



This project is funded by  
the European Union



JAČANJE KAPACITETA VLADINIH INSTITUCIJA CAPACITY BUILDING OF  
ZA UČEŠĆE U POLITIČKOM DIJALOGU SA CIVILNIM DRUŠTVOM GOVERNMENT INSTITUTIONS

# IZAZOVI KOMUNIKACIJE U JAVNOJ UPRAVI

**Tarik Jusic**

**CBGI Communication Capacity Building Expert**



This project is funded by the European Union

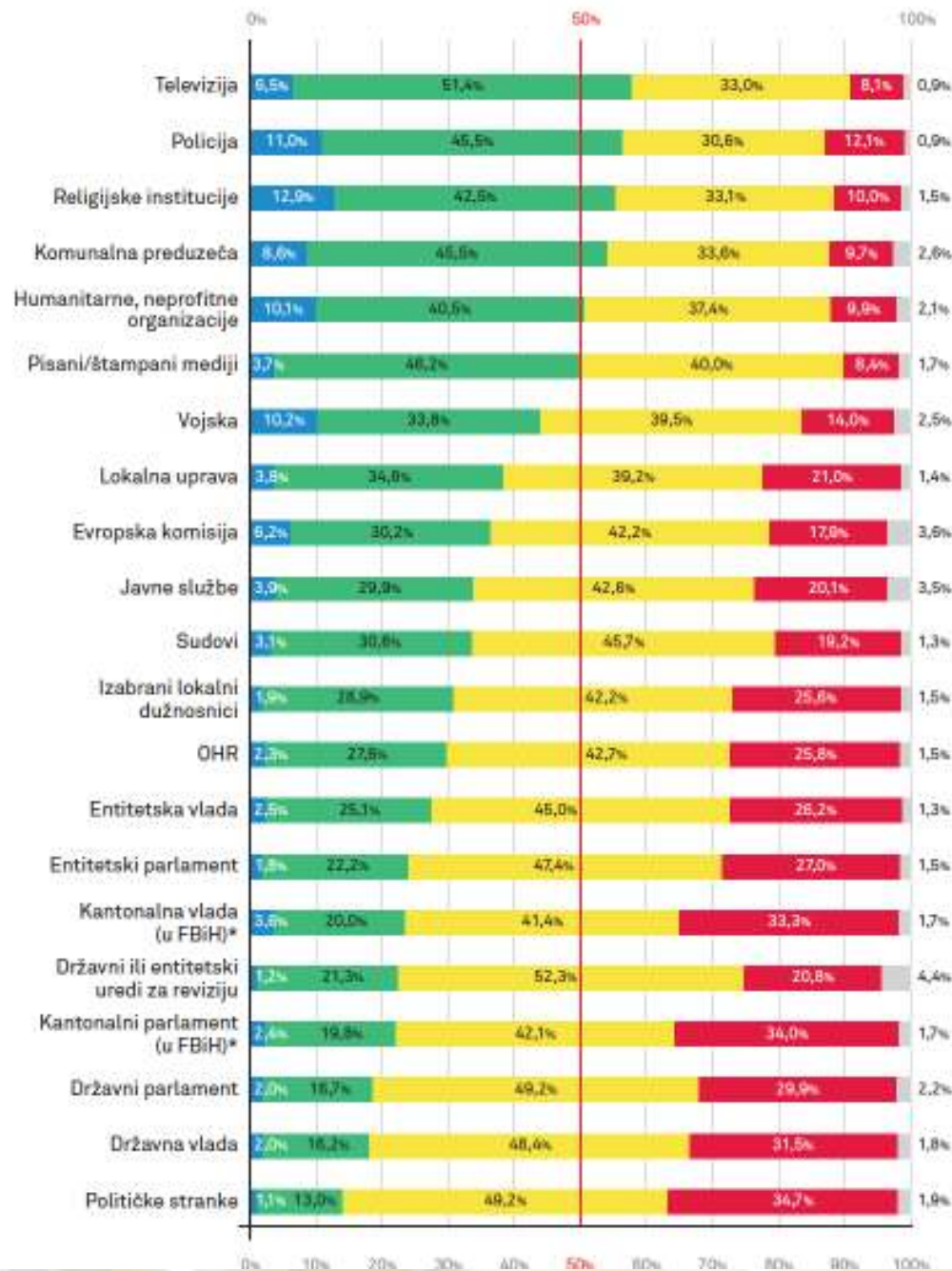
# POVJERENJE



- Imam veliko povjerenje
- Imam dosta povjerenja
- Nemam previše povjerenja
- Uopće nemam povjerenja
- Bez odgovora



This project is funded by the European Union



- Imam veliko povjerenje
- Imam dosta povjerenja
- Nemam previše povjerenja
- Uopće nemam povjerenja
- Bez odgovora



This project is funded by  
the European Union

# PREKID KOMUNIKACIJA?!?



JACANJE KAPACITETA VLADINIH INSTITUCIJA CAPACITY BUILDING OF  
ZA UČEŠĆE U POLITIČKOM DIJALOGU SA CIVILNIM DRUŠTVOM. GOVERNMENT INSTITUTIONS

- NIZAK STUPANJ POVJERENJA:  
PROBLEM KOMUNIKACIJE I  
LEGITIMITETA?
- IMA LI TU KOMUNIKACIJE?  
JEDNOSMJERNA ILI DVOSMJERNA?
- PREPREKE:
  - Nedostatak mehanizama učešća
  - Dominantan sistem jednosmjerne komunikacije
  - Nedostatak kulture učešća



This project is funded by  
the European Union

# KOMUNIKACIJSKA FUNKCIJA



JAČANJE KAPACITETA VLADINIH INSTITUCIJA CAPACITY BUILDING OF  
ZA UČEŠĆE U POLITIČKOM DIJALOGU SA CIVILNIM DRUŠTVOM. GOVERNMENT INSTITUTIONS

- NEOPHODNA ZA PROVOĐENJE POLITIKA I ODLUKA
- PREDUVJET ODGOVORNOSTI J.U.
- PREDUVJET ADEKVATNOG REAGIVANJA NA ZAHTJEVE I POTREBE GRAĐANA
- UTIČE NA: POVJERENJE, LEGITIMITET, SMANJENJE KORUPCIJE, EKONOMSKI RAZVOJ, POLITIČKU VOLJU, PODRŠKU I SARADNJU



## NOVA PARADIGMA: OTVORENA UPRAVA



JAČANJE KAPACITETA VLADINIH INSTITUCIJA CAPACITY BUILDING OF  
ZA UČEŠĆE U POLITIČKOM DIJALOGU SA CIVILNIM DRUŠTVOM GOVERNMENT INSTITUTIONS

- J.I. KAO NEXUS U DRUŠTVENOJ KOMUNIKACIJSKOJ MREŽI: DIJALOŠKA, KONVERZACIJSKA ORGANIZACIJA
- KOMUNIKACIJSKO OSOBLJE KAO FACILITATOR DIJALOGA A NE INORMATOR
- JAVNE KOMUNIKACIJE KAO MEHANIZAM UKLJUČIVANJA AKTERA U PROCESSE ODLUČIVANJA



# TRI POKRETAČA OTVORENE UPRAVE



JAČANJE KAPACITETA VLADINIH INSTITUCIJA CAPACITY BUILDING OF  
ZA UČEŠĆE U POLITIČKOM DIJALOGU SA CIVILNIM DRUŠTVOM GOVERNMENT INSTITUTIONS

- TRANSPARENTNOST
- TEHNOLOGIJA
- POTREBE DRUŠTVA





This project is funded by  
the European Union

# TRANSPARENTNOST



JACANJE KAPACITETA VLADINIH INSTITUCIJA CAPACITY BUILDING OF  
ZA UČEŠĆE U POLITIČKOM DIJALOGU SA CIVILNIM DRUŠTVOM. GOVERNMENT INSTITUTIONS

- DVA SU GLAVNA FAKTORA KOJA DOVODE DO VEĆE TRANSPARENTNOSTI JAVNE UPRAVE:
  - PRAVNI FAKTOR: PRISTUP INFORMACIJAMA KAO FUNDAMENTALNO PRAVO; PRAVO DA SE ZNA (ECHR, UDHR...)
  - DEMOKRATIZACIJA JAVNE UPRAVE (OGP, REFORMSKI PROCESU, DOBRE PRAKSE...)





# PROAKTIVNA TRANSPRENTNOST



JAČANJE KAPACITETA VLADINIH INSTITUCIJA CAPACITY BUILDING OF  
ZA UČEŠĆE U POLITIČKOM DIJALOGU SA CIVILNIM DRUŠTVOM GOVERNMENT INSTITUTIONS

- 4 RAZLOGA KOJA VODE KA PROAKTIVNOJ TRANSPARENOSTI:
  - INFORMISANJE GRAĐANA O ZAKONIMA I ODLUKAMA
  - PRUŽANJE INFORMACIJA KAO MEHANIZMA ODGOVORNOSTI
  - PRUŽANJE INFORMACIJA KAO PREDUVJETA UČEŠĆA
  - PRUŽANJE INFORMACIJA NEOPHODNIH ZA KORIŠTENJE USLUGA JAVNE UPRAVE



This project is funded by  
the European Union



JAČANJE KAPACITETA VLADINIH INSTITUCIJA CAPACITY BUILDING OF  
ZA UČEŠĆE U POLITIČKOM DIJALOGU SA CIVILNIM DRUŠTVOM. GOVERNMENT INSTITUTIONS

## Standardi proaktivnog objavljivanja:

- **institucionalne informacije**, uključujući osnovne zakone, interne propise, informacije o nadležnostima;
- **organizacijske informacije**, uključujući informacije o osoblju, imena i kontakte javnih službenika;
- **operativne informacije**, uključujući strategije, planove, javne politike, aktivnosti, procedure, izvještaje, evaluacije i izvještaje mehanizama za superviziju i nadzornih tijela;
- **odluke i druge formalne akte**, uključujući bilo kakve popratne dokumente;
- **informacije o javnim uslugama**, uključujući opise usluga koje tijela pružaju, vodiče o uslugama, informativne letke, formulare, informacije o naknadama i rokovima;
- **budžetske informacije**, uključujući budžetske projekcije, stvarne prihode i rashode, revizorske izvještaje;
- **informacije o sjednicama** ili sastancima koji su otvoreni za javnost;
- **informacije o procedurama donošenja odluka**, kao i o mehanizmima javnih konsultacija i učešća javnosti u procesima donošenja odluka;
- **informacije o subvencijama**, uključujući one o korisnicima državnih subvencija, o ciljevima i visini subvencija, kao i o njihovoj implementaciji;
- **informacije o javnim nabavkama**, uključujući detaljne informacije o procedurama i postupcima javnih nabavki, kriterijima, ishodima postupaka, kopijama ugovora, izvještajima o završetku ugovora;
- **informacije o listama, registrima, bazama podataka** koje su u posjedu javnih tijela, uključujući informacije o načinu pristupa takvim podacima;
- **publikacije**, uključujući informacije o tome da li su besplatne ili ne, odnosno o njihovoj cijeni;
- **informacije o žalbenim postupcima** i mehanizmima za rješavanje sporova;
- **informacije o pravu na pristup informacijama**, uključujući i informacije o tome kako podnijeti zahtjev ili žalbu, te kontakt-informacije službenika za informiranje;
- **zapisnike parlamentarnih sjednica**, koje bi trebali objavljivati parlamenti;
- **sudske odluke**, koje bi trebali objavljivati sudovi na svim nivoima.



# PREPREKE TRANSPARENTNOSTI



JACANJE KAPACITETA VLADINIH INSTITUCIJA CAPACITY BUILDING OF  
ZA UČEŠĆE U POLITIČKOM DIJALOGU SA CIVILNIM DRUŠTVOM. GOVERNMENT INSTITUTIONS

- ADMINISTRATIVNA KULTURA
- SPOSOBNOST GRAĐANA DA KORISTE PRISTUP
- KAPACITETI INSTITUCIJA





This project is funded by  
the European Union

# TEHNOLOGIJA



JACANJE KAPACITETA VLADINIH INSTITUCIJA CAPACITY BUILDING OF  
ZA UČEŠĆE U POLITIČKOM DIJALOGU SA CIVILNIM DRUŠTVOM GOVERNMENT INSTITUTIONS

- ICT KAO POKRETAČ PROMJENA:
  - E-UPRAVA I E-DEMOKRATIJA
  - DRUŠTVENE MREŽE I MOBILNE KOMUNIKACIJE
  - DEMOKRATIZACIJA KOMUNIKACIJSKOG PROSTORA



# OPEN DATA



JAČANJE KAPACITETA VLADINIH INSTITUCIJA CAPACITY BUILDING OF  
ZA UČEŠĆE U POLITIČKOM DIJALOGU SA CIVILNIM DRUŠTVOM GOVERNMENT INSTITUTIONS

- RAPIDAN TREND OTVARANJA PODATAKA
- ŠTA SU TO OTVORENI PODACI?
- INFORMACIJA KAO INFRASTRUKTURA

*Tabela 1: Ekonomske prednosti otvorenih javnih podataka*

	Prihodi	Smanjenje troškova i povećanje efikasnosti	Zapošljavanje i kreiranje novih poslovnih vještina
Prednosti za vlade	<ul style="list-style-type: none"><li>• Povećanje prihoda od poreza kroz povećanje ekonomskih aktivnosti</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Smanjenje transakcijskih troškova</li><li>• Povećanje efikasnosti kroz uvezane međusektorske podatke</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Stvaranje novih poslova</li><li>• Poticaj malim i srednjim preduzećima</li></ul>
Prednosti za privatni sektor	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nove poslovne prilike</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Smanjeni troškovi ulaganja u pribavljanje javnih podataka</li><li>• Donošenje odluka na osnovu pouzdanih informacija</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Otvoren novi prostor za stjecanje kvalificirane radne snage</li></ul>

Izvor: Capgemini Consulting<sup>12</sup>



This project is funded by  
the European Union

# OPEN DATA - PRIMJERI



JACANJE KAPACITETA VLADINIH INSTITUCIJA CAPACITY BUILDING OF  
ZA UČEŠĆE U POLITIČKOM DIJALOGU SA CIVILNIM DRUŠTVOM GOVERNMENT INSTITUTIONS

- Data.gov: <http://www.data.gov>
- Usa.gov: <http://www.usa.gov>
- Data.gov.uk: <http://data.gov.uk>
- Open data portal EU: <http://open-data.europa.eu/en/data/>
- <https://openspending.org>
- <http://www.opencongress.org>



This project is funded by the European Union

# OPEN DATA - RANGIRANJE



JAČANJE KAPACITETA VLADINIH INSTITUCIJA CAPACITY BUILDING OF  
ZA UČEŠĆE U POLITIČKOM DIJALOGU SA CIVILNIM DRUŠTVOM GOVERNMENT INSTITUTIONS

Tabela 2: Ocjene odabranih zemalja prema Indeksu otvorenih podataka<sup>16</sup>

Redni broj	Ukupno bodova	Država	Vozni redovi	Budžeti	Potrošnja	Rezultati izbora	Registri tvrtki	Državne mape	Javna statistika	Zakonodavstvo	Pošanski brojevi	Emisija zagađivača
1	940	Velika Britanija	100	90	100	70	100	100	100	90	100	90
2	855	SAD	75	100	90	100	5	100	100	85	100	100
3	835	Danska	60	100	40	100	100	100	100	100	100	35
4	755	Norveška	90	90	10	100	90	100	100	30	45	100
5	740	Holandija	70	100	10	100	45	100	60	100	100	55
19	485	Slovenija	45	0	0	85	55	80	100	35	0	85
26	445	Hrvatska	49	90	0	75	35	45	45	75	0	35
28	440	Srbija	45	55	0	70	45	0	70	55	45	55
66	140	Burkina Faso	30	0	0	25	0	20	25	25	0	15
67	130	Kenija	0	35	0	45	5	0	10	35	0	0
68	125	Britanski Djevičanski Otoci	0	45	10	10	20	0	15	15	10	0
69	85	Sveti Kristofor i Nevis	0	20	0	15	0	15	0	35	0	0
70	30	Kipar	0	0	0	0	10	0	20	0	0	0

Izvor: Open Knowledge Foundation, Indeks otvorenih podataka<sup>17</sup>



# Open Data kod nas....



JACANJE KAPACITETA VLADINIH INSTITUCIJA CAPACITY BUILDING OF  
ZA UČEŠĆE U POLITIČKOM DIJALOGU SA CIVILNIM DRUŠTVOM. GOVERNMENT INSTITUTIONS

- Investiciono-razvojna banka Republike Srpske,  
<http://www.irbrs.net/statistika.aspx?lang=cir>
- Federalna uprava za geodetske i imovinsko-pravne poslove, <http://www.katastar.ba>
- Ministarstvo finansija i trezora BiH,  
<http://www.donormapping.ba>
- Agencija za statistiku BiH,  
<http://dissemination.bhas.ba/>





The project is funded by  
the European Union

# DRUŠTVENI ZAHTJEVI ZA OTVORENOŠĆU



JACANJE KAPACITETA VLADINIH INSTITUCIJA CAPACITY BUILDING OF  
ZAJEDNIČE U POLITIČKOM DIJALOGU SA CIVILNIM DRUŠTVOM. GOVERNMENT INSTITUTIONS

- KULTUROLOŠKA PROMJENA  
OČEKIVANJA
- SAMOINICIJATIVNO ORGNIZIRANJE I  
UKLJUČIVANJE GRAĐANA
- DEMOKRATIZACIJA I REFORME KAO  
POKRETAČ DRUŠTVENIH SKUPINA I  
POJEDINACA (OGP, EU, DONATORI...)

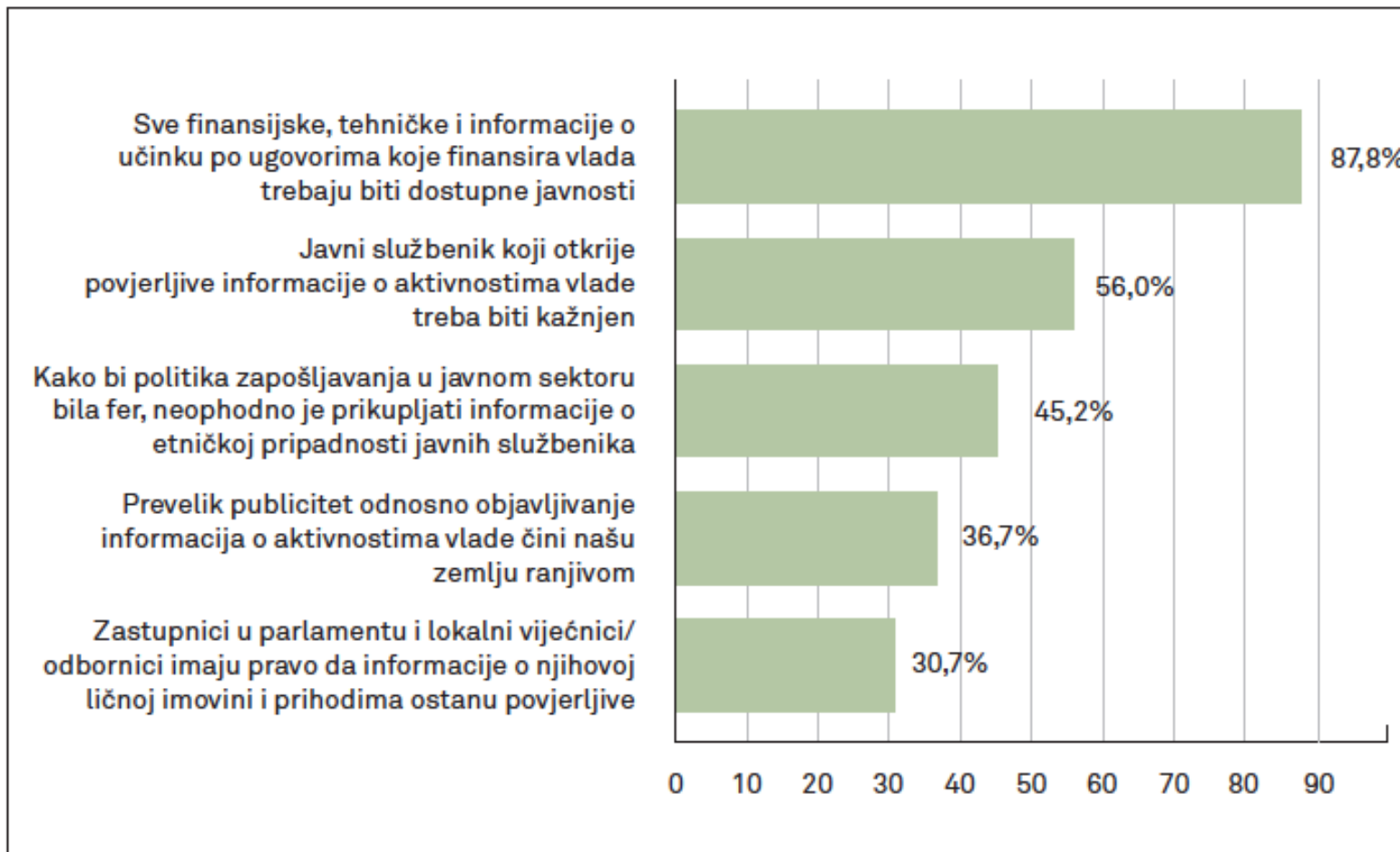


This project is funded by the European Union



JAČANJE KAPACITETA VLADINIH INSTITUCIJA / CAPACITY BUILDING OF GOVERNMENT INSTITUTIONS  
ZA UČEŠĆE U POLITIČKOM DIJALOGU SA CIVILNIM DRUŠTVOM

## Grafikon 1 - Potpuno se slažem ili se uglavnom slažem sa sljedećim tvrdnjama





## PRIMJERI INICIJATIVA ZA UKLJUČENJE GRAĐANA



JAČANJE KAPACITETA VLADINIH INSTITUCIJA CAPACITY BUILDING OF  
ZA UČEŠĆE U POLITIČKOM DIJALOGU SA CIVILNIM DRUŠTVOM. GOVERNMENT INSTITUTIONS

- CRNA GORA: BORBA PROTIV SIVE EKONOMIJE:  
<http://www.gov.me/en/News/135972/Citizen-involvement-in-fight-against-grey-economy-yields-concrete-results.html>
- MINISTARSTVO OBRANE BIH:  
<https://etickalinija.ba>
- ČLANOVI VLADE MOLDOVE KOMUNICIRAJU SA GRAĐANIMA PUTEM FACEBOOK-A
- HRVATSKA DOBILA NAGRADU KAO NAJKOMUNIKATIVNIJA VLADA NA TWITTERU
- KOSOVO – DIGITALNA DIPLOMATIJA:  
<http://www.digitalkosovo.org/digital/>



This project is funded by  
the European Union

## KORISTI OD UČEŠČA GRAĐANA



JAČANJE KAPACITETA VLADINIH INSTITUCIJA CAPACITY BUILDING OF  
ZA UČEŠĆE U POLITIČKOM DIJALOGU SA CIVILNIM DRUŠTVOM GOVERNMENT INSTITUTIONS

- IT VJEŠTINE
- TEMATSKO ZNANJE
- ISKUSTVO KORISNIKA JAVNIH USLUGA
- GEOGRAFSKA SVEPRISUTNOST
- MREŽE POVJERENJA
- MNOŠTVO RUKU I OČIJU



This project is funded by  
the European Union

# Zaključak



JACANJE KAPACITETA VLADINIH INSTITUCIJA CAPACITY BUILDING OF  
ZA UČEŠĆE U POLITIČKOM DIJALOGU SA CIVILNIM DRUŠTVOM. GOVERNMENT INSTITUTIONS

- PROBLEMI U KOMUNIKACIJI?
- REDIFINIRANJE KOMUNIKACIJSKE FUNKCIJE JAVNE UPRAVE
- KA OTVORENOJ UPRAVI





This project is funded by  
the European Union

# Izvori



JAČANJE KAPACITETA VLADINIH INSTITUCIJA CAPACITY BUILDING OF  
ZA UČEŠĆE U POLITIČKOM DIJALOGU SA CIVILNIM DRUŠTVOM. GOVERNMENT INSTITUTIONS

- Mcloughlin, Claire and Scott, Zoë (2010), TOPIC GUIDE ON COMMUNICATIONS AND GOVERNANCE, Produced in collaboration with the Communication for Governance and Accountability Program (CommGAP); Published: May 2010 © International Development Department, University of Birmingham
- OECD (2010), “The Right to Open Public Administrations in Europe: Emerging Legal Standards”, SIGMA Papers, No. 46, OECD Publishing.  
<http://dx.doi.org/10.1787/5km4g0zfqt27-en>
- 6 things only citizens can offer to government, Benchmarking e-government in web 2.0; <http://egov20.wordpress.com/2011/11/22/6-things-only-citizens-can-offer-to-government/>
- Vujnovic, Vuk (2014) Europe's young democracies learn to speak less and listen more Amid volatility, governments in south-east Europe are starting to use technology to involve people in policymaking, The Guardian, <http://www.theguardian.com/public-leaders-network/2014/apr/29/eastern-europe-technology-communications-seecom> (May 19, 2014)
- The Economist 2010, The open society: Governments are letting in the light, Feb 25th 2010, <http://www.economist.com/node/15557477/print>
- Helen Darbishire, Proactive Transparency: The future of the right to information? COMGAP.