka, te tehničkim problemima u vezi sa emitovanjem,
- ✓ rasporedu/kalendaru trenutnih i predstojećih aktivnosti i događaja koji se odvijaju u parlamentu,
- ✓ konferencijama za štampu,



- ✓ odabranim saopštenjima za štampu,
- ✓ posjetama parlamentu, ličnim ili virtuelnim (na primjer linkovi do internet stranica parlamenta)
- ✓ pristupu plenarnim sjednicma i servisima dostupnim javnosti,
- ✓ istorijatu parlamenta (na primjer, obilježavanje godišnjica i posebnih događaja),
- ✓ parlamentarnim publikacijama i materijalima sa opisom i linkom,
- ✓ ostalim parlamentarnim događajima (sjednice, prijemi, proslave, izložbe),
- ✓ informacije o novim postovima na blogu (npr. polaganje zakletve novih članova, intervju predsjednika i sl),
- ✓ objašnjenja pojmoveva iz parlamentarnog leksikona,
- ✓ statistika (na primjer, broj podnijetih predloga, broj interpelacija i poslaničkih pitanja po sjednici, broj žena u parlamentu i slično).

### *Strategija, kontrola i administracija*

Društvene mreže omogućavaju direktni kontakt sa različitim publikom i brzo širenje informacija pomoću brojnih kanala. Promovisanje dijaloga, pružanje i razmjena informacija i konsolidacija odnosa zahtijeva posebno razmatranje prilikom upostavljanja pravila i principa pravilne komunikacije. Da bi se obezbijedilo efikasno korišćenje društvenih mreža, parlament treba da obezbijedi:

- ✓ strategiju, koju će podržati najviši nivo u parlamentarnoj hijerarhiji, za komunikaciju putem društvenih platformi,
- ✓ odgovarajuće dugoročno finansiranje i kvalifikovano osoblje (interno, eksterno ili oboje),
- ✓ adekvatnu i bezbjednu tehničku infrastrukturu,
- ✓ svakodnevnu administraciju naloga na društvenim mrežama,
- ✓ brzu i efikasnu verifikaciju informacija za brzi odgovor na događaje,
- ✓ pravila za moderiranje debata, preusmjeravanje/dijeljenje, praćenje drugih korisnika, odbijanje „prijateljstva“,
- ✓ nedvosmislenu izjavu u vezi sa zvaničnim statusom profila koji su odobrili i podržali najviša parlamentarna i administrativna tijela,
- ✓ principe krizne komunikacije tamo gdje je to potrebno,
- ✓ smjernice za primjenu pravila koja se odnose na zaštitu podataka.<sup>20</sup>

## **2.3 STRATEGIJA O KORIŠĆENJU DRUŠTVENIH MREŽA U PARLAMENTU GRUZIJE 2019-2020**

Za Parlament Gruzije društvene mreže predstavljaju važan i efikasan kanal komunikacije koje ovaj parlament aktivno koristi za podizanje svijesti javnosti o zakonodavnim aktivnostima. Parlament ima zvaničnu internet stranicu i aktivno koristi sljedeće društvene mreže: *Facebook, Twitter, Flickr, Youtube*.<sup>21</sup>

Zbog nedostatka objedinjene strategije komunikacije i akcionog plana Parlamenta, ova strategija ima posebnu važnost za Parlament, te definiše ciljeve javne komunikacije, principe i planirane aktivnosti Parlamenta na različitim društvenim platformama.

**Parlament Gruzije trenutno koristi sljedeće društvene mreže:**  
 Facebook  
 Twitter  
 Flickr  
 YouTube  
 Mobilna aplikacija zvaničnog sajta

Strategija analizira trenutno stanje, navodi izazove sa kojima se Parlament suočava te nudi načine za prevazilaženje tih izazova. Tokom pripreme Strategije odobren je novi format zvanične internet stranice Parlamenta (jedna od aktivnosti iz Akcionog plana otvorenog parlamenta iz 2017. godine) koji: 1) obezbeđuje transparentnost i otvorenost – javne informacije i novosti o

<sup>20</sup> Ibid.

<sup>21</sup> Social Media Strategy of the Parliament of Georgia 2019-2020

[https://idfi.ge/public/upload/IDFI\\_2019/General/social\\_network\\_strategy\\_parliament\\_eng.pdf](https://idfi.ge/public/upload/IDFI_2019/General/social_network_strategy_parliament_eng.pdf) (30.11.2020)



parlamentarnim aktivnostima, uključujući zakonodavne i nadzorne aktivnosti, dostupne su javnosti u najvećoj mogućoj mjeri; 2) interaktivan je – pruža dvosmjernu komunikaciju između korisnika i Parlamenta; nudi građanima inovativne, interaktivne module, i na taj način omogućitava zainteresovanim stranama da učestvuju u parlamentarnim aktivnostima.

Strategija opisuje način korišćenja društvenih mreža (*Facebook, Twitter, Youtube* itd) kako bi se promovisala funkcionalnost novog sajta.

Priprema, odobrenje i sprovođenje aktivnosti iz Strategije, jedna je od obaveza definisanih/u okviru trećeg Akcionog plana za otvoreni parlament (2018-2019). Odjeljenje za odnose s javnošću Parlamenta odgovorno je za implementaciju ciljeva definisanih Strategijom.

Sljedeća metodologija je korišćena za izradu Strategije:

- **analiza informacija** – analizirane su stavke u vezi sa radom Odjeljenja za odnose sa javnošću, kao i informacije o društvenim mrežama pripremljene i proslijeđene od strane Odjeljenja za razvoj vebajta (vebsajt, Facebook, Twitter, Flickr, Youtube, mobilna aplikacija vebajta)<sup>22</sup>. Dokument o evaluaciji parlamentarnog vebajta, pripremljen uz finansijsku podršku Inicijative za dobro upravljanje, kao i Strategija o korišćenju društvenih mreža, koja je dio komunikacione strategije Parlamenta 2014-2018, pripremljena uz podršku EU-UNDP, takođe su analizirani za potrebe dokumenta.

- **radni sastanci i anketiranje zainteresovanih lica** – održani su radni sastanci sa parlamentarnim timom iz Odjeljenja za društvene mreže i razvoj vebajta, kao i članovima Stalnog savjeta za otvoreno upravljanje. Za potrebe analize trenutnog stanja, sprovedeni su intervjui sa poslanicima, zaposlenima u službi, članovima prethodno navedenog Savjeta. Urađena je SWOT analiza (snage, slabosti, prilike i prijetnje). Analizirano je trenutno stanje stranica društvenih mreža Parlamenta korišćenjem ovog metoda, identifikovane su snage i slabosti, te razvijene preporuke za uspješnu komunikaciju sa javnošću.

**Domaće i međunarodno iskustvo** – Analizirani su primjeri društvenih mreža raznih državnih organa i agencija u Gruziji te zakonodavna tijela u drugim zemljama: [Estonija](#) ([Facebook](#), [YouTube](#), [Twitter](#)), [Češka](#) ([Facebook](#), [Twitter](#)), [Njemačka](#) ([Facebook](#), [YouTube](#), [Instagram](#), [Twitter](#)), [UK](#) ([Facebook](#), [YouTube](#), [Instagram](#), [Twitter](#), [Flickr](#)), [Francuska](#) (donji dom: [Facebook](#); gornji dom: [Facebook](#)), [Letonija](#) ([Facebook](#), [YouTube](#), [Instagram](#), [Twitter](#), [Flickr](#)), [Portugal](#) (Facebook: [Youth Parliament](#), [Facebook](#)), [Švajcarska](#) ([Facebook](#), [YouTube](#), [Twitter](#), [Flickr](#)), [Evropski parlament](#) ([Facebook](#), [YouTube](#), [Instagram](#), [Twitter](#), [Flickr](#), [LinkedIn](#), [Pinterest](#)) itd.

## Društvene mreže u Gruziji

*Facebook* je najpopularnija društvena mreža u Gruziji. Prema zvaničnim podacima, registrovano je preko dva miliona korisnika *Facebook*-a u Gruziji, dok 79% korisnika pristupe profilu najmanje jednom nedjeljno. *Facebook* stranica otvorena je 2011. godine i pruža informacije o parlamentarnim aktivnostim te predstavlja sredstvo za dvosmjernu komunikaciju. U oktobru 2018. godine, *Facebook* stranica Parlamenta imala je 62,318 pratilaca (*Likes*). Građani aktivno posjećuju *Facebook* stranicu, šalju poruke, komentare izražavajući svoje mišljenje i predloge u Inbox. Na primjer, 373 poruka primljeno je 2016. godine, 255 u 2017. godini. Primjena pisma proslijeđena su nadležnim odborima radi pružanja odgovora.

*Twitter* stranica pokrenuta je 2011. godine, i trenutno ima više od 6,189 pratilaca. Predstavlja dobro sredstvo za obraćanje zainteresovanim stranama u inostranstvu, kao i za razmjenu informacija sa parlamentima drugih zemalja i njihovim poslanicima.

Fotografije koje obilježavaju parlamentarne aktivnosti redovno se objavljuju na *Flickr* nalogu koji je otvoren 2011. godine i ima 73 pratioca.

*Youtube* kanal je takođe pokrenut 2011. godine, ima 579 pratilaca i služi za objavljivanje video materijala koji odražavaju parlamentarne aktivnosti.

<sup>22</sup> <http://www.parliament.ge/uploads/other/57/57896.pdf>



## Tekući izazovi

Analiza stanja je pokazala da se Parlament Gruzije suočava za nizom izazova kada je u pitanju informativna kampanja putem kanala društvenih mreža, i to:

- Poštojeća internet stranica Parlamenta nije u potpunosti prilagođena interesovanjima javnosti i nije interaktivna;
- Interesovanje javnosti za stranice društvenih mreža Parlamenta nije na visokom nivou. Objavljene vijesti imaju vrlo malo lajkova, dijeljenja i komentara. Pored toga, vrlo malo njih zna za naloge Parlamenta na *Twitter-u*, *Youtube-a* i *Flickr-u*.
- Tekstualni dio objavljen uz *Facebook* objavu često je prilično sveobuhvatan i može obeshrabriti korisnike da pročitaju čitavu objavu.
- Sveobuhvatne informacije na *Facebook* objavi takođe mogu obeshrabriti korisnika da prati link do zvanične internet stranice Parlamenta i da pročita čitavu objavu.
- Opsežne (sveobuhvatne) informacije na *Facebook-u* takođe indirektno štete promovisanju zvaničnog sajta Parlamenta.
- Informacije koje se postavljaju na društvenim mrežama uglavnom se odnose na događaje ili aktivnosti u Parlamentu. Dodatne informacije ili društvena kampanja sa interaktivnim i edukativnim podacima se ne proizvode ili distribuiraju.
- Ograničen pristup društvenim mrežama za zaposlene u Parlamentu (tokom radnog vremena). Zbog ovog ograničenja, zaposleni u Parlamentu ne mogu da dobiju potpune informacije o aktuelnostima u Parlamentu i ne mogu da učestvuju u daljem dijeljenju novosti preko privatnih naloga na društvenim mrežama.
- Nedostatak tematskih, planiranih informativnih kampanja o tekućim zaknodavnim aktivnostima u Parlamentu, kao i informacija o aktivnostima sprovedenim u okviru mandata.
- Objavljivanja informacija na *YouTube* kanalu i *Flickr*—u samo na jednom jeziku (gruzijskom), što inostranoj javnosti onemogućava pristup informacijama o Parlamentu. Nedostatak interaktivnih sadržaja, koji bi omogućili javnu raspravu i povratne informacije putem komentara na društvenim mrežama.
- Nedosljedno i sa zakašnjenjem, objavljivanje informacija na Twitter i Flickr nalogu u poređenju sa drugim kanalima društvenih mreža.
- Nedostatak informativnih publikacija i video materijala na jezicima etničkih manjina koje žive u Gruziji.
- Nedovoljno korišćenje *tag* oznaka na mrežama.
- Trenutno, novi materijali se objavljaju na društvenim mrežama na osnovu značaja događaja ili informacije, i ne postoji definisano pravilo koliko objava na dnevnom nivou Parlament treba da postavi na društvenim mrežama.

## Ciljevi

Dva strateška cilja Parlamenta Gruzije u vezi sa društvenim mrežama:

- Učiniti informacije o Parlamentu i parlamentarnim aktivnostima dostupnije, raznolikijim i zaminljivijim javnosti.
- Povećati učešće javnosti u parlametarnim aktivnostima.

Kako bi se ostvarili ovi ciljevi, Parlament će pokušati da učini informacije dostupne široj javnosti, uključujući mlade, etničke manjine (u obliku publikacija i video materijala) kao i drugim grupama.

## Ciljna grupa

Strategija o korišćenju društvenih mreža usmjerena je ka lokalnoj javnosti odnosno stanovnicima Gruzije, ali i ka međunarodnoj javnosti koja, prije svega, uključuje sve članice EU i NATO, kao i ostatak svijeta. U ovom pogledu posebno je važno korišćenje *tag* funkcija na Facebook i Twitter nalogu (za javnost, privatne i civilne organizacije, kao i pojedince) a kada se sponzorišu Facebook objave kako je važno ciljati odgovarajuću zemlju, grad i starosne grupe.



## Glavne poruke Parlamenta na društvenim mrežama

Glavne poruke Parlamenta treba da se oslanjaju na principima otvorenosti, transparentnosti i profesionalizma te da obuhvate glavne teme kojima se Parlament bavi.

Poruke društvenih kampanja treba da podstaknu građane da se aktivno uključe u parlamentarne aktivnosti; podstaknu čula građanske i društvene odgovornosti. Preporučuje se uvođenje i često korišćenje termina „**Moj parlament**“.

Glavne poruke koje se koriste u društvenim kampanjama Parlamenta zasnivaju se na sljedećim ciljevima: parlamentarni rad i usvojeni zakoni regulišu socijalne, ekonomske, političke i druge aspekte života građana. Stoga, aktivno učešće određuje dobrobit građana i bolju budućnost zemlje. Prema tome, glavna poruka je da građanin treba aktivno da bude uključen u parlamentarne aktivnosti, omogućavajući Parlamentu da donosi bolje odluke za građane i zemlju.

- Ovo je tvoj Parlament;
- Otvoreni Parlament
- Saznajte više o Parlamentu Gruzije itd.

## Akcioni plan

Akcioni plan je pripremljen na osnovu izazova utvrđenih tokom izrade analize stanja, preporuka, te lokalne i međunarodne prakse. Odjeljenje za odnose s javnošću odgovorno je za implementaciju plana, blisko sarađujući sa odborima i poslanicima. Neophodno je da su informacije koje se postavljaju na društvenim mrežama raznovrsne i da pokrivaju različite vrste parlamentarnih aktivnosti.

Sljedeće aktivnosti obuhvataju organizaciju tematskih informativnih i obrazovnih kampanja na društvenim mrežama. Tabela takođe obuhvata oblik i način distribucije informacija.

| Aktivnost   | Društvena mreža                           | Oblik i način distribucije informacija   |
|---|---|--|
| <p><b><u>Organizacija i sprovodenje niza informativnih kampanja o predlozima zakona o kojima se raspravlja u Parlamentu (određeni zakoni)</u></b> – npr. odabratи vazan predlog zakona o kojem se raspravlja, pripremiti i objaviti informacije o sljedećem: 1) zašto je ovaj predlog zakona važan; 2) kako će usvajanje zakona uticati na stanovništvo; 3) mišljenje različitih zainteresovanih strana: vlada, opozicija, nevladin i privredni sektor itd, 4) međunarodna praksa itd.</p> <p>Sprovedene konsultacije (javne diskusije, sastanci sa privatnim sektorom itd) takođe moraju biti predstavljene.</p> | Facebook<br>Twitter<br>YouTube<br>Website | <p>Trenutno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ članak;</li> <li>✓ postavljanje fotografije i tekstuалног materijala o diskusiji u vezi sa predlogom zakona (sa sjednice), kao i link do vebajta koji će povezati osobu koja je zainteresovana do predloga zakona;</li> <li>✓ citati pojedinaca koji ocjenjuju predlog zakona sa prikladnom fotografijom na društvenim mrežama i sajtu.</li> </ul> <p>Novo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Povezati informaciju sa bazom podataka o predlozima zakona na vebajtu posljednjih mjeseci (postavljeno na društvenim mrežama);</li> <li>✓ Interesantne/važne informacije iz predloga zakona vizuelno predstaviti;</li> <li>✓ Citate pojedinaca (predlagač zakona, vladajuća većina, opozicija, građanin; video</li> </ul> |



|  |   |   |
|--|---|---|
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>intervju, komentar u obliku teksta vizuelizovati kao foto-priču;</li> <li>✓ Tag-ovati odgovarajuće osobe;</li> <li>✓ Prezentacija statistike, na osnovu koje je zakon predložen, vizuelno ili kroz video;</li> <li>✓ Facebook boost;</li> <li>✓ Dva <i>hashtag</i>-a prvo – specifično za predlog zakona i temu koja će biti korišćena kroz kampanju, i drugo – više opšti koje će se odnositi na sve predloge zakona u informativnoj kampanji;</li> <li>✓ informacije o usvajanju predloga zakona/rezultati glasanja (po mogućnosti vizuelno predstavljeni).</li> </ul> |
| <b><u>Online anketa o predlozima zakona o kojima se raspravlja u Parlamentu</u></b> – uključujući aspekte zakona koji mogu biti od javnog interesa i pitanja, na taj način omogućavajući javnosti da izrazi svoje mišljenje. Ovo će značajno povećati učešće javnosti u donošenju zakona posebno u početnoj fazi zakonodavnog postupka.  | Facebook<br>Vebsajt                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tekstualna informacija/anketa na sajtu;</li> <li>✓ Odgovarajuća vizuelizacija (naslovna fotografija) ankete na društvenim mrežama kao i link koji će omogućiti posjetiocima sajta da ispune anketu;</li> <li>✓ Facebook boost.</li> </ul>  |
| <b><u>Planiranje i sprovodenje tematske/informativne sedmice/minikampanje o usvojenom zakonu.</u></b><br><br>omogućavajući javnosti da sazna više o zakonu ili barem njegovim glavnim principima. Aktuelne veze se mogu uspostaviti sa drugim sektorima i oko toga se može planirati urednička nedjelja.<br><br>Predlog zakona je mogao biti usvojen davno, međutim, zbog tekućih događaja i tema od interesa za građane, djelovi zakona mogu biti relevantni i treba ih podijeliti. | Facebook<br>Twitter<br>Vebsajt                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dijeljenje informacija/odredbi zakona koji su od interesovanja javnosti putem vizuala;</li> <li>✓ Link koji vodi do dokumenta zakona;</li> <li>✓ Facebook boost;</li> <li>✓ Dva <i>hashtag</i>-a prvo – specifična za zakone i temu i drugo – više opšti koje će se odnositi na kampanju podizanja svijesti o raznim zakonima;</li> <li>✓ Informacije o sprovođenju zakona/rezultati (vizuelno), kada je to potrebno.</li> </ul>   |
| <b><u>Postavljanje najava o sjednicama</u></b><br><br>(plenarnim, odbora, kolegijuma), obezbjeđivanje direktnog prenosa sjednica i priprema i objava pregledne informacije sa sjednice. Promocija vebajta i prenos uživo je takođe važno.  | Facebook<br>Vebsajt<br>Twitter<br>YouTube<br>Flickr | <p><u>Trenutno:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tekst i link, usmjeriti posjetioca na saopštenje na sajtu;</li> <li>✓ Prenos uživo;</li> <li>✓ Pregledna informacija i fotografije sa sjednica/sastanka.</li> </ul> <p><u>Novo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vizuelizacija saopštenja (i/ili odgovarajuća naslovna</li> </ul>  |



|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p>fotografija, koja će voditi do saopštenja na vebajtu;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Citati pojedinaca (vladajuća većina, opozicija, eksperti, predstavnici društva); video intervju i/ili tekst komentar/foto)vizuelizacija;</li> <li>✓ Tag-ovanje odgovarajućih lica.</li> </ul>  |
| <p><b><u>Planiranje i sprovodenje niza kampanja o aktivnostima raznih savjetodavnih tijela Parlamenta, odbora itd.</u></b></p> <p>Npr. predstavljanje akcionog plana, strateških dokumenata i sl. Važno je prikazati šta se promjenilo, šta će se promjeniti, ili šta su rezultati ovih aktivnosti te šta one znače za svakog građanina.</p> | Facebook<br>Twitter<br>YouTube<br>Flickr<br>Vebajt | <p><b>Trenutno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Članak i foto-priča o događaju;</li> <li>✓ Citat evaluacije pojedinca sa odgovarajućom fotografijom, objavljenom na sajtu i preko društvenih mreža;</li> </ul> <p><b>Novo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tekst o važnosti odbora, savjeta i njihovih ciljeva;</li> <li>✓ Vizuelizacija informacije od javnog interesa i/ili prosjeđivanje već postojeće publikacije;</li> <li>✓ Citati i evaluacije pojedinaca: video intervju i/ili tekstualni komentar;</li> <li>✓ Facebook boost;</li> <li>✓ Tag-ovanje odgovarajuće osobe i/ili organizacije;</li> <li>✓ <i>Hashtag</i> odgovarajući za temu, odbor ili savjet.</li> </ul> |
| <p><b><u>Radni sastanci, posjete stranih delegacija Parlamentu i posjete parlamentarnih delegacija u inostranstvo.</u></b> Važno je jasno predstaviti svrhu sastanka/posjete, rezultate, uključena lica, kao i druge birne detalje. Takođe se preporučuje postavljanje nekoliko objava o jednoj posjeti/sastanku.</p>                        | Facebook<br>Twitter<br>Flickr<br>Vebajt            | <p><b>Trenutno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Članak i fotografija o posjeti/sastanku na vebajtu; citat nekog od učesnika sa odgovarajućom fotografijom prilikom postavljanja na društvenim mrežama.</li> </ul> <p><b>Novo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Komentari od strane učesnika u vidu mini-intervjua u video formatu;</li> <li>✓ Vizuelizacija citata sa odgovarajućom fotografijom;</li> <li>✓ Ponovno dijeljenje informacija koje se postavljaju na društvenim mrežama stranih parlamentara i drugih organizacija;</li> <li>✓ Facebook boost;</li> <li>✓ Tag odgovarajuće osobe i/ili organizacije.</li> </ul>  |



|   |   |  |
|---|---|--|
| <p><b><u>Parlamentarne publikacije – razne vrste studija, izvještaja, informativne i edukativne brošure Parlamenta</u></b></p>  | Facebook<br>Twitter<br>Vebsajt                      | <p><b>Trenutno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Članak i fotografija postavljeni na društvenim mrežama sa linkom do publikacija;</li> </ul> <p><b>Novo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Odgovarajuća vizuelizacija publikacija i mogućnost povezivanja na sajt, do kompletног dokumenta;</li> <li>✓ Izvlačenje važnih informacija (grafikona, infografika i sl) iz publikacije i postavljanje kao posebna objava;</li> <li>✓ Facebook boost;</li> <li>✓ Tag-ovanje odgovarajućeg lica i/ili organizacije.</li> </ul> |
| <p><b><u>Objavljivanje važnih saopštenja, rezolucija i predloga Parlamenta</u></b></p>  | Facebook<br>Twitter<br>Vebsajt                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vizuelizacija važnih informacija i link do sajta radi prikazivanja kompletног dokumenta;</li> <li>✓ U slučaju pres konferencija obezbijediti prenos uživo;</li> <li>✓ Informativni mini-video zapis.</li> </ul>   |
| <p><b><u>Mini informativna kampanja/reklamiranje u vezi sa izložbama u Parlamentu</u></b></p>   | Facebook<br>Twitter<br>Flickr<br>Vebsajt            | <p><b>Trenutno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Članak i fotografije na sajtu i društvenim mrežama.</li> </ul> <p><b>Novo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Najava za događaj – tzv. Facebook događaj;</li> <li>✓ Mini-video najava;</li> <li>✓ Citati i fotografije autora i posjetilaca;</li> <li>✓ Hashtag, prateći temu izložbe;</li> <li>✓ Facebook boost;</li> <li>✓ Tag-ovanje odgovarajuće osobe;</li> <li>✓ Godišnji pregled informacija/vizuelizacija statistike;</li> </ul>                                |
| <p><b><u>Slobodna radna mjesta i stažiranje u Parlamentu</u></b> – Ovo je prilika za studente; prikazati kako Parlament podstiče učešće mladih u parlamentarnim aktivnostima i vodi računa o ličnom razvoju. Preporučuje se izrada promotivnog videa kao i publikacija/vizuelizacija procesa za promovisanje ove inicijative, pokazujući statistiku o stažiranju, važnosti stažiranja, definisanje procedura za studente itd.</p> | Facebook<br>Twitter<br>YouTube<br>Flickr<br>Vebsajt | <p><b>Trenutno</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informacije o slobodnom radnom mjestu i stažiranju i link do vebsajta;</li> </ul> <p><b>Novo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Odgovarajuća vizuelizacija/reklama i link do vebsajta (do detaljnije procedure);</li> <li>✓ Priručnik u formi kratkog videa i/ili promo video;</li> </ul>  |



|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Facebook boost;</li> <li>✓ Tag-ovanje odgovarajuće obrazovne institucije i stažista;</li> <li>✓ Vizuelizovati citate studenata/video intervju o važnosti prilike;</li> <li>✓ Hashtag za kampanju u vezi sa stažiranjem;</li> <li>✓ Vizuelizacija i distribuiranje godišnje statistike.</li> </ul>   |
| <b>Posjete Parlamentu Gruzije</b> - Npr. Parlament je bio domaćin srednjoškolcima, studentima itd), kako bi se upoznali sa radom Parlamenta. Stoga, Parlament bi trebao jednom godišnje da vodi mini informativnu kampanju za promociju ove prilike. Takođe se podstiče Parlament da prikaže reklamni video i vizuelni pregled posebnih publikacija o procedurama i njihovo distribuiranje putem društvenih mreža. | Facebook<br>Twitter<br>YouTube<br>Flickr<br>Vebsajt | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vizuelizacija i link do vebajta (opisujući odgovarajuće procedure);</li> <li>✓ Kratak video vodič i ili promotivni video;</li> <li>✓ Facebook boost;</li> <li>✓ Tag-ovanje odgovarajuće osobe i ili organizacije (ukoliko je primjenjivo);</li> <li>✓ Citati, fotografije i ili video zapisi sa događaja;</li> <li>✓ Hashtag za kampanju posjete;</li> <li>✓ Vizuelizacija i distribuiranje godišnje statistike.</li> </ul> |
| <b>Postavljanje pitanja i pružanje odgovora uživo (Online Live Chat)</b> - ova mogućnost je naročito interesantna javnosti, i omogućava im da dobiju odgovore na pitanja na licu mjesta. Ova mogućnost biće implementirana na novom vebajtu Parlamenta; Facebook messenger se takođe može koristiti radi što veće efikasnosti.   | Facebook<br>Vebsajt                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vizuelizacija koja prikazuje pravila i principe;</li> <li>✓ Link do vebajta ili Facebook messenger-a;</li> <li>✓ Promotivni video;</li> <li>✓ Facebook boost;</li> <li>✓ Hashtag za promovisanje kampanje postavljanja pitanja i pružanja odgovora;</li> <li>✓ Vizuelizacija i distribuiranje godišnje statistike.</li> </ul>   |
| <b>Promovisanje usluga dostupnih na novom parlamentarnom vebajtu</b> - npr. portal za peticije, obrazloženja, komentarisanje o zakonodavstvu itd.  | Facebook<br>Twitter<br>Vebsajt<br>YouTube           | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Postavljanje video zapisa i vizuala;</li> <li>✓ Facebook boost;</li> <li>✓ Vizuelizacija i predstavljanje godišnje statistike.</li> </ul>   |
| <b>Promovisanje parlamentarne mobilne aplikacije putem društvenih mreža (Facebook, Twitter, Vebsajt, YouTube, Flickr)</b><br><br>Izrada kratkog video zapisa kako bi se promovisala mobilna aplikacija.  | Facebook<br>Twitter<br>Vebsajt                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informativni tekstovi i poruke zajedno sa linkovima na društvenim mrežama (tzv. unakrsno reklamiranje);</li> <li>✓ Kratak video o mobilnoj aplikaciji;</li> </ul>   |



|  |                               |  |  |
|--|-------------------------------|--|--|
|  |                               |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Promovisanje Facebook stranice;</li> <li>✓ Promotivni video o novom sajtu.</li> </ul>   |
| <b>Zabavni online kvizovi i tekstovi o Parlamentu (npr. o parlamentarizmu),</b> kako bi se društvo informisalo o parlamentarnom životu i njegovim aktivnostima.  | Facebook<br>Twitter<br>Vebajt |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vizuelni materijal koji je u skladu sa tekstualnim sadržajem i link do vebajta;</li> <li>✓ Facebook boost.</li> </ul>   |
| <b>Upoznaj svoj Parlament</b> – distribucija različitih vrsta informacija sa ovom porukom. Ova informacija se može odnositi na pitanja koja građani često postavljaju u komunikaciji sa parlamentarnim centrom za medije. Npr. u koje svrhe se mogu obratiti Parlamentu? Kako mogu doći do poslanika? Kako mogu da prisustvujem raznim diskusijama/sjednicama? | Facebook<br>Vebajt<br>YouTube |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vizuelizacija informacija i poruke na društvenim mrežama, kao i link koji vodi do sajta;</li> <li>✓ Facebook boost;</li> <li>✓ Informativni video materijal i/ili publikacija.</li> </ul> |
| Preporučuje se distribucija kratkog vodiča u formatu videa.  |                               |  |  |

## Osnovna pravila

1. Link sa informacijama treba da vodi do zvanične internet stranice Parlamenta.
2. Balansiranje u postavljanju objava odnosno osigurati da javnost nije preopterećena sa previše informacija ili objavama. Treba objaviti minimalno pet objava dnevno, s tim što može biti izuzetaka.
3. Zaposleni u Odjeljenju za društvene mreže treba sistematski da nadgledaju stranice društvenih mreža parlamenata drugih zemalja (njihov sadržaj i stil), te da u praksi primjenjuju pozitivne karakteristike tih stranica. U ovom pogledu posebno su zanimljivi Evropski parlament, UK, te zvanične stranice parlamenata i poslanika.
4. Informacije na društvenim mrežama moraju biti dostupne na engleskom jeziku; video material takođe mora sadržati prevod na znakovni jezik; dio video materijala takođe mora biti proizведен na jeziku etničkih manjina u Gruziji. Foto materijal (albumi) i video zapisi na YouTube, Flickr i Facebook stranicama moraju imati i jedno i drugo, naslove na engleskom i gruzijskom jeziku.
5. Kada se dijele pojedinačni komentari i citati mora se napraviti balans između predstavnika parlamentarne većine i manjine.



6. Korišćenje oznaka (za razne lokalne i međunarodne organizacije i institucije i pojedince) i hashtag oznake. Uspostavljanje serijskih hashtag-ova za razne kampanje/aktivnosti. Korišćenje postojećeg hashtag-a za međunarodne inicijative (globalni forumi, konferencije itd).
7. Korišćenje simbola, karakterističnih za društvene mreže, za izražavanje emocija i u vizuelne svrhe prilikom postavljanja objava na društvenim mrežama poput Facebook i Twitter-a. Međutim, upotreba takvih simbola treba da bude izbalansirana kako ne bi narušila ozbiljnost objava.
8. Svaka objava na društvenim mrežama mora biti jednostavna, kratka i interesantna, tako da čitalac ne bude prenatrpan informacijama a u isto vrijeme je motivisan da klikne na link koji će ga povesti na zvaničnu internet stranicu Parlamenta gdje je sveobuhvatna informacija.
9. Tokom društvene kampanje, treba izrađivati i distribuirati vizuelne materijale (infografike itd), jer takvi materijali pomažu korisnicima u lakšem razumijevanju.
10. Organizacija treninga/posebnih kratkih vodiča za zaposlene koji se bave uređenjem i sadržajima na društvenim mrežama.
11. Naziv *Facebook* strance Parlamenta takođe treba da ima prevod na engleski jezik.<sup>23</sup>

## **2.4 VLADA CRNE GORE: KOMUNIKACIONA STRATEGIJA I PRAVILA O KOMUNIKACIJAMA**

Vlada Crne Gore je u junu 2018. godine donijela **Komunikacionu strategiju za period 2018-2020**<sup>24</sup> koja je kako se navodi u uvodnom dijelu dokumenta, zamišljena kao set smjernica kojima se komunikacija sa građanima uspostavlja kao sastavni dio stvaranja politika i sprovođenja aktivnosti koje doprinose mjerljivim rezultatima rada. Osim toga, navodi se da ovakav pristup, uz transparentnost i otvorenost prema medijima i organizacijama civilnog društva obezbjeđuje veći stepen informisanosti građana i omogućava aktivnije učešće građana u procesu stvaranja i realizacije javnih politika.<sup>25</sup> Ukratko, Komunikaciona strategija sadrži četiri komunikaciona prioriteta (Pravedna i bezbjedna država; Razvoj, zapošljavanje i viši životni standard; Država-servis građana; Crna Gora u svijetu), koja su kao i zadaci i ključne poruke strategije zasnovani na stavovima građana Crne Gore iznijetim u istraživanju javnog mnjenja koje je sprovedeno za potrebe izrade Komunikacione strategije.<sup>26</sup>

S obzirom na mogućnosti koje, u kontekstu direktnе komunikacije sa građanima, pružaju digitalni mediji, u Komunikacionoj strategiji Vlade navodi se da bi komunikacija trebalo da bude:

- KRATKA, LIČNA I POGODNA ZA DIJELJENJE što uključuje teme iz svakodnevnog života, ne samo političke, koje mogu doprijeti do najvećeg broja građana.
- USKLAĐENA I STRATEŠKA bez obzira na vrstu medija, odnosno kanal komunikacije.
- PRILAGOĐENA cilnjim grupama i uređajima koje koriste.
- DOMINANTNIJE VIZUELNA NEGO TESKTUALNA što uključuje video zapise, fotografije, infografike, citate u slikama, sa mogućnošću interakcije.<sup>27</sup>

<sup>23</sup> Strategija, ibid.

<sup>24</sup> Vlada Crne Gore, Komunikaciona strategija 2018-2020, jun 2018

<sup>25</sup> Ibid, str. 3

<sup>26</sup> Ibid, str. 4

<sup>27</sup> Ibid, str. 6



U okviru **Službe za odnose s javnošću Generalnog sekretarijata Vlade**<sup>28</sup> obavljaju se poslovi koji se, između ostalog, odnose na osmišljavanje i kreiranje sadržaja za objavljivanje na društvenim mrežama u skladu sa Komunikacionom strategijom Vlade i njihovo objavljivanje, komunikaciju s javnošću putem društvenih mreža; održavanje i ažuriranje naloga Vlade na društvenim mrežama i drugim platformama za direktnu komunikaciju s javnošću; koordinaciju komunikacije Vlade i ministarstava i organa u njihovom sastavu s javnošću putem društvenih mreža u skladu sa Komunikacionom strategijom Vlade,

#### *Komunikaciona strategija Vlade CG – komunikacioni okvir*

- Komunikacija na društvenim mrežama ne podrazumijeva „copy/paste“ saopštenja za javnost, najava ili govora;
- 13 je preporučeni broj riječi u objavi na mreži Facebook;
- Video zapisi za internet sadržaje – poželjno bez zvuka, uz titl po potrebi.

**Izvor:** *Komunikaciona strategija Vlade*, str. 6

razvoj, uređivanje, ažuriranje, i administriranje interaktivnih komunikacionih servisa koji omogućavaju direktno učešće građana u kreiranju javnih politika, upravljanje arhivom foto, tonskog i video materijala o aktivnostima Vlade. Konkretno, *Biro za online komunikaciju i koordinaciju*<sup>29</sup> u okviru Službe za odnose s javnošću zadužen je za navedene aktivnosti u vezi sa osmišljavanjem i kreiranjem sadržaja za objavljivanje na društvenim mrežama u skladu sa Komunikacionom strategijom Vlade i njihovo objavljivanje, te komunikaciju sa građanima putem društvenih mreža.

Odlukom Vlade usvojenom na 85. sjednici 12. jula 2018. godine formirana je *Komisija za implementaciju Komunikacione strategije Vlade CG 2018-2020*, koja je u saradnji sa ekspertima Službe za komunikacije Vlade Ujedinjenog Kraljevstva sprovela niz obuka službenika za odnose sa javnošću. U cilju potrebe za utvrđivanjem jedinstvenih pravila za koordiniranu i efikasnu komunikaciju sa građanima, Komisija je pripremila dokument **Pravila o komunikacijama**.<sup>30</sup> Ukratko, u ovom dokumentu detaljno su predstavljene procedure planiranja kalendara aktivnosti i objava, izrade najava za medije i saopštenja za javnost, definisanja ključnih poruka, objave sažetaka, odgovora na upite medija, održavanja konferencija za medije, upravljanja nalozima na društvenim mrežama (uključujući i smjernice za privatno korišćenje društvenih mreža za državne službenike i namještenike), te kriznog komuniciranja.<sup>31</sup>

#### **Nalozi na društvenim mrežama: sadržaj objava i interakcija sa korisnicima**

U pogledu **vođenja naloga na društvenim mrežama**, u Pravilu o komunikacijama navodi se da evidenciju o aktivnosti ministarstava na društvenim mrežama i registar sa imenima i kontakt podacima administratora vodi Služba za odnose s javnošću Vlade Crne Gore, odnosno Biro za online komunikaciju i koordinaciju. Biro, uz saglasnost rukovodioca Službe za odnose s javnošću Vlade Crne Gore, uređuje zvanične naloge Vlade na društvenim mrežama. Administratori zvaničnih nalog ministarstava i organa uprave dužni su da po uputstvima iz Biroa objave sadržaje koji se tiču promocija politika Vlade i druge informacije od interesa za građane. U redovnim okolnostima, ministarstvo i organ uprave određuju jednog ili više administratora koji su odgovorni za upravljanje zvaničnim nalozima institucije na društvenim medijima. U slučaju krizne komunikacije, za objavljivanje sadržaja na zvaničnim nalozima nadležnih ministarstava i organa uprave neophodna je saglasnost rukovodioca Službe za odnose s javnošću Vlade Crne Gore. Način verifikacije objava i pravila administriranja utvrđuju se u skladu sa internim procedurama i pravilima organa, odnosno instrukcijom starještine organa.<sup>32</sup>

<sup>28</sup> Generalni sekretarijat Vlade Crne Gore, Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji Generalnog sekretarijata Vlade Crne Gore, član 16

<sup>29</sup> Ibid, član 21

<sup>30</sup> Vlada Crne Gore, Komisija za implementaciju Komunikacione strategije, Pravila o komunikacijama, februar 2019. godine, str. 3

<sup>31</sup> Ibid.

<sup>32</sup> Ibid, str.18



Dokument, kada je u pitanju **sadržaj objava na društvenim mrežama**, propisuje određene smjernice, pa shodno tome, informacija koja se objavljuje na društvenim mrežama treba da bude:

- ⊕ *Kratka i relevantna* - Objave na društvenim medijima ne predstavljaju kopirana saopštenja za javnost, već kratke informacije koje se odnose na građane i jasno afirmišu koristi koje oni imaju od aktivnosti koja je predmet objave;
- ⊕ *Prilagođena* - Imajući u vidu specifičnost društvenih mreža, objave moraju biti u formatu i stilu koji odgovara konkretnoj temi i društvenoj mreži na kojoj se objavljuje;
- ⊕ *Jasna i razumljiva* – Jezik komunikacije na društvenim mrežama treba da bude jednostavan i razumljiv, uz minimalnu upotrebu komplikovanih administrativnih, pravnih, tehničkih i drugih uskostručnih formulacija i termina;
- ⊕ *Vizuelna* – Po mogućnosti, svaka objava treba da bude vizuelna, a ne isključivo zasnovana na tekstu. Video snimci treba da budu titlovani, kako bi mogli biti pregledani i bez tona. Svi vizuali (fotografije, video sadržaji, infografike i sl) objavljuju se u skladu sa vizuelnim identitetom objava na društvenim mrežama koji utvrđuje Služba za odnose s javnošću Vlade Crne Gore;
- ⊕ *Usklađena* – Sadržaj objava na društvenim mrežama mora biti usklađen sa ključnim porukama za određenu aktivnost ili politiku, u skladu sa komunikacionim porukama iz Komunikacione strategije Vlade.<sup>33</sup>

Osim toga, u Pravilu o komunikaciji sadržane su **preporuke koje se odnose na interakciju sa korisnicima društvenih mreža**. Prije svega, način interakcije sa korisnicima zvaničnih naloga Vlade na društvenim mrežama utvrđuje Služba za odnose s javnošću Vlade Crne Gore, odnosno organi uprave za zvanične naloge organa uprave. S obzirom na to da sadržaji objavljeni na zvaničnim nalozima Vlade i organa uprave mogu biti smatrani zvaničnim stavom Vlade, komentari i druge objave korisnika mogu se ukloniti ukoliko se odnose na:

- ⊕ Tajne podatke, klevetničke ili netačne informacije i nezakonite inicijative
- ⊕ Uvređljive i neprimjerene zahtjeve;
- ⊕ Pitanja koja zadiru u tuđe nadležnosti.<sup>34</sup>

Na kraju, navedeni dokument sadrži i **smjernice u vezi sa privatnim objavama na društvenim mrežama državnih službenika i namještenika**, pozivajući se pri tom na članove Etičkog kodeksa državnih službenika i namještenika koji se odnose na zaštitu ugleda i ponašanje službenika u javnim nastupima.<sup>35</sup> U tom smislu, u Pravilu o komunikaciji navodi se da se **principi iz Etičkog kodeksa** koji se tiču ponašanja državnog službenika ili namještenika moraju poštovati prilikom iznošenja stavova putem društvenih mreža, što se posebno odnosi na privatne objave sa službenih putovanja, iz radnog prostora, učešća na događajima u kojima službenik ili namještenih predstavlja državni organ i svim drugim službenim aktivnostima u okviru i van radnog vremena. Takođe, ovo se odnosi na iznošenje ličnih političkih stavova o dešavanjima u zemlji i inostranstvu. Nepoštovanje ovih pravila povlači disciplinsku odgovornost.<sup>36</sup>

<sup>33</sup> Ibid.

<sup>34</sup> Ibid, str.19

<sup>35</sup> Etički kodeks državnih službenika i namještenika (Sl. list br. 050/18 od 20.07.2018)

**Član 5, stav 2 i 3:** Van radnog vremena službenik se ne smije ponašati na način koji može imati negativan uticaj na ugled državnog organa. Prilikom vršenja privatnih poslova službenik ne smije koristiti službenu ispravu i službeni položaj koji ima u državnom organu.

**Član 8:** Službenik je dužan da u svim oblicima javnih nastupa i djelovanja u kojima predstavlja državni organ, iznosi stavove državnog organa, u skladu sa propisima, ovlašćenjima, stručnim znanjem i ovim etičkim kodeksom. Prilikom iznošenja stavova državnog organa i ličnih stavova službenik je dužan da čuva ugled državnog organa i lični ugled. U javnim nastupima u kojima ne predstavlja državni organ, službenik ne smije iznositi podatke iz djelokruga državnog organa ili poslova svog radnog mjesta, koji bi mogli narušiti ugled državnog organa i povjerenje građana u rad državnog organa.

<sup>36</sup> Pravilo o komunikaciji, str.19 i 20



## PRILOG I: PREGLED INFORMACIJA I SADRŽAJA KOJI SE POSTAVLJAJU NA INTERNET STRANICU NARODNE SKUPŠTINE SRBIJE

| Odgovorni za dostavu informacije/sadržaja | Informacija/sadržaj  | Vremenski rok za dostavu informacije/sadržaja                             | Vremenski rok za ažuriranje   | Napomena   |
|---|--|---|---|--|
| Šef kabineta                              | saopštenje za javnost, najava događaja i aktivnosti, govor predsjednika, fotografija sa događaja i video materijal   | najkasnije 24 časa nakon završetka događaja i aktivnosti ili promjene     | najkasnije 24 časa nakon dostavljanja informacije, dokumenta ili sadržaja         | ukoliko se informacija, dokument ili sadržaj dostavi sa danom i više zakašnjenja, neće biti integrisani u newsletter |
|   | biografija predsjednika i fotografija  | po izboru predsjednika  | u roku od 24 časa nakon dostavljanja biografije odn. fotografije                  |  |
|   | opšti podaci o predsjedniku i sastavu Kabineta, sve izmjene u opštim podacima i kontaktima u Kabinetu, e-mail adrese za rubriku "Pitajte predsjednika", "Facebook" i "Twitter" | po izboru predsjednika ili nakon promjene podataka                        | u roku od 24 časa nakon dostavljanja informacije                                  |  |
|   | poruka predsjednika u pisanoj i/ili video formi  | po izboru predsjednika  | u roku od 24 časa nakon dostavljanja poruke predsjednika                          |  |
|   | informacija o partnerima Narodne skupštine   | najkasnije 24 časa nakon potpisivanja Memoranduma o saradnji ili promjene | najkasnije 24 časa nakon dostavljanja informacije                                 |  |
| Generalni sekretarijat                    | biografija generalnog sekretara i fotografija  | po izboru generalnog sekretara  | u roku od 24 časa nakon dostavljanja biografije odn. fotografije                  |  |
|   | biografija zamjenika generalnog sekretara i fotografije  | po izboru zamjenika generalnog sekretara                                  | u roku od 24 časa nakon dostavljanja biografije odn. fotografije                  |  |
|   | izmjene u biografskim podacima i nova fotografija  | po potrebi  | u roku od 24 časa nakon dostave izmjene u biografskim podacima i nove fotografije |  |
|   | izmjene sadržaja u rubrici "Put zakona"  | u roku od 72 časa od izmene   | u roku od 24 časa nakon dostavljanja izmjene sadržaja                             |  |
|   | izmjene sadržaja za rubrike "Uloga i način rada Narodne skupštine" (nadležnost, izbori, izborni sistem) i Narodna  | u roku od 72 časa od izmene   | u roku od 24 časa nakon dostavljanja izmjene sadržaja                             |  |



| Odgovorni za dostavu informacije/sadržaja                         | Informacija/sadržaj   | Vremenski rok za dostavu informacije/sadržaja                             | Vremenski rok za ažuriranje  | Napomena   |
|---|---|---|--|--|
| <b>Odjeljenje za pripremu i obradu sjednica Narodne skupštine</b> | skupština /sastav/predsjednik/ovlašćenja i dužnosti   |   |  |  |
|   | izmjene sadržaja u rubrici "Organizacija i stručna Služba"  | u roku od 72 časa od izmene   | po potrebi   |  |
|   | informacija o partnerima Narodne skupštine  | najkasnije 24 časa nakon potpisivanja Memoranduma o saradnji ili promjene | u roku od 24 časa nakon dostavljanja informacije o partnerima  |  |
|   | zahtjev za odobrenje za postavljanje banera, drugih organizacija, kampanja i dr. na naslovnu stranu internet stranice           | u roku od nedjelju dana od dobijanja zahteva                              | u roku od 24 časa nakon dostavljanja dokumenta, informacije i sadržaja   |  |
|   | informator o radu Narodne skupštine   | najkasnije 24 časa nakon ažuriranja podataka                              | u roku od 24 časa nakon dostavljanja dokumenta, informacije i sadržaja   | Informator o radu Narodne skupštine dostavlja se pripremljen za postavljanje. Viši savjetnik za poslove uređivanja internet stranice ne vrši pripredavanje za postavljanje |
|   | saziv sjednice Narodne skupštine  | odmah nakon sazivanja   | odmah nakon dostavljanja saziva  |  |
|   | zapisnik sa sjednice Narodne skupštine  | u roku od 24 časa od usvajanja zapisnika                                  | odmah ili najkasnije 24 časa nakon dostavljanja zapisnika  |  |
|   | različita obavještenja predsjednika Narodne skupštine   | odmah nakon obavještenja  | odmah ili najkasnije 24 časa nakon dostavljanja obavještenja   |  |
|   | predlog zakona, druga akta i dokumenta podnijeta Narodnoj skupštini za rubriku "Zakoni u proceduri" i "Ostala akta u proceduri" | u roku od 24 časa   | odmah ili najkasnije 24 časa nakon dostavljanja predloga zakona, drugog akta i dokumenta za rubriku "Zakoni u proceduri" i "Ostala akta u proceduri" |  |
|   | usvojeni predlog zakona i druga akta za   | u roku od 24 časa   | odmah ili najkasnije 24  |  |



| Odgovorni za dostavu informacije/sadržaja | Informacija/sadržaj   | Vremenski rok za dostavu informacije/sadržaja | Vremenski rok za ažuriranje  | Napomena |
|---|---|---|--|----------|
|   | rubriku "Donijeti zakoni" i "Donijeta ostala akta"  |   | časa nakon dostavljanja usvojenog predloga zakona i drugog akta za rubriku "Donijeti zakoni" i "Donijeta ostala akta"  |          |
|   | pregled aktivnosti Narodne skupštine po godinama za rubriku "Akti"  | po potrebi                                    | odmah ili najkasnije 24 časa nakon dostavljanja pregleda aktivnosti Narodne skupštine po godinama za rubriku "Akti"  |          |
|   | informacija o obrazovanju poslaničke grupe za rubriku "Poslaničke grupe"  | u roku od 24 časa                             | odmah ili najkasnije 24 časa nakon dostavljanja informacije o obrazovanju poslaničke grupe za rubriku "Poslaničke grupe"   |          |
|   | podatak o narodnom poslaniku, fotografija, promjena u podacima za vrijeme trajanja mandata narodnih poslanika   | po izboru narodnih poslanika i po potrebi     | odmah ili najkasnije 24 časa nakon dostavljanja podatka o narodnom poslaniku, fotografije i promjene u podacima za vrijeme trajanja mandata narodnog poslanika     |          |
|   | Odluka o izmjenama i dopunama Poslovnika Narodne skupštine i druga važna dokumenta za rubriku "Važna dokumenta" | u roku od 24 časa                             | odmah ili najkasnije 24 časa nakon dostavljanja Odluke o izmjenama i dopunama Poslovnika Narodne skupštine i drugih važnih dokumenata za rubriku "Važna dokumenta" |          |
|   | Odluka o izboru članova stalnih delegacija Narodne skupštine u  | u roku od 24 časa                             | odmah ili najkasnije 24 časa nakon dostavljanja  |          |



| Odgovorni za dostavu informacije/sadržaja          | Informacija/sadržaj   | Vremenski rok za dostavu informacije/sadržaja                         | Vremenski rok za ažuriranje  | Napomena  |
|--|---|---|--|---|
|  | međunarodnim organizacijama za rubriku "Delegacije"   |   | Odluke o izboru članova stalnih delegacija Narodne skupštine u međunarodnim organizacijama za rubriku "Delegacije"         |   |
|  | Odluka o izboru članova Odbora Narodne skupštine za rubriku "Radna tijela"                                | u roku od 24 časa   | odmah ili najkasnije 24 časa nakon dostavljanja Odluke o izboru članova Odbora Narodne skupštine za rubriku "Radna tijela" |   |
| <b>Odsjek stenobiroa</b>                           | privremene stenografske bilješke sa sjednica Narodne skupštine (neredigovane i neautorizovane)            | nakon dana zasjedanja Narodne skupštine                               | odmah ili najkasnije 24 časa od dostavljanja stenografskih bilježaka   | privremene stenografske bilješke se obavezno dostavljaju za postavljanje na internet stranicu uz napomenu "neautorizovano i neredigovano" i da je pre javnog korišćenja (citiranja) potrebno provjeriti autentičnost teksta u Odseku za izdavanje stenografskih bilježaka |
| <b>Odsjek za izdavanje stenografskih bilježaka</b> | Redigovane i autorizovane stenografske bilješke, objavljene u stalnoj publikaciji "Stenografske bilješke" | odmah po izlasku iz štampe stalne publikacije "Stenografske bilješke" | odmah ili najkasnije 24 časa od dostavljanja stenografskih bilježaka   | redigovane i autorizovane stenografske bilješke, objavljene u stalnoj publikaciji "Stenografske bilješke" dostavljaju se za postavljanje na internet stranicu uz povlačenje sa internet stranice privremenih bilježaka prethodno objavljenih na internet stranici         |
| <b>Grupa za edukaciju i prezentaciju</b>           | informacija o posketi građana, đaka, studenata, postavki za izložbu, novoj                                | u roku od 24 časa   | odmah ili najkasnije 24 časa nakon dostavljanja  |   |



| Odgovorni za dostavu informacije/sadržaja | Informacija/sadržaj   | Vremenski rok za dostavu informacije/sadržaja | Vremenski rok za ažuriranje  | Napomena |
|---|---|---|--|----------|
| skupštinske baštine                       | publikaciji, projektu, priručniku, brošuri, simulaciji sjednice Narodne skupštine i drugom događaju |   | informacije o posjeti građana, đaka, studenata, postavki za izložbu, novoj publikaciji, projektu, priručniku, brošuri, simulaciji sjednice Narodne skupštine i drugom događaju |          |
|   | podaci o enterijeru i eksterijeru zdanja Narodne skupštine  | po potrebi                                    | u skladu sa tehničkim mogućnostima   |          |
|   | multimedijalni sadržaji   | po potrebi                                    | u skladu sa tehničkim mogućnostima   |          |
|   | informacije za rubriku Edukativni centar  | po potrebi                                    | odmah nakon sačinjavanja informacije   |          |
| Odjeljenje za odnose s javnošću           | izvještaj sa sednice Narodne skupštine  | u roku od 24 časa                             | u roku od 24 časa od dostavljanja izvještaja sa sednice Narodne skupštine  |          |
|   | izvještaj sa sednice radnog tijela Narodne skupštine  | u roku od 24 časa                             | u roku od 24 časa od dostavljanja izvještaja sa sednice radnog tijela Narodne skupštine  |          |
|   | saopštenje za javnost i izvještaj nakon posjete strane delegacije Narodnoj skupštini                | u roku od 24 časa                             | u roku od 24 časa od dostavljanja saopštenja za javnost i izveštaja  |          |
|   | saopštenje za javnost i izvještaj o aktivnosti narodnog poslanika                                   | u roku od 24 časa                             | u roku od 24 časa nakon dostavljanja saopštenja i izvještaja o aktivnosti narodnog poslanika   |          |
|   | saopštenje za javnost i izvještaj o aktivnostima Službe   | u roku od 24 časa                             | u roku od 24 časa od dostavljanja saopštenja za javnost i izvještaja o aktivnostima Službe   |          |
|   | saopštenje za javnost i izvještaj o   | u roku od 24 časa                             | u roku od 24 časa od   |          |



| Odgovorni za dostavu informacije/sadržaja | Informacija/sadržaj  | Vremenski rok za dostavu informacije/sadržaja                              | Vremenski rok za ažuriranje  | Napomena |
|---|--|--|--|----------|
|   | aktivnostima generalnog sekretara i zamjenika generalnog sekretara   |  | dostavljanja saopštenja za javnost i izvještaja o aktivnostima generalnog sekretara i zamjenika generalnog sekretara   |          |
|   | ažurirani podaci za rubriku "Mediji", "Poslaničke kancelarije", "Građani", "Aktivnosti", "Virtuelna tura", sadržaji za osobe sa invaliditetom i kontakti Odjeljenja za odnose s javnošću | po potrebi   | po potrebi   |          |
|   | priređene informacije i sadržaj o aktivnosti narodnih poslanika koje dostavljaju druge organizacione jedinice Službe (posete delegacija Narodne skupštine drugim parlamentima i sl.)     | u roku od 24 časa po dobijanju informacije                                 | u roku od 24 časa nakon dostavljanja priređene informacije i sadržaja o aktivnosti narodnih poslanika koje dostavljaju druge organizacione jedinice Službe (posete delegacija Narodne skupštine drugim parlamentima i sl.) |          |
|   | ažurirani podaci o korisnim linkovima  | po potrebi   | po potrebi   |          |
|   | ažurirane foto i video galerije  | po potrebi   | po potrebi   |          |
|   | prevod sadržaja i informacija za englesku verziju internet stranice  | u roku od 24 časa  | u skladu sa standardima prevodilačke prakse  |          |
|   | pripremljen sadržaj internet stranice za arhiviranje (podaci o aktuelnom sazivu, narodnim poslanicima, sjednici Narodne skupštine i radnih tela i sl.)                                   | u roku od 24 časa po dobijanju informacije                                 | nakon dobijanja informacije i u skladu sa obimom i dinamikom tekućeg posla   |          |
|   | izrađen i ažurirani kalendar aktivnosti  | odmah nakon dobijanja informacije od drugih organizacionih jedinica Službe | odmah nakon dobijanja informacije  |          |
|   | pripremljena i postavljena mapa Republike Srbije (gradovi) pored imena narodnih poslanika i fotografije mjesta   | odmah nakon dobijanja informacije  | u skladu sa obimom i dinamikom tekućeg posla   |          |



| Odgovorni za dostavu informacije/sadržaja | Informacija/sadržaj   | Vremenski rok za dostavu informacije/sadržaja                             | Vremenski rok za ažuriranje   | Napomena |
|---|---|---|---|----------|
| Sektor za zakonodavstvo                   | ažurirani podaci za rubriku "Organizacija i stručna služba" (šematski prikaz), najčešće tražene informacije od javnog značaja i najčešća pitanja po podacima iz Informatora o radu Narodne skupštine  | u roku od 72 časa od izmene   | po potrebi  |          |
|   | ažurirana rubrika "Kontakti"  | po potrebi  | po potrebi  |          |
|   | ažurirana rubrika "Pojmovnik Narodne skupštine" i "Vodič za narodne poslanike"  | po potrebi  | po potrebi  |          |
|   | primljeni mailovi sa adresе <a href="mailto:nsrs@parlament.rs">nsrs@parlament.rs</a> koji se prosleđuju organizacionim jedinicama Službe iz čijeg su djelokruga rada  | u roku od 24 časa nakon prijema mail-a                                    | po potrebi  |          |
| Sekretar radnog tijela                    | godišnji izvještaj o radu radnih tijela Narodne skupštine   | 24 časa nakon izrade godišnjeg izveštaja                                  | u roku od 24 časa nakon dobijanja godišnjeg izveštaja o radu radnih tijela Narodne skupštine                              |          |
|   | ažurirane informacije za rubrike "Put zakona", "Uloga i način rada Narodne skupštine", (nadležnosti, izbori, izborni sistem, finansiranje Narodne skupštine), "Narodna skupština/sastav/predsjednik/ovlašćenja i dužnosti", "Pojmovnik Narodne skupštine", "Vodič za narodne poslanike" i sl. koje izrađuje u saradnji sa generalnim sekretarijatom | po potrebi  | po potrebi  |          |
| Sekretar radnog tijela                    | saziv sjednice radnog tijela Narodne skupštine  | odmah nakon potpisivanja saziva za sjednicu radnog tijela                 | odmah nakon dobijanja saziva za sjednicu radnog tijela Narodne skupštine  |          |
|   | obavještenje o promjeni u vezi sa sazivom sjednice radnog tijela Narodne skupštine (promjena mesta održavanja, dnevнog reda, vremena održavanja, i sl.)   | odmah nakon dobijanja obavještenja o promjeni (nakon potpisivanja saziva) | odmah nakon dobijanja obavještenja o promjeni u vezi sa sazivom sjednice radnog tijela Narodne skupštine (promjena mesta) |          |



| Odgovorni za dostavu informacije/sadržaja               | Informacija/sadržaj   | Vremenski rok za dostavu informacije/sadržaja   | Vremenski rok za ažuriranje   | Napomena |
|---|---|---|---|----------|
|   |   |   | održavanja, dnevnog reda, vremena održavanja, i sl.)  |          |
|   | izvještaj sa sednica radnog tijela Narodne skupštine  | četiri časa po završetku sjednice radnog tijela   | odmah nakon dobijanja izvještaja sa sednice radnog tijela Narodne skupštine                               |          |
|   | zapisnik sa sjednice radnog tijela Narodne skupštine  | odmah nakon usvajanja zapisnika (prva naredna sjednica)                                 | odmah nakon dobijanja zapisnika sa sjednice radnog tijela Narodne skupštine                               |          |
|   | najave aktivnosti narodnog poslanika (člana radnog tijela Narodne skupštine)  | odmah nakon dobijanja informacije o aktivnosti narodnog poslanika (člana radnog tijela) | odmah nakon dobijanja informacije o aktivnosti narodnog poslanika (člana radnog tijela Narodne skupštine) |          |
|   | pisana informacija o aktivnosti radnog tijela ili člana radnog tijela ukoliko zaposleni u Odjeljenju za odnose s javnošću iz opravdanih razloga nisu propratili događaj | u roku od 24 časa nakon završetka aktivnosti radnog tela ili člana radnog tijela        | odmah nakon dobijanja pisane informacije o aktivnosti radnog tijela ili člana radnog tijela               |          |
|   | informacija o javnim slušanjima   | odmah nakon izrade konačne verzije informacije o javnom slušanju                        | odmah nakon dobijanja informacije   |          |
|   | akti koje donosi Odbor za administrativno-budžetska i mandatno-imunitetska pitanja  | četiri časa po završetku sednice Odbora na kojoj je donijet                             | odmah nakon dobijanja akta koji je donet  |          |
| Poslaničke grupe (referenti u svakoj poslaničkoj grupi) | popunjeni formular za narodnog poslanika sa dodatnim podacima koje narodni poslanik želi da se nađu na njegovom profilu   | dostava dva puta godišnje   | odmah nakon dobijanja popunjenog formulara  |          |
|   | informacija o novootvorenoj poslaničkoj kancelariji u Srbiji ili promjeni u postojećoj kancelariji  | po potrebi  | po potrebi  |          |
| Odjeljenje za evropske integracije                      | informacija potrebna za ažuriranje rubrike "EU integracije", "Aktuelno"   | 24 časa po okončanju događaja   | odmah nakon dobijanja informacije potrebne za ažuriranje rubrike "EU                                      |          |



| Odgovorni za dostavu informacije/sadržaja | Informacija/sadržaj   | Vremenski rok za dostavu informacije/sadržaja | Vremenski rok za ažuriranje   | Napomena  |
|---|---|---|---|---|
|   | informacija potrebna za ažuriranje rubrike "EU integracije", "Dokumenta"            | odmah nakon nastanka promjene                 | odmah nakon dobijanja informacije potrebne za ažuriranje rubrike "EU integracije", "Dokumenta"            |   |
|   | informacija potrebna za ažuriranje rubrike "EU integracije", "saradnja"             | odmah nakon nastanka promjene                 | odmah nakon dobijanja informacije potrebne za ažuriranje rubrike "EU integracije", "saradnja"             |   |
|   | informacija potrebna za ažuriranje rubrike "EU integracije", "Priručnici i brošure" | odmah nakon nastanka promjene                 | odmah nakon dobijanja informacije potrebne za ažuriranje rubrike "EU integracije", "Priručnici i brošure" |   |
|   | informacija potrebna za ažuriranje rubrike "EU integracije", "Korisni linkovi"      | odmah nakon nastanka promjene                 | odmah nakon dobijanja informacije potrebne za ažuriranje rubrike "EU integracije", "Korisni linkovi"      |   |
| Biblioteka Narodne skupštine              | podaci za rubriku "Organizacija i stručna Služba", "Biblioteka Narodne skupštine"   | po potrebi                                    | odmah nakon dobijanja podataka za rubriku "Organizacija i stručna Služba", "Biblioteka Narodne skupštine" |   |
|   | istraživanja za potrebe narodnih poslanika za rubriku "Istraživanja"                | nakon završenog istraživanja                  | odmah nakon dobijanja istraživanja za potrebe narodnih poslanika za rubriku "Istraživanja"                | istraživanja su unaprijed tehnički pripremljena, ne odražavaju stav Narodne skupštine, dostavljaju se u sledećem formatu:<br>1) font Arial<br>2) veličina slova 10/prored 1,5<br>3) boldovana naslovna strana, sadržaj i međunaslovi, djelovi istraživanja preuzeti sa drugih sajtova moraju biti obrađeni kroz Word-opcija Table |



| Odgovorni za dostavu informacije/sadržaja  | Informacija/sadržaj   | Vremenski rok za dostavu informacije/sadržaja  | Vremenski rok za ažuriranje   | Napomena                    |
|--|---|--|---|-----------------------------|
| <b>Odjeljenje za budžetske, finansijsko-računovodstvene i poslove javnih nabavki</b> | ažurirani podaci za analitiku u rubrici "Uloga i način rada Narodne skupštine", "Finansiranje Narodne skupštine"                        | po potrebi   | odmah nakon dobijanja informacije   | obradu vrši firma "Omnikom" |
| <b>Odjeljenje za ljudske resurse</b>   | javni konkursi za popunjavanje izvršilačkih radnih mjesta u Službi  | po potrebi (u trenutku objavljivanja konkursa u dnevnim novinama i Službenom glasniku) | odmah nakon dobijanja informacije o javnom konkursu za popunjavanje izvršilačkih mjesta u Službi                  |                             |
|  | Informacije o konkursima za stažiranje u Narodnoj skupštini   | za potrebe objavljivanja konkursa za stažiranje  | odmah nakon dobijanja informacije o konkursima za stažiranje u Narodnoj skupštini                                 |                             |
|  | druge konurse koje prema zakonu ili odluci generalnog sekretara treba da budu objavljeni na internet stranici                           | po potrebi   | odmah nakon dobijanja informacije u vezi sa konkursima  |                             |
|  | interne akte Službe, višegodišnji plan razvoja, godišnji plan rada i druga interna akta i dokumenta koja donosi generalni sekretar      | odmah nakon donošenja od strane generalnog sekretara                                   | odmah nakon dobijanja internog akta i dokumenta   |                             |
| <b>Odsjek pisarnice sa ekspedicijom i arhivom</b>                                    | promjena ili dopuna informacija za rubriku "Organizacija i stručna Služba", "Pisarnica"   | odmah nakon nastanka promjene  | odmah nakon dobijanja informacije   |                             |
| <b>Sektor za međunarodne odnose</b>  | informacije za rubriku "Međunarodna saradnja", "Multilateralne aktivnosti"  | odmah nakon nastanka promjene  | odmah nakon dobijanja informacije za rubriku "Međunarodna saradnja" i "Multilateralne aktivnosti"                 |                             |
|  | informacija za rubriku "Međunarodna saradnja", "Bilateralne aktivnosti", "Opšta bilateralna saradnja", "Poslaničke grupe prijateljstva" | odmah nakon nastanka promjene ili nakon formiranja poslaničke grupe prijateljstva      | odmah nakon dobijanja informacije za rubriku "Međunarodna saradnja", "Bilateralne aktivnosti", "Opšta bilateralna |                             |



| Odgovorni za dostavu informacije/sadržaja | Informacija/sadržaj  | Vremenski rok za dostavu informacije/sadržaja       | Vremenski rok za ažuriranje   | Napomena |
|---|--|---|---|----------|
|   | (spisak formiranih grupa i spisak članova)   |   | saradnja”, ”Poslaničke grupe prijateljstva”(spisak formiranih grupa i spisak članova) |          |
|   | informacija za rubriku „Međunarodna saradnja”, ”Dokumenta”   | po potrebi  | odmah nakon dobijanja informacije za rubriku „Međunarodna saradnja”, ”Dokumenta”      |          |
|   | ažuriranje banera (rotirajući prozori) na naslovnoj strani internet stranice koji se odnose na organizovanje međunarodnih konferencija kojima je Narodna skupština domaćin | po potrebi  | odmah nakon dobijanja   |          |
|   | aktivnosti stalnih delegacija Narodne skupštine  | najkasnije 24 časa prije početka ili nakon događaja | odmah nakon dobijanja informacije o aktivnostima stalnih delegacija Narodne skupštine |          |
|   | Informacija za rubriku “Delegacije”, ”Posljednje aktivnosti”   | odmah nakon nastanka promjene                       | odmah nakon dobijanja informacije   |          |



## IZVORI INFORMACIJA

Etički kodeks državnih službenika i namještenika (Sl. list br. 050/18 od 20.07.2018)  
 Generalni sekretarijat Vlade Crne Gore, Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji Generalnog sekretarijata

Inter-parliamentary Union, Guidelines for Parliamentary Websites, 2009 edition  
<https://www.ipu.org/resources/publications/reference/2016-07/guidelines-parliamentary-websites-new-edition>

Inter-parliamentary Union, Social Media Guidelines for Parliaments, 2013 edition  
<https://www.ipu.org/resources/publications/reference/2016-07/social-media-guidelines-parliaments>

*Ljubljana recommendations (2019), prepared by Borut Peršolja M. Sc, June 2019 Social Media*

Ministarstvo javne uprave, Direktorat za elektronsku upravu i informatičku bezbjednost, Smjernice za razvoj i upravljanje internet prezentacijama javne uprave, jun 2019  
<https://www.csrg.me/images/Dokumenti/Smjernice%20za%20razvoj%20i%20upravljanje%20interne%20prezentacijama%20%20Verzija%203.0%20-%20jun%202019.pdf>

Navodilo za delo urednikov in skrbnikov vsebin spletnega portala Državnega zborna, 24.3.2015

Poslovnik Hrvatskog sabora [https://www.sabor.hr/sites/default/files/uploads/inline-files/Poslovnik-HS\\_procisceni-tekst-11\\_2020.pdf](https://www.sabor.hr/sites/default/files/uploads/inline-files/Poslovnik-HS_procisceni-tekst-11_2020.pdf)

*PRAVILNIK O JAVNOSTI RADA HRVATSKOG SABORA I RADNIH TIJELA 66/2005*[https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005\\_05\\_66\\_1286.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2005_05_66_1286.html)

Pravilnik o web portalu i podportalima Vlade Crne Gore ("Službeni list Crne Gore", br. 045/14 od 24.10.2014)

Smernice za upotrebu društvenih mreža u organima državne uprave, autonomnih pokrajina i jedinica lokalne samouprave, Direkcija za elektronsku upravu, Ministarstvo državne uprave i lokalne samouprave, Beograd 2015. godine  
<https://www.pars.rs/images/info/vesti/2018/avgust-2018/pravosudna-portal-sm/smernice-za-koriscenje-drustvenih-mreza-u-javnoj-upravi.pdf>

Strategy of the Parliament of Georgia 2019-2020  
<https://idfi.ge/public/upload/IDFI 2019/General/social network strategy parliament eng.pdf>

Uputstvo za postavljanje informacija i sadržaja na internet stranicu Narodne skupštine, 13. mart 2012. Godine  
<http://www.parlament.gov.rs/narodna-skupstina-/organizacija-i-strucna-sluzba/drugi-akti-kojima-se-uredjuje-rad-službe-narodne-skupštine.1516.html>

Vlada Crne Gore, Komunikaciona strategija 2018-2020, jun 2018

Vlade Crne Gore Vlada Crne Gore, Komisija za implementaciju Komunikacione strategije, Pravila o komunikacijama, februar 2019. godine