



minsait

An Indra company

Sažetak

Strategija i Akcioni plan za poboljšanje
Integriteta, transparentnosti i efikasnosti
u Izbornom procesu BiH

Oktobar 2020



Ovaj projekat finansira
Evropska unija



ZAPIS O IZDANJU DOKUMENTA

<i>Naziv projekta</i>	Podrška EU Strategiji i Akcionom planu BiH za unapređenje integriteta, transparentnosti i efikasnosti u izbornom procesu
<i>Referentni br.</i>	EK/BiH/TEN/19/008
<i>Naslov dokumenta</i>	Sažetak
<i>Izdanje br.</i>	Nacrt 1

Kontakt	Izvršno tijelo	Agencija korisnik	Izvođač
Ime	Delegacija Evropske unije u BiH	Centralna izborna komisija BiH	Minsait (Indra Group)
Adresa	Skenderija 3a Sarajevo 71000 Bosna i Hercegovina	Daniela Ozme7 Sarajevo 71000 Bosna i Hercegovina	Avda. de Bruselas, 35 28108 Alcobendas. Madrid, Španija
Telefon	+387 254785	+387 33251351	+34 91 480 53 59
Osoba kontakt	za Dženita POLIĆ Menadžer programa	Goran Mišković Generalni sekretar	Cristina Frutos Voditelj projekta
email	dzenita.polic@eeas.europa.eu	goran.miskovic@izbori.ba	cfritos@minsait.com

Autori

Cristina Frutos
Gonzalo Balzola
Pablo Sarrias

Odricanje od odgovornosti

Sadržaj ovog dokumenta je isključiva odgovornost njegovih autora i ne može se ni na koji način uzeti u obzir da odražava stavove Evropske unije.



Tabela sadržaja

1	Uvod	4
2	Petogodišnja strategija	5
2.1.1	Strateška linija 1 - Organizacioni okvir i procjena učinka	6
2.1.2	Strateška linija 2 - Raspoloživost i spremnost osoblja. Razvoj sposobnosti i planovi zadržavanja talenata	6
2.1.3	Strateška linija 3 - Isporuca usluga. Kvalitet izbornih podataka i integritet procesa glasanja i brojanja	7
2.1.4	Strateška linija 4 - Model kontinuiranog poboljšanja i uloga u unapređenju demokratije	8
3	Akcioni plan	10
4	Komunikacijska strategija	12

Lista slika

Slika 1 - Četiri strateške linije	5
Slika 2 - Četiri tranše u petogodišnjem Akcionom planu	10

Lista tabela

Tabela 1 - Komercijalno dostupne funkcije tehnologije glasanja/brojanja	8
---	---



1 Uvod

Centralna izborna komisija (CIK) Bosne i Hercegovine je nezavisno tijelo koje "koordinira, nadzire i regulira zakonit rad svih izbornih komisija i biračkih odbora" i koje "potvrđuje da se izbori provode uskladu sa Zakonom"¹.

Već više od petnaest godina, Centralna izborna komisija (CIK), uz podršku Lokalnih izbornih komisija, nadzire i dostavlja sve izborne događaje koji su se odigrali u BiH na nacionalnom, entitetskom i lokalnom nivou.

Dosljedno kroz godine, izbori u BiH vjerovatno su najpažljivije nadzirani na svijetu. Kao primjer, preko 50.000 nacionalnih i međunarodnih posmatrača akreditirano je za nadzor općih izbora 2018. godine. To je mjera snage izbornog sistema u BiH da je velika većina imala povjerenja u rezultate.

Radovi na posmatranju izbora naglašavaju oblasti za poboljšanje. To je slučaj s nalazima i zaključcima misija za posmatranje izbora OSCE-a/ODIHR-a u BiH i preporuka GRECO-a, kojima se dosljedno naglašava niz nedostataka koji se trebaju riješiti kako bi se garantiralo da izborni sistem BiH ispunjava evropske standarde.

To je aktuelno pitanje, jer ono ima direktnu vezu **s prvim od 14 ključnih prioriteta Mišljenja Evropske komisije² u vezi zahtjeva Bosne i Hercegovine (BiH) za članstvo u EU**. Taj prioritet ima za cilj osigurati da se izbori provode u skladu s Evropskim standardima kroz provedbu preporuka OSCE/ODIHR-a i relevantnih preporuka Venecijanske komisije.

"Evropski standardi" odnose se na principe demokratskih izbora u širem kontekstu poštivanja ljudskih prava. Ti principi, kako su ih usvojili Vijeće Evrope (Venecijanska komisija) i OSCE, predstavljaju principe **univerzalnosti, ravnopravnosti, vladavine prava, slobode, tajnosti i transparentnosti**.

Ovi evropski principi definišu minimalne standarde koje pojedinačne zemlje ispunjavaju različitim sredstvima. Na taj način, zemlje razvijaju vlastitu praksu u cilju ispunjavanja principa, uz prilagođavanje svojim specifičnim operativnim potrebama.

U tom kontekstu, EU je finansirala projekat "*Podrška EU strategiji i akcionom planu za unaprijeđivanje integriteta, transparentnosti i efikasnosti u izbornom procesu BiH (EC/BiH/TEN/19/008)*". Projekat ima za cilj pružanje podrške CIK-u u izradi **okvira i mape** puta za jačanje kapaciteta CIK-a za uspješno provođenje izbora na **transparentan, efikasan i održiv način, uz istovremeno ispunjavanje evropskih standarda**.

Fokus projekta je **na organizacijskim, tehničkim, operativnim i javnim komunikacijskim** aspektima izborne uprave.

Ovaj Izvršni sažetak predstavlja tri ishoda projekta koji finansira EU, a to su sljedeći:

- **Petogodišnja Strategija** za unapređenje integriteta, transparentnosti i efikasnosti u izbornom procesu u BiH
- Prateći **Akcioni plan**
- **Strategija komunikacije** za povećanje transparentnosti i povjerenja javnosti u organizaciju i opće povjerenje građana u izborni proces.

Ovaj sažetak dostavlja se uz tri dokumenta: **Dio 1- Nacrt strategije, Dio 2- Akcioni plan i Strategija komunikacije za Centralnu izbornu komisiju BiH**.

¹ Izborni zakon Bosne i Hercegovine

² Mišljenje Komisije o zahtjevu Bosne i Hercegovine za članstvo u Evropskoj uniji. COM(2019) 261 konačno. 29.05.2019



2 Petogodišnja strategija

Na početku projekta, još u septembru 2019. godine, projektni tim je izvršio analizu pravnih, proceduralnih, tehnoloških i operativnih aspekata izborne uprave BiH, kako bi utvrdio trenutno stanje. Izvještaj o analizi bio je vrijedan alat za pomoć u kontekstualizaciji preporuka iz izvještaja misija za posmatranje izbora OSCE-a/ODIHR-a.

Glavni zaključak procjene bila je realizacija da su temelji izborne uprave BiH trenutno pod pritiskom i da se suočavaju s nekoliko izazova.

Mandat CIK-a je da potvrdi sveukupnu "usklađenost" izborne isporuke, a ipak **su resursi i alati za isporuku njihovog mandata oskudni i tehnički zastarjeli**. U izvještaju o procjeni istaknuti su ključni izazovi poput sljedećih:

- Potrebna rekonstrukcija internih procesa izborne uprave
- Potreba za implementacijom informacionih sistema za podršku tim procesima
- Korišćenje tehnologije za pružanje bolje usluge i garantovanje integriteta procesa i podataka
- Dizajn strategije za bolju komunikaciju i angažovanje glasača

Strategija je osmišljena oko četiri prioritetne oblasti (strateške linije) od kojih svaka ima niz srednjoročnih linija djelovanja (ukupno 39) kako bi ostvarila svoje ciljeve:



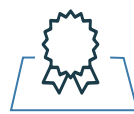
SL1. Organizacioni okvir i procjena učinka
Br. akcionih linija: 7



SL2. Dostupnost i spremnost osoblja. Razvoj sposobnosti i planovi zadržavanja talenata
Br. akcionih linija: 6



SL3. Pružanje usluga. Kvalitet izbornih podataka i integritet procesa glasanja i brojanja
Br. akcionih linija: 19



SL4. Model kontinuiranog poboljšanja i uloga u unapređivanju demokratije
Br. akcionih linija: 7

Slika 1 - Četiri strateške linije

Akcione linije u svakoj od gore navedenih strateških linija kategorizirane su prema njihovom obimu primjene:

- **Transformacija operacija:** Neke Akcione linije će donijeti promjene u načinu na koji se procesi, aktivnosti i procedure izvode
- **ICT (tehnologija):** Neke Akcione linije će imati uticaj na digitalizaciju i tehnologiju za poboljšanje procesa
- **Upravljanje promjenama:** Neke Akcione linije će razviti inicijative za angažovanje organizacije u usvajanju promjene

Sa tehnološke perspektive, Strategija preporučuje implementaciju **devetnaest tehnoloških rješenja** klasificiranih kao:

- Podrška korporativnim funkcijama
- Alati za izbornu administraciju
- Tehnologija za podršku procesima na dan izbora
- Postizborni alati

Sve detalje o predloženoj Strategiji, Akcionim linijama i preporučenim tehnološkim rješenjima možete pronaći u priloženom dokumentu "*Strategija i Akcioni plan za unaprijeđenje integriteta, transparentnosti i efikasnosti u izbornom procesu BiH. Dio 1 - Nacrt strategije*" uključujući:



- Metodologiju koja se koristi za izradu Strategije
- Strateške linije u kojima je strategija artikulirana
- Akcione linije za isporuku svake Strateške linije
- Inventar ICT rješenja u Strategiji i detaljni poslovni zahtjevi svakog od rješenja
- Preporučeni tehnološki pristup za realizaciju Strategije, kako u smislu IT infrastrukture, tako i u smislu tehnologije za modernizaciju upravljanja biračkim mjestom
- Sigurnosni aspekti izborne administracije sa strateške tačke gledišta
- Prijedlog o pristupu zasnovanom na projektu za realizaciju Strategije

Sljedeći odjeljci daju sažetak obima svake Strateške linije.

2.1.1 Strateška linija 1 - Organizacioni okvir i procjena učinka

Izbori u BiH prate distribuirani organizacijski pristup (CIK, OIK i PSC). U tom kontekstu, ova Strateška linija se fokusira na usavršavanje trenutnog modela upravljanja detaljnim određivanjem nadležnosti i odgovornosti nad zakonskom usklađenošću, rizicima, operacijama i revizijskim pitanjima u organizaciji izborne uprave. Model će se baviti načinom na koji bi CIK nadzirala odgovornosti i rizike širom proširene izborne organizacije. Specifični tehnološki alati će se implementirati u cilju podrške CIK-u u obavljanju ovih zadataka.

Pored toga, ova Strateška linija će razmotriti trenutni operativni model zasnovan na ulozi i strukturu izvještavanja, kako bi se napredovalo ka operativnom modelu zasnovanom na procesu. Polazna tačka za projektovanje ove transformacije će biti definicija mape operativnih procesa CIK-a. Mapa procesa će biti u srži ostalih komponenti u Strategiji i Akcionom planu.

Osnovna metodologija i alati za upravljanje projektima podržat će novi operativni model. Metodologija upravljanja projektom imat će poseban fokus na implementaciju planova upravljanja rizicima, prevencije prevare i kontinuiteta poslovanja i oporavka od katastrofa.

Konačno, ova Strateška linija će detaljno opisati odgovornosti i standarde performansi za ključne uloge u organizaciji.

2.1.2 Strateška linija 2 - Raspoloživost i spremnost osoblja. Razvoj sposobnosti i planovi zadržavanja talenata

Dva glavna pitanja sažimaju kadrovske probleme u izbornim organizacijama BiH:

1. Postoji strukturni nedostatak specijaliziranog osoblja (u oblastima kao što su upravljanje projektima ili ICT, na primjer) u CIK i OIK organizacijama
2. Kontakt tačka za birače na biračkom mjestu su privremeni zaposlenici (članovi biračkog mjesta) koji su prošli samo nekoliko sati obuke i možda nisu dovoljno kvalifikovani za pružanje kvalitetne usluge

Ova Strateška linija se fokusira na implementaciju metodologije i alata za planiranje ljudskih resursa kako bi se garantovala dostupnost kvalifikovanog osoblja i za stalna i za privremena radna mjesta. Metodologija i alati će garantovati mehanizme prenosa znanja za ključne uloge.

Rad će početi inventarom trenutnih ljudskih resursa (profil, kvalifikacije i kapaciteti) kako bi se procijenili nedostaci profila i razvili planovi za izgradnju kapaciteta i zadržavanje talenata. Pored toga, ova Strateška linija će implementirati informacione sisteme za podršku upravljanju ljudskim resursima.

Program obuke će biti revidiran kako bi se uskladio sa Strateškim planom i uključio pristup kontinuirane obuke za stalne članove osoblja i pojačani plan obuke za privremeno osoblje i kandidate, posmatrača i medije. Program obuke će biti podržan tehnologijama e-učenja.

Na kraju, ova Strateška linija će implementirati procese i alate za praćenje, kontrolu i pružanje povratnih informacija o učinku osoblja i kvalitetu isporuke programa obuke.



2.1.3 Strateška linija 3 - Isporuca usluga. Kvalitet izbornih podataka i integritet procesa glasanja i brojanja

Postoji suštinska veza između kvaliteta podataka i kvaliteta pružanja usluga na izborima. Na primjer, unaprijeđivanjem tačnosti podataka iz registra glasača može se proširiti pristupačnost glasanja, smanjiti administrativni troškovi, spriječiti prevare i nepravilnosti, te smanjiti zagušenje biračkih mjesta koje dovodi do dugih redova.

Ova Strateška linija usmjerena je na poboljšanje kvaliteta isporuke izbora garantovanjem tačnosti i integriteta podataka o izborima. Tehnologija je osnovna komponenta za razvoj ove linije rada, s posebnim fokusom na informacione sisteme za olakšavanje rada CIK-a i OIK-a i na modernizaciju upravljanja biračkim mjestima kroz uvođenje tehnologije.

Ukratko, Strateška linija 3 se fokusira na sljedeće oblasti:

- Modernizaciju tehnološke platforme za izradu centralnog registra birača
- Implementaciju alata za olakšavanje izbora biračkih centara/biračkih mjesta, raspodjele birača i izrade biračkih lista
- Implementaciju alata za racionalizaciju procesa imenovanja kandidata i proizvodnje glasačkog papira
- Implementaciju tehnoloških rješenja za poboljšanje efikasnosti i auditivnosti glasanja i na biračkim mjestima u zemlji i za proces glasanja van zemlje
- Tehnološka rješenja za racionalizaciju prijenosa rezultata, konsolidacije i izvještavanja na svim nivoima: PSC, OIK i CIK
- Implementaciju alata za podršku radnom toku žalbi i prigovora

Upotrebom sigurne tehnologije na biračkim mjestima smanjilo bi se administrativno opterećenje i unaprijedio kapacitet verifikacije i revizije izborne organizacije, čime bi se doprinijelo transparentnosti cijelog izbornog procesa. Postoje tri glavna procesa na biračkim mjestima na dan izbora koje tehnologija može podržati:

1. Tehnologija za provjeru prava glasača na glasanje
2. Tehnologija za olakšavanje glasanja i prebrojavanja glasova
3. Tehnologija za rezultate brojanja mora biti centralno dostupna i provjerene tačnosti

Strategija se zasnivaja na **Elektronskim anketama** kako bi se ispunili **proces 1 i 3**, i na **Glasanju** (generator glasačkih listića) **ili na Mašinama za brojanje** (mašina za skeniranje) kako bi se ispunio **proces 2**.

1. Elektronske ankete (EPB): Provjera prava na glasanje glasača i prijenos rezultata

Elektronske ankete su mala kompjuterska oprema koja na efikasan način pomaže u vođenju procesa vezanih za identifikaciju glasača na biračkim mjestima. Oni funkcioniraju kao digitalni glasački spisak i koriste se za identifikaciju glasača i provjeru njihovog statusa prava na glasanje i opcija glasanja.

EPB-ovi imaju mogućnosti prijenosa i također se često koriste kao podrška brzom i pouzdanom izvještavanju preliminarnih rezultata s biračkih mjesta na centralne konsolidacijske servere. To je način stvaranja većeg nivoa povjerenja u izborni proces među zainteresovanim stranama.

Kao treća funkcionalnost, EPB-ovi izbornom tijelu obezbjeđuju vidljivost o tome kako se odvijaju operacije na dan izbora na biračkim mjestima putem izvještavanja informacija od EPB-ova u centralni sistem praćenja. To izvještavanje uključuje pitanja koja bi se mogla pojaviti na biračkim mjestima tokom ankete (logistička pitanja, incidenti...), kao i privremene cifre izlaznosti tokom cijelog dana izbora.

EPB-ovi postaju standardni alat koji koriste mnoge izborne komisije na međunarodnom nivou kao način za uvođenje efikasnosti i garantiranje integriteta izbornih podataka. Strategija preporučuje upotrebu ove tehnologije na biračkim mjestima.

2. Generatori glasačkih listića ili mašine za skeniranje: Tehnologija glasanja/brojanja

Postoji nekoliko komercijalno dostupnih alternativa za implementaciju tehnologije glasanja i brojanja na biračkim mjestima, od kojih svako ima svoje prednosti i nedostatke.



Metoda	Glavne karakteristike	Prednosti	Nedostaci
Mašina skeniranje	<p>za Tokom trajanja glasanja, svaki glasač popunjava glasački listić i provlači ga kroz mašinu</p> <p>Po zatvaranju biračkih mjesta, rezultati se automatski proizvode i mogu se štampati i/ili prenositi na centralni server</p>	<p>Održava navike glasača</p> <p>Auditabilnost (čuva glasačke listiće za revizijski trag)</p>	<p>Redizajn glasačkih listića sa kandidatima na poleđini listića za teško osporavane izbore</p> <p>Veći troškovi štampanja glasačkih listića</p> <p>Zaglavljivanja papira. Češće kod dugih glasačkih listića</p> <p>Problemi tačnosti kao što su lažni pozitivni glasovi zbog prljavštine na objektivima mašina za skeniranje</p> <p>Ne rješava probleme u vezi pristupačnosti glasanja za slijepu glasače</p> <p>Vijek trajanja baterije</p> <p>Vlasnička oprema</p> <p>Troškovi vlasništva uključujući troškove licenciranja, održavanja i skladištenja</p>
Generator glasačkih listića	<p>Birači biraju kandidate na ekranu mašine</p> <p>Mašina štampa glasački listić sa izborom i papir se unosi u glasačku kutiju</p> <p>Po zatvaranju biračkih mjesta, rezultati se automatski prebrojavaju i mogu se ručno prebrojavati za reviziju.</p> <p>Rezultati se mogu lako prenijeti opcionalnim EPB mobilnim uređajima</p>	<p>Ušteda troškova štampanja</p> <p>Olakšava revizije (štampani glasački listić)</p> <p>Slijepi glasači mogu glasati pomoću audio vođenog korisničkog interfejsa koji garantira potpunu privatnost</p>	<p>Mijenja navike glasača</p> <p>Glasanje traje duže, posebno na istovremenim izborima</p> <p>Vijek trajanja baterije</p> <p>Troškovi vlasništva uključujući troškove licenciranja, održavanja i skladištenja</p>

Tabela 1 - Komercijalno dostupne funkcije tehnologije glasanja/brojanja

Ono što Strategija preporučuje je prvo fokusiranje na punu implementaciju elektronskih Pollbookova, te praćenje pilot pristupa za mašine za glasanje/brojanje tokom dva do tri izborna događaja. Pilotiski pristup omogućio bi temeljitu procjenu operativnih, sigurnosnih i troškovno efikasnih aspekata implementacije mašina za glasanje/brojanje prije donošenja odluke o raspoređivanju na nivou cijele zemlje. Ovaj pristup se ogleda u Akcionom planu.

2.1.4 Strateška linija 4 - Model kontinuiranog poboljšanja i uloga u unapređenju demokratije

Ova Strateška linija razvija metodologiju i alate za uspostavljanje formalnog zapisa (revizijskog traga) svih izbornih komponenti. Ovo je prvi korak u planu razvoja Sistema upravljanja kvalitetom (QMS) spremnog za dobivanje sertifikata ISO 9001.

Ova Strateška linija također razmatra planove za kontinuirani angažman s ostalim organizacijama izborne administracije kako bi se prikupile lekcije naučene nakon svakih izbora, prikupili unosi za poboljšanje internih procesa i procedura, razumjeli operativni izazovi na terenu, podržalo kontinuirano poboljšanje i promovirala



organizacijska kultura orijentirana ka kontinuiranom poboljšanju usluga koje se pružaju građanima. Ovaj proces će doprinijeti godišnjoj reviziji Strategije i Akcionog plana.

Pored toga, CIK bi trebalo da razmotri proširenje svoje uloge kao suštinskog saradnika u unaprijeđivanju demokratije u BiH. U tom kontekstu, CIK bi mogla osmisliti planove za podršku promociji demokratskih vrijednosti kroz obrazovanje putem angažmana sa školama, univerzitetima, nevladinim organizacijama i odabranim javnim institucijama.

Razmatrao bi se i kontinuirani angažman s političkim strankama u cilju razvoja najboljih praksi u posmatranju izbora ili kodeksa prakse u borbi protiv dezinformacija u izbornom kontekstu.



3 Akcioni plan

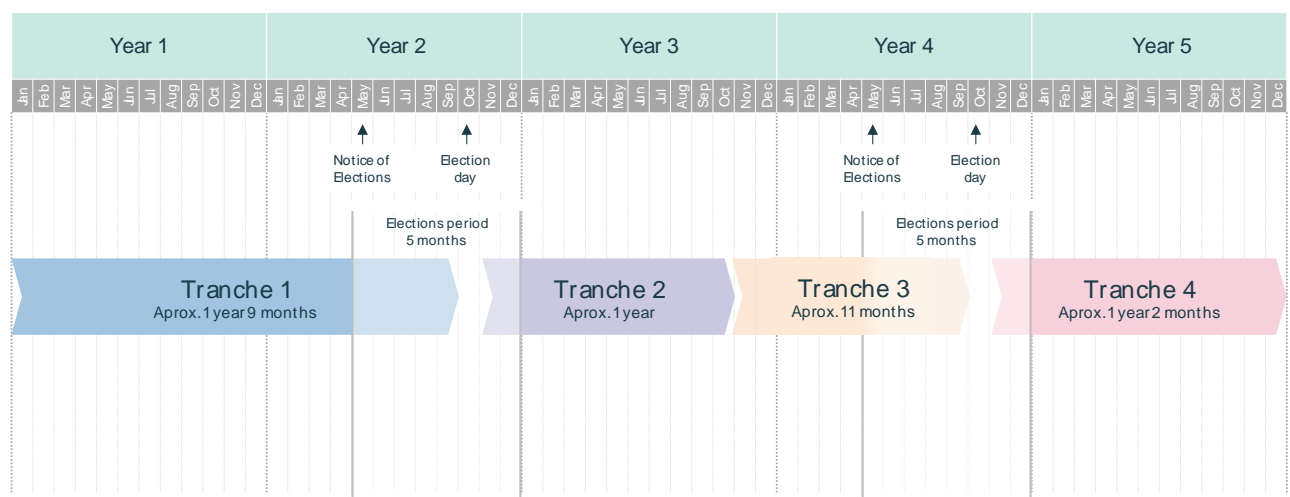
Prilikom izrade ovog Akcionog plana, projektni tim je ustanovio da je potrebno što prije pokazati napredak glasačima i zainteresiranim stranama. Stoga Akcioni plan daje prioritet onim dijelovima Strategije koji bi omogućili efikasnu provedbu i vrlo brzo pokazali bolje izborne usluge zainteresiranim stranama.

Plan je osmišljen u fazama (tranšama) oko dva izborna događaja koji se mogu održati u petogodišnjem periodu. Izborni događaji su kad se napredak najbolje može demonstrirati javnosti.

Pored toga, ovaj postepeni pristup bi omogućio uravnoteženu isporuku inkrementalnih funkcionalnih i nefunkcionalnih zahtjeva rješenja u Strategiji i priliku da se oni unaprijede poboljšanjima krajnjih korisnika, uz garanciju da CIK održava kontinuitet izbora u svakom trenutku.

Plan predviđa četiri tranše u petogodišnjem periodu. Svaka od njih bi imala primarni fokus prema sljedećem:

- **Prva tranša** uključivala bi isporuku i implementaciju Akcionih linija koje bi omogućile pružanje tačnih i brzih rezultata izbora. To bi uključivalo Akcione linije koje se odnose na:
 - Mapu procesa i organizacijske aspekte
 - Sistem nominacije kandidata
 - Implementaciju elektronskih pollbookova
 - Prvi pilot tehnologije glasanja/brojanja
 - Centralni nadzorni sistem biračkih mjesta
 - Centralni prijem, konsolidaciju i izvještavanje o rezultatima
- **Drugom tranšom** obezbijedit će se funkcija upravljanja biračkim spiskom. To će obuhvatati Akcione linije koje se odnose na:
 - Tehnološku platformu Centralnog biračkog spiska
 - On-line dostavu glasačkih listića (za glasanje izvan zemlje)
 - Sistem upravljanja biračkim mjestima (GIS)
- **Treća tranša** bit će usmjerena na inkrementalne pilot tehnologije glasanja/brojanja na biračkim mjestima i razvoj podrške OIK/CIK centrima za brojanje.
- **Četvrta tranša** postaviti će osnovu za osiguravanje održivosti postignutog napretka.



Slika 2 - Četiri tranše u petogodišnjem Akcionom planu



Kako bi se olakšali aspekti realizacije Akcionog plana, grupisano je **39 Akcionih linija u Strategiji** unutar **sedam projekata**, prema prioritetima i zavisnostima između Akcionih linija. Tih sedam projekata bilo bi realizirano u četiri tranše uz **inkrementalni pristup funkcionalnosti**.

Tim aranžmanom vremenskog okvira za implementaciju projekata u tranše s inkrementalnim funkcionalnostima omogućit će se CIK-u da razvije višegodišnje budžetsko planiranje, kojim bi se podržala provedba pune strategije tokom petogodišnjeg perioda. CIK će također biti u stanju efikasnije upravljati korištenjem resursa i graditi kapacitete izborne organizacije s dugoročnom perspektivom, čime će se osigurati održivost postignutog napretka.

Što se tiče budžeta neophodnog za realizaciju Akcionog plana, u okviru Akcionog plana dostavljaju se najbolje procjene zasnovane na istraživanju tržišta i iskustvu. Ove procjene trebaju uzeti u razmatranje široku aproksimaciju koja treba biti dodatno fino podešena, ali koja bi se mogla koristiti kao polazna tačka pri rješavanju aspekata finansiranja provedbe Strategije.

Sa organizacionog aspekta, CIK ima ograničene resurse i nema dovoljno članova osoblja i specijaliziranih profila za uspješno dostavljanje cjelokupnog petogodišnjeg Akcionog plana, uz istovremeno vođenje svakodnevnih operacija. Stoga će nekim projektima u Akcionom planu biti potrebna podrška vanjskih dobavljača kako bi se obezbijedila tehnologija i vještine neophodne za njihov razvoj i implementaciju. Ostale projekte mogla bi direktno realizirati CIK uz pojačanu organizaciju, uključujući i dodatne projektne menadžere i tehnologe.

Sve detalje o predloženom planu možete pronaći u priloženom dokumentu "*Strategija i Akcioni plan za unaprijeđenje integriteta, transparentnosti i efikasnosti u izbornom procesu BiH. Dio 2 – Akcioni plan*".



4 Komunikacijska strategija

Komunikacijska strategija će podržati obnovu kredibiliteta CIK-a kroz operativnu izvrsnost, transparentnost i prakse upravljanja krizama. Koristit će proaktivnu komunikacijsku politiku, koristeći u potpunosti moderne načine interakcije s interesnom zajednicom.

CIK ima raznoliku i složenu zajednicu zainteresovanih strana koja uključuje građane, političke stranke/kandidate, druge institucije i javne agencije BiH, medije, međunarodne institucije, uključujući EU i multilateralne organizacije, nevladine organizacije i organizacije civilnog društva. Osim poboljšanja načina na koji CIK komunicira sa svojim zainteresovanim stranama, ova Komunikacijska strategija se fokusira na njihovo aktivnije angažovanje u izgradnji vrijednosnih odnosa kako bi razumjeli proces transformacije CIK-a i podržali njegovu reputaciju kao pouzdanog organa za upravljanje izborima.

Komunikacijska strategija osmišljena je u tri prioritetne oblasti:

- *Povezivanje postignuća u planu kretanja ka operativnoj izvrsnosti.* Ova prioritetna oblast će podržati realizaciju Strategije i Akcionog plana sa ad hoc komunikacionim inicijativama kako bi se doprinijelo javnom imidžu u skladu sa procesom transformacije
- *Poticanje transparentnosti i podizanje javne svijesti.* Ova prioritetna oblast transformirat će institucionalne komunikacijske alate CIK-a (internet stranica i portal za izborne događaje) kako bi oni postali referentni centar za informacije o izbornim pitanjima. To će također razviti aktivne komunikacijske inicijative na digitalnim kanalima. Na kraju, njime će se osmisliti aktivnosti angažmana u cilju promoviranja demokratskih vrijednosti, čime će se proširiti uloga CIK-a kao suštinskog saradnika u unaprijeđivanju demokratije u BiH.
- *Prakse proaktivne komunikacije i upravljanja krizom.* Ova linija prioriteta će se fokusirati na tome da bude korak ispred u javnim diskusijama o pitanjima izborne administracije kroz aktivno dijeljenje i širenje rada i vizije CIK-a. Pored toga, ova prioritetna oblast će definirati metodologiju za upravljanje komunikacijskim krizama. Metodologija će se zasnivati na definiciji kriznih scenarija i planiranju koordiniranih odgovora.

Komunikacijski plan je glavni alat za ostvarivanje Komunikacijske strategije. Plan sadrži sedam Akcionih linija za angažovanje zainteresovanih strana tako da razumiju i doprinose procesu transformacije CIK-a.

Te Akcione linije će koristiti sljedeće komunikacijske kanale i inicijative:

- Institucionalnu web stranicu CIK-a koja će biti redizajnirana zbog bolje dostupnosti i lakšeg upravljanja sadržajem
- Portal za izborne događaje za prikupljane svih informacija za određeni izborni događaj
- Događaje i aktivnosti koji u potpunosti koriste objekte CIK-a (Centar za obrazovanje)
- Tradicionalne medije (TV, radio, novine) za pokretanje javnih kampanja, intervjua
- Društveni mediji i digitalni mediji pokretanjem digitalnih javnih kampanja i korištenjem alata za društveno slušanje
- Aktivnosti u odnosima s javnošću za podršku specifičnih inicijativa angažmana
- Ostale inicijative za angažovanje kao što su organizacija radionica, seminara, razvoj partnerstva sa obrazovnim centrima i univerzitetima itd.

Uspjeh različitih inicijativa u Komunikacijskom planu mjerit će se praćenjem evolucije angažmana zainteresovanih strana, njihovog digitalnog angažmana i učinka planova za krizno upravljanje. Neki od alata koji će se koristiti za praćenje uspjeha bi bili sljedeći:

- Redovna anketiranja šire javnosti, osoblja izborne administracije i drugih ključnih zainteresovanih strana u pogledu njihove vizije, znanja i posvećenosti CIK-u
- Analiza podataka o pokazateljima prikupljenim putem digitalnih alata za društveno slušanje
- Povratne informacije o korištenju mrežne stranice i izbornog portala
- Statistika o prisustvu na događajima koje organizira CIK i webinarima

Sve detalje o predloženoj Komunikacijskoj strategiji možete pronaći u priloženom dokumentu "*Strategija i Akcioni plan za unaprijeđenje integriteta, transparentnosti i efikasnosti u izbornom procesu BiH. Strategija komunikacije CIK-a*".

Avda. de Bruselas 35
28108 Alcobendas,
Madrid, Španija
T +34 91 480 50 00
F +34 91 480 50 80
www.minsait.com

minsait

An Indra company