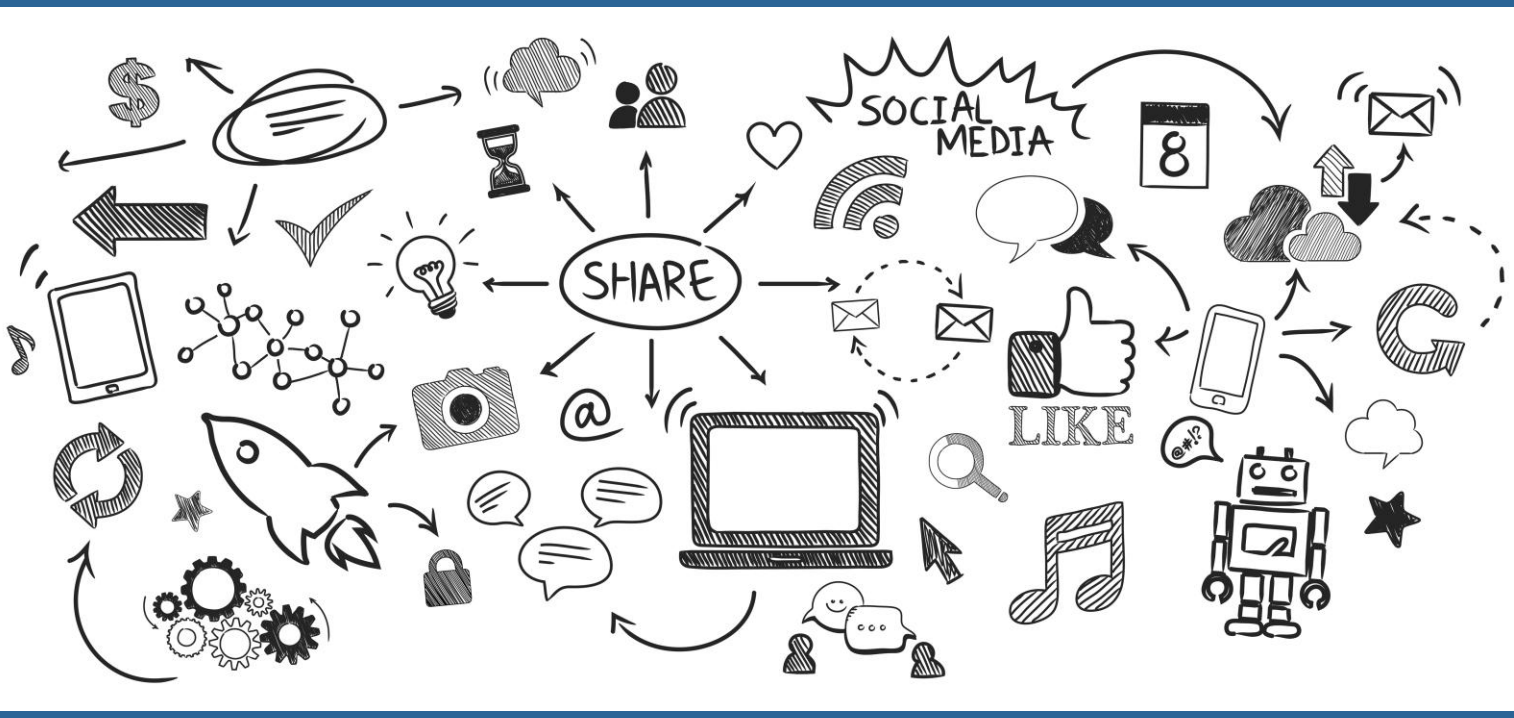


KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA

2026–2028.

UREDZA REVIZIJU INSTITUCIJA BIH
КАНЦЕЛАРИЈА ЗА РЕВИЗИЈУ ИНСТИТУЦИЈА БИХ
AUDIT OFFICE OF THE INSTITUTIONS OF BOSNIA AND HERZEGOVINA

www.revizija.gov.ba

SADRŽAJ

Osnove i kontekst 3
Svrha Strategije 5
Ciljevi Strategije 6
Komunikacijski principi 7
Pristup u izradi Strategije 8
Komunikacijsko okruženje VRI 9
Ključne aktivnosti za postizanje komunikacijskih ciljeva 14
Matrica učinka revizionih izvještaja – alat za komuniciranje relevantnosti i uticaja 18
Provođenje i praćenje provođenja Strategije 20
Odgovor na reputacijsku krizu 21

Osnove i kontekst

Vrhovne revizione institucije (VRI) igraju ključnu ulogu u sistemu odgovornosti, omogućavajući uvid javnosti i zakonodavne vlasti u korištenje javnih sredstava. Komunikacija je osnovna komponenta ostvarivanja tog mandata.

Prva komunikacijska strategija Ureda za reviziju institucija Bosne i Hercegovine (Ured), usvojena za period 2020 – 2025, predstavljala je temeljni iskorak jer je obuhvatila dubinsko skeniranje postojećeg komunikacijskog okruženja u kojem tada nije postojala razvijena dvosmjerna komunikacija s ključnim akterima. Tada su provedene aktivnosti poput mapiranja relevantnih aktera, provođenja upitnika među internim i eksternim akterima, organizacije fokus-grupa i analize internih i eksternih komunikacijskih barijera.

U prethodnom strateškom periodu ostvareni su važni rezultati: uspostavljena je dvosmjerna komunikacija, aktivirani su novi kanali i alati (infografike, društvene mreže, konsultativni sastanci s relevantnim eksternim akterima i dr.), a pristup otvorenosti i traženja povratih informacija se pokazao pozitivnim, korisnim i održivim.

Nova komunikacijska strategija Ureda za period 2026–2028. godine se zasniva na uvidima i iskustvima stečenim tokom provođenja prethodnog strateškog ciklusa, oslanjajući se na alate i pristupe koji su već testirani u praksi, uz njihovu nadogradnju savremenim komunikacijskim trendovima, digitalnim inovacijama, principima inkluzivnosti i strateškim prioritetima Ureda za naredni period.

Strateški okviri ove komunikacijske strategije usklađeni su sa:

- Zakonom o reviziji institucija BiH, koji propisuje obavezu javnog izvještavanja i transparentnosti;
- Zakonom o slobodi pristupa informacijama (ZOSPI), koji garantuje pravo građana na pristup informacijama od javnog značaja;
- međunarodnim standardima – posebno INTOSAI P-12, koji ističe da vrhovne institucije za reviziju trebaju aktivno komunicirati kako bi povećale svoj uticaj, kredibilitet i relevantnost u društvu.

Ova strategija je u obzir uzela i kontekst vanjskih zahtjeva i očekivanja, naročito onih koji proizlaze iz procesa evropskih integracija. U više godišnjih izvještaja Evropske komisije o napretku BiH, posebno u okviru Paketa proširenja, naglašava se potreba za:

- pojačanim komunikacijskim aktivnostima vrhovnih institucija za reviziju u BiH,
- sistemskim praćenjem i unapređenjem implementacije preporuka revizije,
- većim korištenjem revizionih izvještaja u procesima parlamentarnog nadzora.

Svrha Strategije

Svrha ove strategije je osigurati strukturisanu, dvosmjernu i održivu komunikaciju Ureda s ključnim eksternim i internim akterima.

Kroz povećanu transparentnost, razumljivost i vidljivost revizorskog rada, Strategija ima za cilj da učini revizione nalaze dostupnim, relevantnim i primjenjivim za sve korisnike, a posebno za one ranjive, integracijom funkcionalnosti koje će omogućiti pristup sadržajima osobama s vizualnim, slušnim i drugim poteškoćama.

Strategija istovremeno osnažuje ulogu Ureda kao nezavisnog, pouzdanog i javno odgovornog izvora informacija o upravljanju javnim sredstvima na nivou institucija BiH – ne samo u smislu prijenosa informacija, već i u funkciji podsticanja reformi, dijaloga i promjena u ponašanju institucija.

Krajnja svrha je da komunikacija doprinese većem stepenu realizacije preporuka i generisanju sistemski mjerljivog uticaja (impacta) rada Ureda u pogledu povećanja efikasnosti, zakonitosti i odgovornosti institucija javnog sektora.

Ciljevi Strategije

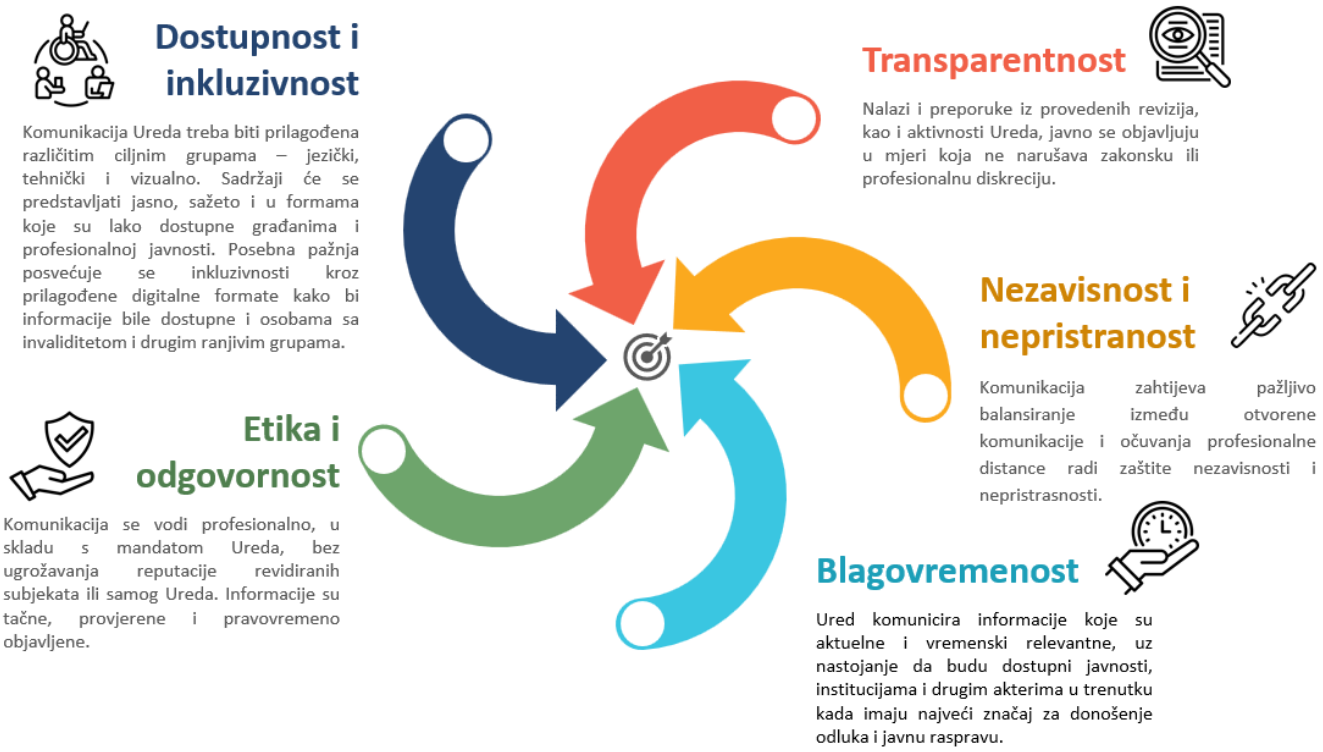
Strategija ima za cilj povećati razumijevanje uticaja i rezultata rada Ureda, proširiti vidljivost i transparentnost, te doprijeti do šireg kruga ciljnih grupa kroz inkluzivan i savremen pristup komunikaciji. Posebno se teži jačanju:

- razumijevanja uloge i značaja rada Ureda među institucijama, građanima i profesionalnom zajednicom;
- jačanje prisutnosti Ureda na profesionalnim i društvenim mrežama;
- vidljivosti i uticaja preporuka putem godišnjih analiza i izvještaja o realizaciji preporuka;
- interne komunikacije i razmjene informacija među zaposlenima;
- pristupačnosti sadržaja uvođenjem funkcionalnosti za osobe sa invaliditetom;
- korištenja naprednih digitalnih i AI alata u komunikacijskom procesu.

Ova strategija predstavlja jednu od ključnih aktivnosti koje doprinose ostvarivanju strateškog cilja 4. iz Strateškog plana razvoja Ureda za period 2026–2030. godina, a koji je definisan kao: „Unapređenje učinka revizije i jačanje uticaja revizije“.

Komunikacijski principi

Principi kojima se Ured rukovodi u provođenju ove komunikacijske strategije su:



Slika 1: Komunikacijski principi

Pristup u izradi Strategije

Generalni revizor Ureda je imenovao radnu grupu koju je činilo osoblje različitih stručnih profila za izradu nove komunikacijske strategije. Radna grupa je, na osnovu analize realizacije prethodne strategije (2020 – 2025), kao i uvida u nove komunikacijske trendove, alate i pristupe koje koriste druge lokalne i međunarodne institucije, tokom perioda od oktobra do decembra 2025. godine provela niz aktivnosti.

U okviru tog procesa analizirani su:

- rezultati implementacije prethodne strategije,
- potrebe i prioriteti različitih ciljnih grupa,
- nove tehnologije i kanali,
- funkcionalnosti pristupačnosti sadržaja za osobe s invaliditetom, i
- mogućnosti za jačanje komunikacijskog uticaja kroz godišnje izvještaje o realizaciji preporuka.

Na osnovu toga izrađen je prijedlog strukture i sadržaja nove strategije koji uzima u obzir stečena iskustva, institucionalne kapacitete, interne i eksterne potrebe Ureda, preporuke relevantnih aktera, kao i dobre prakse u oblasti javne komunikacije.

Grafički elementi korišteni u ovom dokumentu (ikonice, ilustracije i predlošci) preuzeti su s besplatnih i otvorenih izvora za dizajn, u skladu s njihovim uslovima korištenja:

- www.freepik.com
- www.presentationgo.com
- www.flaticon.com

Vizualni elementi su korišteni isključivo u svrhu poboljšanja razumljivosti i dostupnosti dokumenta.

Komunikacijsko okruženje VRI

Ured djeluje u višeslojnom, dinamičnom i politički osjetljivom institucionalnom i medijskom okruženju u kojem različiti akteri imaju važnu, ali često i promjenjivu ulogu u lancu odgovornosti za upravljanje javnim sredstvima.

Mapiranje relevantnih aktera vršeno je prilikom izrade prve komunikacijske strategije 2020–2025. S obzirom na ostvarene komunikacijske ciljeve iz tog perioda i nepromijenjene okolnosti koje bi uticale na komunikacijski pejzaž, relevantni akteri u novom strateškom periodu ostaju isti.

Ured komunicira eksterno i interno.

Slika 2: Interna i eksterna komunikacija

Eksterni akteri dijele se u dvije grupe:

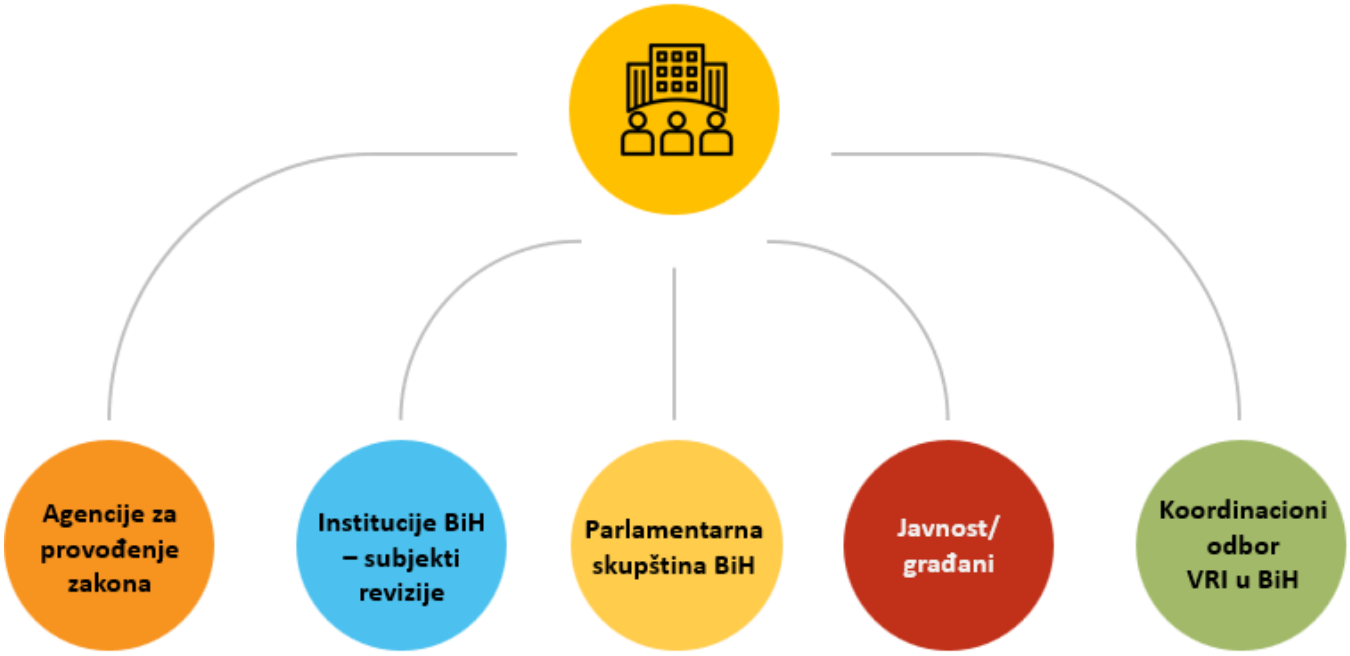
Institucionalizovani akteri, s kojima su odnosi definisani zakonima i formalnim mehanizmima,

Neinstitucionalizovani akteri, čija se uloga zasniva na uticaju, saradnji i javnom interesu, iako nije eksplicitno zakonima regulisana.

Institucionalizovani eksterni akteri

Odnos sa institucionalizovanim akterima zasniva se na važećim zakonima i propisima, uključujući Zakon o reviziji institucija BiH i Zakon o slobodi pristupa informacijama na nivou institucija BiH. Ovu kategoriju čine:

- Parlamentarna skupština BiH,
- institucije BiH kao subjekti revizije,
- agencije za provođenje zakona,
- Koordinacioni odbor vrhovnih revizionih institucija u BiH,
- javnost/građani.



Slika 3: Institucionalizovani eksterni akteri

Parlamentarna skupština BiH i izvršna vlast ostaju ključni primarni akteri jer učinak rada Ureda zavisi od njihove reakcije – poziva na odgovornost zakonodavne vlasti na osnovu nalaza i preporuka revizije, i postupanja subjekata revizije u skladu s datim revizionim preporukama.

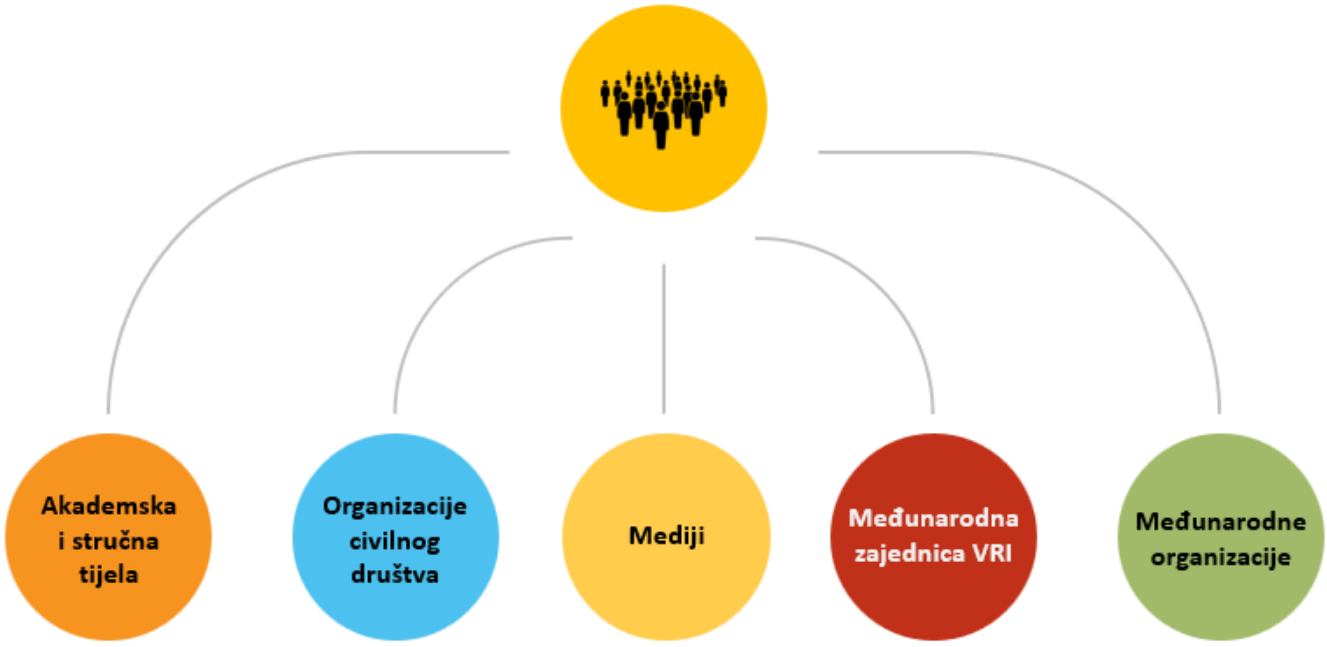
Zbog toga je od presudne važnosti da ovi akteri dobro razumiju poruke i preporuke Ureda, što zahtijeva ciljanu, sadržajnu i pravovremenu komunikaciju. Učinkovit angažman sa ovim akterima direktno utiče na relevantnost i stvarni uticaj revizije u društvu.

Neinstitucionalizovani eksterni akteri

Ova grupa obuhvata aktere čija komunikacijska uloga nije eksplicitno definisana zakonom, ali je njihova uloga u povećanju vidljivosti, razumijevanja i uticaja rada Ureda izuzetno značajna.

Tu spadaju:

- organizacije civilnog društva,
- mediji,
- međunarodna zajednica VRI i međunarodne revizione organizacije (npr. INTOSAI, EUROSAI, SIGMA, EU),
- međunarodne organizacije,
- akademska i stručna tijela.



Slika 4: Neinstitucionalizovani eksterni akteri

Odnosi sa ovim akterima grade se kroz javno objavljene sadržaje prilagođene korisnicima, dvosmjernu komunikaciju i konsultacije, edukaciju i zajedničke inicijative, a posebno su važni za:

- replikaciju i diseminaciju nalaza revizije u javnom prostoru,
- dobijanje važnih ulaznih informacija u svim fazama revizionog procesa,
- kreiranje pritiska za veću odgovornost u realizaciji preporuka revizije,
- razmjenu najboljih komunikacijskih praksi,
- osnaživanje stručnih kapaciteta za postizanje jačeg uticaja.

Komunikacija s relevantnim akterima doprinosi većoj vidljivosti, razumijevanju i uticaju rada Ureda, ali zahtijeva pažljivo balansiranje između otvorene komunikacije i očuvanja profesionalne distance radi zaštite nezavisnosti i nepristrasnosti. Kvalitetna saradnja može ojačati povjerenje, povećati vjerovatnoću implementacije preporuka i nastanka pozitivnih promjena.

S druge strane, angažman nosi i određene rizike – od politizacije nalaza i njihove zloupotrebe u javnom prostoru, do ugrožavanja institucionalne nezavisnosti ako komunikacija postane neravnotežna ili zavisi od eksternih resursa bez dovoljne interne podrške. Zato je važno da angažman bude strateški, profesionalan i jasno uokviren mandatom Ureda.

Interna komunikacija

Internu komunikaciju Ureda čine razmjene informacija između rukovodstva, revizorskog osoblja, te stručnog i administrativnog osoblja. Ona je ključna za osiguranje dosljednosti, koordinacije, efikasnosti i međusobnog povjerenja unutar Ureda. Budući da se kvalitet interne komunikacije direktno odražava na kvalitet i učinak revizorskog rada, njeno redovno dijagnosticiranje predstavlja važan alat za jačanje ukupne efikasnosti i uticaja rada Ureda. Snažna i funkcionalna interna komunikacija omogućava bolju koordinaciju, tačnost i konzistentnost poruka, što se u konačnici reflektuje kroz kvalitetnije izvještaje, pouzdanije preporuke i veći stepen njihovog razumijevanja i prihvatanja od strane eksternih aktera.

U tom cilju, Ured je proveo anonimni upitnik među zaposlenima, s ciljem identifikacije komunikacijskih snaga, slabosti i mogućih unapređenja.

Dijagnosticiranje internog komunikacijskog procesa

Rezultati upitnika pokazali su:

- postojanje pozitivne radne atmosfere i generalne otvorenosti za dijalog,
- spremnost zaposlenih da doprinesu poboljšanju komunikacije, i
- angažman kroz timske inicijative, prijedloge za obuke i otvorenu razmjenu mišljenja.

Istovremeno, prepoznata je potreba za:

- strukturiranijim protokom informacija,
- učestalijim timskim sastancima,
- proaktivnijom upotrebom digitalnih alata (intranet, MS Teams, e-mail), i
- redovnijim prilikama za davanje povratnih informacija.

Rezultati internog upitnika, analiza postignutih komunikacijskih ciljeva i uočenih izazova iz proteklog strateškog perioda, kao i sagledavanje gore navedenih koristi i rizika komuniciranja s eksternim akterima dali su jasne smjernice i doprinos za izradu SWOT analize komunikacijskog procesa.

SWOT analiza komunikacijskog procesa

Slika 5: SWOT analiza komunikacijskog procesa

Ključne aktivnosti za postizanje komunikacijskih ciljeva

U cilju odgovora na identifikovane slabosti i prijetnje, iskorištavanja prilika i osnaživanja postojećih snaga, te postizanja ciljeva definisanih ovom strategijom, Strategija definiše sljedeće ključne aktivnosti koje se planiraju sprovesti u periodu 2026–2028. godine:

Aktivnost 📌	Usmjerenost na relevantnog aktera 👥	Povezano sa SWOT elementima ✅
Aktivacija LinkedIn profila i širenje prisustva Ureda na društvenim mrežama	Građani/OCD Mediji/javnost Međunarodna zajednica VRI Međunarodne organizacije Akademska zajednica	**Prilika:** Širenje prisustva na profesionalnim mrežama **Snaga:** Već aktivni web i društveni kanali
Korištenje savremenih digitalnih alata za kreiranje komunikacijskih sadržaja	Građani/OCD Mediji/javnost Međunarodna zajednica VRI Međunarodne organizacije Akademska zajednica	**Slabost:** Nedostatak internih kapaciteta za kreiranje vizualnih, grafičkih i drugih rješenja **Prilika:** Primjena AI i digitalnih alata za efikasnije kreiranje komunikacijskih formata **Prijetnja:** Pogrešna interpretacija nalaza – komunikacija putem jednostavnog jezika prilagođenog korisniku pomaže kontrolisati poruku
Provođenje godišnjeg mjerenja uticaja rada Ureda na osnovu matrice	Parlamentarna skupština BiH Subjekti revizije Mediji/javnost Građani/OCD	**Slabost:** Nepostojanje sistematizovanog pristupa za praćenje uticaja **Prijetnja:** Percepcija ograničenog uticaja zbog nedovoljnog stepena realizovanih preporuka **Snaga:** Kontinuitet revizionog rada i kapacitet za praćenje promjena

Aktivnost	Usmjerenost na relevantnog aktera	Povezano sa SWOT elementima
Novi format izvještavanja o realizaciji preporuka	Parlamentarna skupština BiH Subjekti revizije Mediji/javnost Građani/OCD	**Prilika:** Podsticanje odgovornosti revidiranih subjekata **Prijetnja:** Percepcija ograničenog uticaja revizije **Slabost:** Nepostojanje sistemskog pristupa za praćenje uticaja revizije
Integracija funkcionalnosti pristupačnosti na web-stranici	Mediji/javnost Građani/OCD	**Prilika:** Inkluzivnost i širenje ciljnih grupa putem disability tools **Snaga:** Postojeći vizualni identitet i spremnost na digitalne inovacije **Prijetnja:** Ograničena vidljivost informacija za ranjive grupe
Javni poziv za dostavljanje prijedloga tema revizije učinka	Svi akteri	**Snage:** Već uspostavljena dvosmjerna komunikacija s OCD **Prijetnja:** Nizak nivo angažmana eksternih aktera za davanje povratnih informacija i prijedloga
Upitnik za dobijanje povratnih informacija od subjekata revizije	Subjekti revizije	**Slabost:** Nepostojanje sistemskog pristupa za praćenje uticaja revizije **Prijetnja:** Ograničena spremnost davanja povratnih informacija subjekata revizije
Redovna komunikacija s Parlamentarnom skupštinom BiH	Parlamentarna skupština BiH	**Snaga:** Ured prepoznat kao pouzdan izvor informacija **Prijetnja:** Percepcija ograničenog uticaja revizije
Redizajn web-stranice	Građani/OCD Mediji/javnost Međunarodna zajednica VRI Akademska zajednica	**Slabost:** Nedostatak internih kapaciteta za održavanje web-stranice **Prilika:** Upotreba digitalnih alata za efikasnije kreiranje komunikacijskih sadržaja
Aktivnosti u skladu s odredbama Zakona o slobodi	Građani/OCD	**Snaga:** Ured prepoznat kao

Aktivnost 📌	Usmjerenost na relevantnog aktera 👥	Povezano sa SWOT elementima ✅
pristupa informacijama	Mediji/javnost	pouzdan izvor informacija
Redovne sjednice Koordinacijskog odbora	Koordinacijski odbor BiH	**Snage:** Već uspostavljena dvosmjerna komunikacija s ovim akterom
Saopćenja za javnost	Građani/OCD Mediji/javnost	**Snaga:** Ured prepoznat kao pouzdan izvor informacija **Prijetnja:** Pogrešna interpretacija nalaza u medijskom prostoru
Infografike, videoprezentacija, sažeci izvještaja	Građani/OCD Mediji/javnost	**Snaga:** Već razvijen digitalni identitet i digitalni kanali komunikacije **Slabost:** Nedostatak internih kapaciteta za kreiranje grafičkih i videosadržaja **Prilika:** Upotreba digitalnih alata za efikasnije kreiranje komunikacijskih sadržaja
Komunikacija s međunarodnim organizacijama	Međunarodne organizacije	**Snaga:** Ured prepoznat kao pouzdan izvor informacija **Prijetnja:** Pogrešna očekivanja od nadležnosti Ureda
Komunikacija s akademskom zajednicom u područjima od zajedničkog interesa	Akademska zajednica Osoblje Ureda	**Snaga:** Ured prepoznat kao pouzdan izvor informacija **Slabost:** Nerazvijena svijest o strateškoj važnosti komunikacije
Edukacije revizorskog osoblja u poboljšanju komunikacijskih sposobnosti i razvijanja svijesti o važnosti komunikacijskog procesa za postizanje većeg uticaja revizionih aktivnosti	Osoblje Ureda	**Slabost:** Nerazvijena svijest o strateškoj važnosti komunikacije
Redovni sastanci na nivou	Osoblje Ureda	**Slabost:** Nepostojanje

Aktivnost 📌	Usmjerenost na relevantnog aktera 👥	Povezano sa SWOT elementima ✅
timova, odjela i Ureda		formalizirane strukture interne komunikacije
Upitnik za dobijanje povratnih informacija od osoblja Ureda	Osoblje Ureda	**Slabost:** Nepostojanje formalizirane strukture interne komunikacije
Razmjena informacija s agencijama za provođenja zakona	Agencije za provođenje zakona	**Snaga:** Ured prepoznat kao pouzdan izvor informacija

Navedene aktivnosti sprovodit će se u skladu s donesenim godišnjim planom koji će pratiti raspoloživost ljudskih, tehničkih i finansijskih resursa Ureda – kako je to definisano narednim poglavljima dokumenta.

Matrica učinka revizionih izvještaja – alat za komuniciranje relevantnosti i uticaja

U okviru ciljeva nove komunikacijske strategije Ureda posebno je istaknuta potreba da se ojača vidljivost i razumijevanje uticaja rada Ureda među ključnim akterima, kao i da se dodatno naglasi njegova relevantnost i nezamjenjiva uloga u izgradnji sistema javne odgovornosti.

Kako bi se to postiglo, Ured uvodi matricu učinka revizionih izvještaja kao instrument za sistematsko praćenje i komuniciranje rezultata rada, ne samo kroz broj proizvedenih izvještaja, već i kroz konkretne promjene koje oni podstiču u javnoj upravi i društvu.

Matrica koristi pristup koji razlaže učinke revizije na tri međusobno povezana nivoa:

Slika 6: Matrica uticaja revizije

Pored direktnog uticaja koji se ostvaruje kroz implementaciju preporuka iz revizionih izvještaja, važno je prepoznati i indirektni uticaj koji rad Ureda ima na institucije i sistem javne uprave u cjelini. Ovaj indirektni uticaj ogleda se u učinku samog postojanja i djelovanja revizije kao nezavisne institucije – činjenica da Ured postoji, kontinuirano nadzire javne institucije i javno komunicira svoje nalaze i preporuke stvara snažan preventivni i odvraćajući efekat (tzv. deterrence effect).

Institucije su svjesne da mogu biti predmet revizije i da će rezultati revizije biti javno objavljeni i analizirani. Ova svijest podstiče odgovornije ponašanje, unapređenje sistema internih kontrola i veću pažnju u upravljanju javnim sredstvima, čak i bez direktnog revizorskog angažmana u datom trenutku.

Ovaj efekat je dodatno pojačan zakonskom obavezom Ureda da svake godine provodi finansijske revizije svih institucija BiH, čime se uspostavlja visok stepen institucionalnog pritiska za transparentno, zakonito i efikasno poslovanje. Kontinuirani nadzor smanjuje vjerovatnoću ponavljanja istih grešaka i povećava vjerovatnoću blagovremenog djelovanja unutar samih institucija.

Kombinovanjem mjerenja direktnih i indirektnih uticaja, Ured dodatno osnažuje svoju relevantnost i doprinos jačanju javne odgovornosti i dobrog upravljanja.

Ovaj alat služit će kao osnova za izradu godišnjih izvještaja o uticaju rada Ureda čime će se direktno doprinositi komuniciranju relevantnosti rada Ureda i njegove ključne uloge u jačanju javne odgovornosti. Kroz sistematsko mjerenje i prikaz rezultata – od neposrednih promjena do dugoročnih društvenih koristi – ovaj pristup omogućava jasnije razumijevanje konkretnih koristi od revizije, kako kod subjekata revizije, tako i među građanima i donosiocima odluka. Time se stvara dodatni podsticaj za realizaciju preporuka i povećava svijest o vrijednosti i uticaju rada Ureda u institucionalnom i društvenom kontekstu.

Primjer matrice

Izlaz (izvještaj)	Ishod (promjena stanja u revidiranom subjektu)	Uticaj (društvena korist)	Ključni indikatori
Izvještaj o provedenoj finansijskoj reviziji/reviziji učinka	Unaprijeđen sistem internih kontrola i evidencija o upotrebi vozila	Smanjen rizik nenamjenskog trošenja budžetskih sredstava	Uspostavljene evidencije

Provođenje i praćenje provođenja Strategije

Za implementaciju ove strategije ključnu ulogu ima Grupa za međunarodnu saradnju, odnose s javnošću i poslove podrške revizionom procesu (u daljem tekstu: Grupa), koja će imati koordinacijsku i operativnu odgovornost za sprovođenje aktivnosti predviđenih Komunikacijskom strategijom.

Donošenje odluka i strateški pristupi provođenju ciljeva odvijat će se na upravljačkom nivou poslovanja Ureda. Većina aktivnosti će se koordinirati sa relevantnim organizacionim jedinicama unutar Ureda jer uključuju aktivnosti koje zahtijevaju stručne i tehničke doprinose realizaciji komunikacijskih ciljeva.

Godišnje planiranje
Na početku svake godine tokom trajanja Strategije, Grupa će izrađivati godišnji plan provođenja Strategije i aktivnosti navedenih u Strategiji, kojim će se:

- odrediti prioriteti i dinamika aktivnosti,
- rasporediti zadaci unutar tima,
- prilagoditi aktivnosti raspoloživim kadrovskim, tehničkim i finansijskim resursima.

Ovaj plan će služiti kao praktični alat za provođenje Strategije na operativnom nivou, a istovremeno osigurati fleksibilnost u odgovoru na promjene u komunikacijskom okruženju.

Godišnje izvještavanje
Na kraju svake kalendarske godine, Grupa će izraditi godišnji izvještaj o provođenju Strategije, koji će biti dostavljen rukovodstvu Ureda. Izvještaj će sadržavati:

- pregled realizovanih aktivnosti po komunikacijskim ciljevima,
- analizu postignutih rezultata i identifikovanih izazova,
- preporuke za dalje unapređenje implementacije.

Praćenje učinka i evaluacija
Za mjerenje uspješnosti provođenja Strategije koristit će se ključni pokazatelji uspješnosti (KPI) koji će omogućiti:

- kvantitativno i kvalitativno praćenje napretka,
- pravovremeno prilagođavanje pristupa, i
- evidenciju učinka komunikacijskih intervencija.

Primjeri KPI-ja mogu uključivati:

- broj objavljenih komunikacijskih sadržaja,
- stepen medijske vidljivosti Ureda,
- stopu angažmana na društvenim mrežama,
- odziv na upitnike,
- broj realizovanih treninga i sastanaka sa akterima,
- opis analiziranih učinaka kroz praćenje uticaja rada.

Odgovor na reputacijsku krizu

Ured je svjestan da u savremenom medijskom okruženju, naročito u kontekstu kompleksnih političkih okolnosti, može doći do nepotpunog, pogrešnog ili senzacionalističkog predstavljanja informacija u javnom prostoru.

U slučaju da se informacije povezane s radom Ureda plasiraju u javnosti na način koji nije zasnovan na činjeničnim dokazima, ili kada se izostave ključni elementi koji mogu uticati na tačnu percepciju rada i nalaza revizije, Ured će odmah i proaktivno reagovati kroz jasno strukturisanu i zvaničnu komunikaciju, koristeći dostupne kanale. Navedeno za cilj ima sprečavanje narušavanja javnog povjerenja, pogrešnog tumačenja mandata ili preporuka Ureda ili ugrožavanja institucionalne nezavisnosti i profesionalnog integriteta Ureda.

Ta reakcija može uključivati javna saopćenja za ispravke netačnih navoda, kontakt s medijima ili drugim akterima radi korekcije objavljenih informacija, te objavu pojašnjenja i dodatnih konteksta.

Sarajevo, 29.12.2025. godine

Broj: 01/1-02-2-1520/25

Generalni revizor

Hrvoje Tvrtković, v. r.