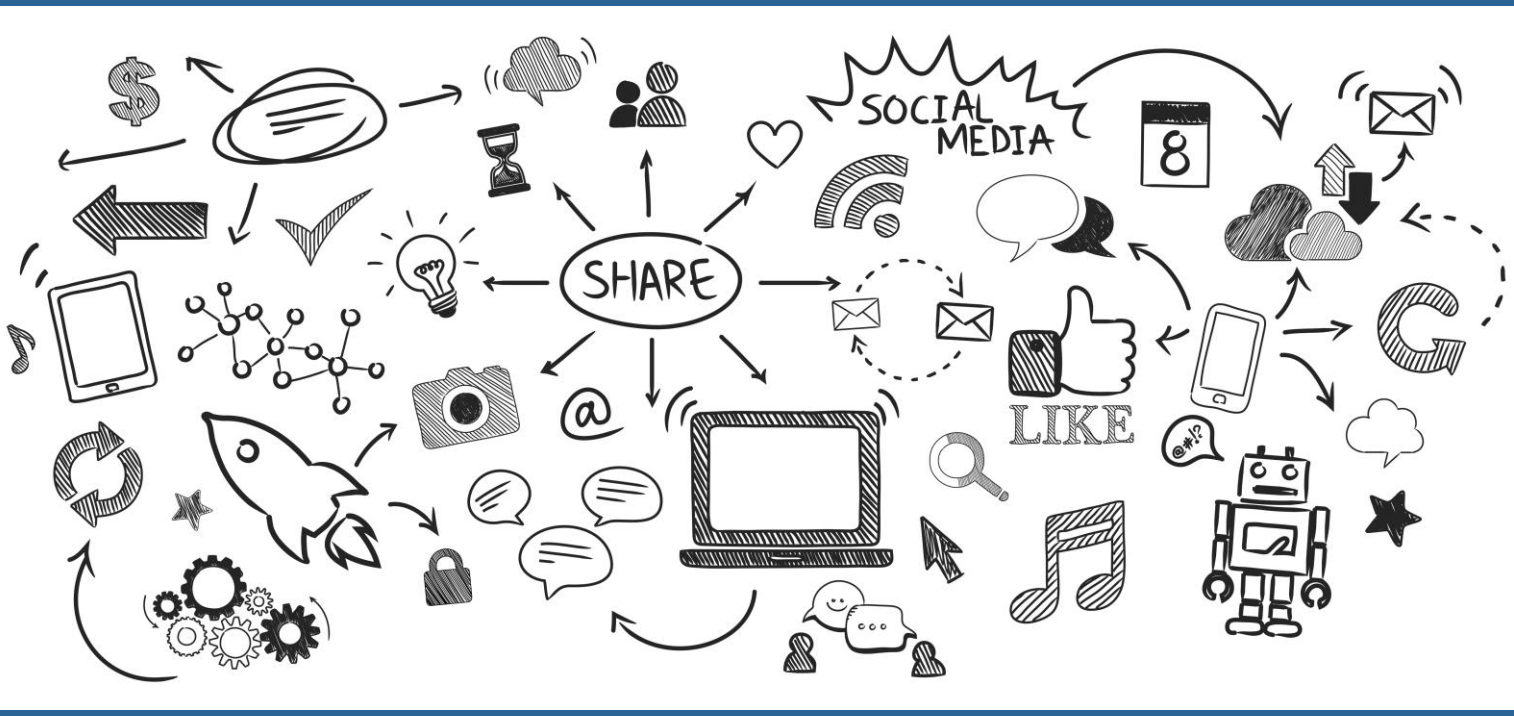


KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA

2026.–2028.

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

www.revizija.gov.ba

KAZALO

Osnove i kontekst 3
Svrha Strategije 5
Ciljevi Strategije 6
Komunikacijska načela 7
Pristup u izradi Strategije 8
Komunikacijsko okruženje VRI 9
Ključne aktivnosti za postizanje komunikacijskih ciljeva 14
Matrica učinka revizijskih izvješća – alat za komuniciranje relevantnosti i utjecaja 19
Provedba i praćenje provedbe Strategije 21
Odgovor na reputacijsku krizu 22

Osnove i kontekst

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

Prva komunikacijska strategija Ureda za reviziju institucija Bosne i Hercegovine (Ured), usvojena za razdoblje 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, provedbe upitnika među internim i eksternim akterima, organizacije fokus-skupina i analize internih i eksternih komunikacijskih barijera.

U prethodnom strateškom razdoblju ostvareni su važni rezultati: uspostavljena je dvosmjerna komunikacija, aktivirani su novi kanali i alati (infografike, društvene mreže, konzultativni 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 razdoblje 2026.–2028. godine se temelji na uvidima i iskustvima stečenim tijekom provedbe prethodnog strateškog ciklusa, oslanjajući se na alate i pristupe koji su već testirani u praksi, uz njihovu nadogradnju suvremenim komunikacijskim trendovima, digitalnim inovacijama, načelima inkluzivnosti i strateškim prioritetima Ureda za naredno razdoblje.

Strateški okviri ove komunikacijske strategije usklađeni su sa:

- Zakonom o reviziji institucija BiH, koji propisuje obvezu javnog izvješćivanja i transparentnosti;
- Zakonom o slobodi pristupa informacijama (ZOSPI), koji garantira 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 utjecaj, kredibilitet i relevantnost u društvu.

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

- pojačanim komunikacijskim aktivnostima vrhovnih institucija za reviziju u BiH,
- sustavnim praćenjem i unapređenjem implementacije preporuka revizije,
- većim korištenjem revizijskih izvješća u procesima parlamentarnog nadzora.

Svrha Strategije

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

Kroz povećanu transparentnost, razumljivost i vidljivost revizorskog rada, Strategija ima za cilj učiniti revizijske 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 neovisnog, pouzdanog i javno odgovornog izvora informacija o upravljanju javnim sredstvima na razini institucija BiH – ne samo u smislu prijenosa informacija, već i u funkciji poticanja reformi, dijaloga i promjena u ponašanju institucija.

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

Ciljevi Strategije

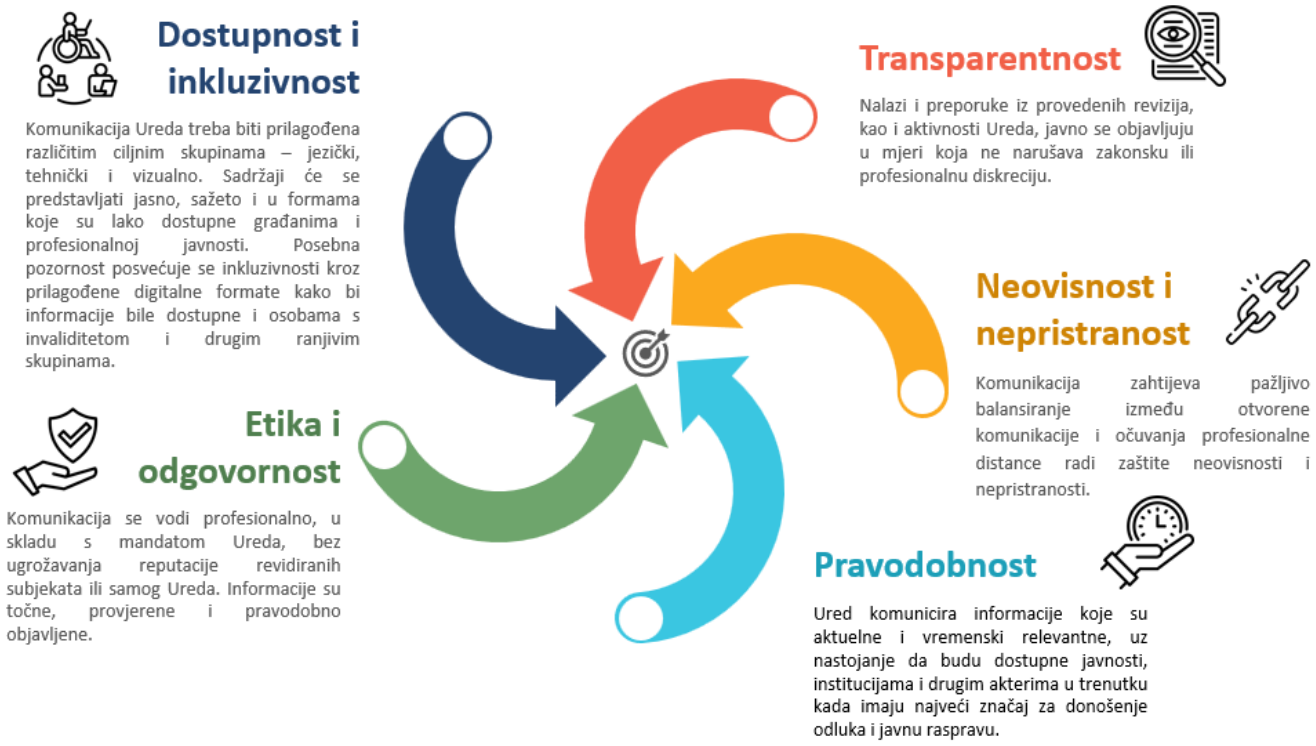
Strategija ima za cilj povećati razumijevanje utjecaja i rezultata rada Ureda, proširiti vidljivost i transparentnost, te doprijeti do šireg kruga ciljnih skupina kroz inkluzivan i suvremen pristup komunikaciji. Posebno se teži jačanju:

- razumijevanja uloge i značaja rada Ureda među institucijama, građanima i profesionalnom zajednicom;
- jačanje prisutnosti Ureda na profesionalnim i društvenim mrežama;
- vidljivosti i utjecaja preporuka putem godišnjih analiza i izvješća o realizaciji preporuka;
- interne komunikacije i razmjene informacija među uposlenima;
- pristupačnosti sadržaja uvođenjem funkcionalnosti za osobe s 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 razdoblje 2026.–2030. godina, a koji je definiran kao: „Unapređenje učinka revizije i jačanje utjecaja revizije“.

Komunikacijska načela

Načela kojima se Ured rukovodi u provedbi ove komunikacijske strategije su:



Slika 1: Komunikacijska načela

Pristup u izradi Strategije

Glavni revizor Ureda je imenovao radnu skupinu koju je činilo osoblje različitih stručnih profila za izradu nove komunikacijske strategije. Radna skupina je, na temelju analize realizacije prethodne strategije (2020.–2025.), kao i uvida u nove komunikacijske trendove, alate i pristupe koje koriste druge lokalne i međunarodne institucije, tijekom razdoblja od listopada do prosinca 2025. godine provela niz aktivnosti.

U okviru tog procesa analizirani su:

- rezultati implementacije prethodne strategije,
- potrebe i prioriteti različitih ciljnih skupina,
- nove tehnologije i kanali,
- funkcionalnosti pristupačnosti sadržaja za osobe s invaliditetom, i
- mogućnosti za jačanje komunikacijskog utjecaja kroz godišnja izvješća o realizaciji preporuka.

Na temelju 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 uvjetima 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 razdoblja i nepromijenjene okolnosti koje bi utjecale na komunikacijski pejzaž, relevantni akteri u novom strateškom razdoblju ostaju isti.

Ured komunicira eksterno i interno.

Slika 2: Interna i eksterna komunikacija

Eksterni akteri dijele se u dvije skupine:

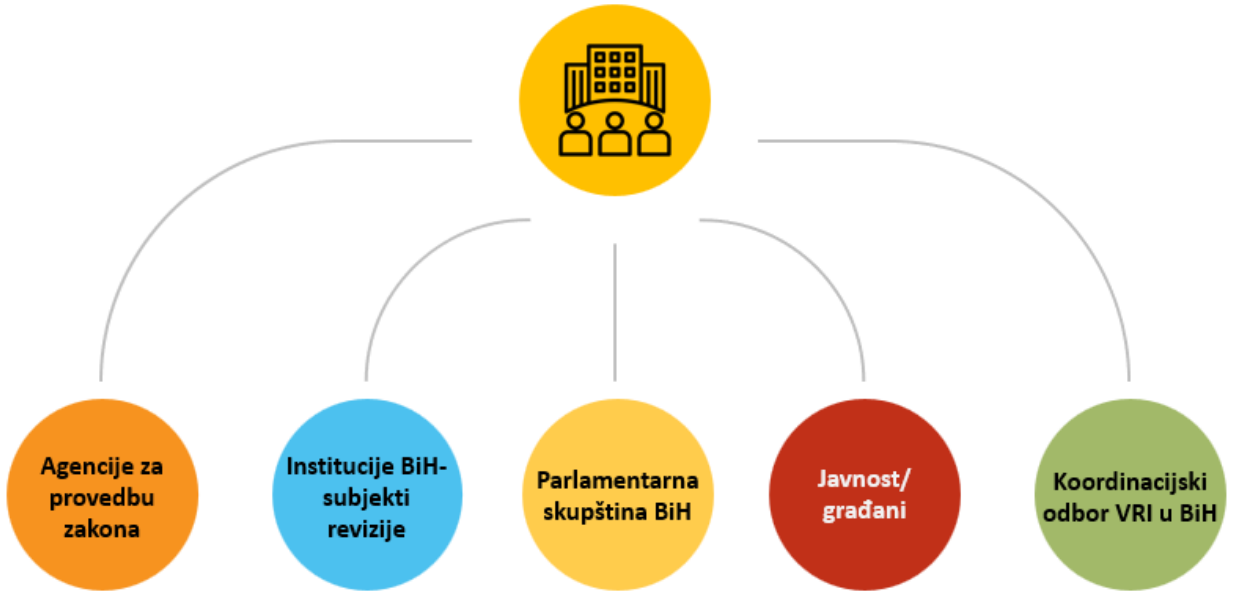
Institucionalizirani akteri, s kojima su odnosi definirani zakonima i formalnim mehanizmima,

Neinstitucionalizirani akteri, čija se uloga temelji na utjecaju, suradnji i javnom interesu, iako nije eksplicitno zakonima regulirana.

Institucionalizirani eksterni akteri

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

- Parlamentarna skupština BiH,
- institucije BiH kao subjekti revizije,
- agencije za provedbu zakona,
- Koordinacijski odbor vrhovnih revizijskih institucija u BiH,
- javnost/građani.



Slika 3: Institucionalizirani eksterni akteri

Parlamentarna skupština BiH i izvršna vlast ostaju ključni primarni akteri jer učinak rada Ureda ovisi o njihovoj reakciji – poziva na odgovornost zakonodavne vlasti na temelju nalaza i preporuka revizije, i postupanja subjekata revizije u skladu s danim revizijskim preporukama.

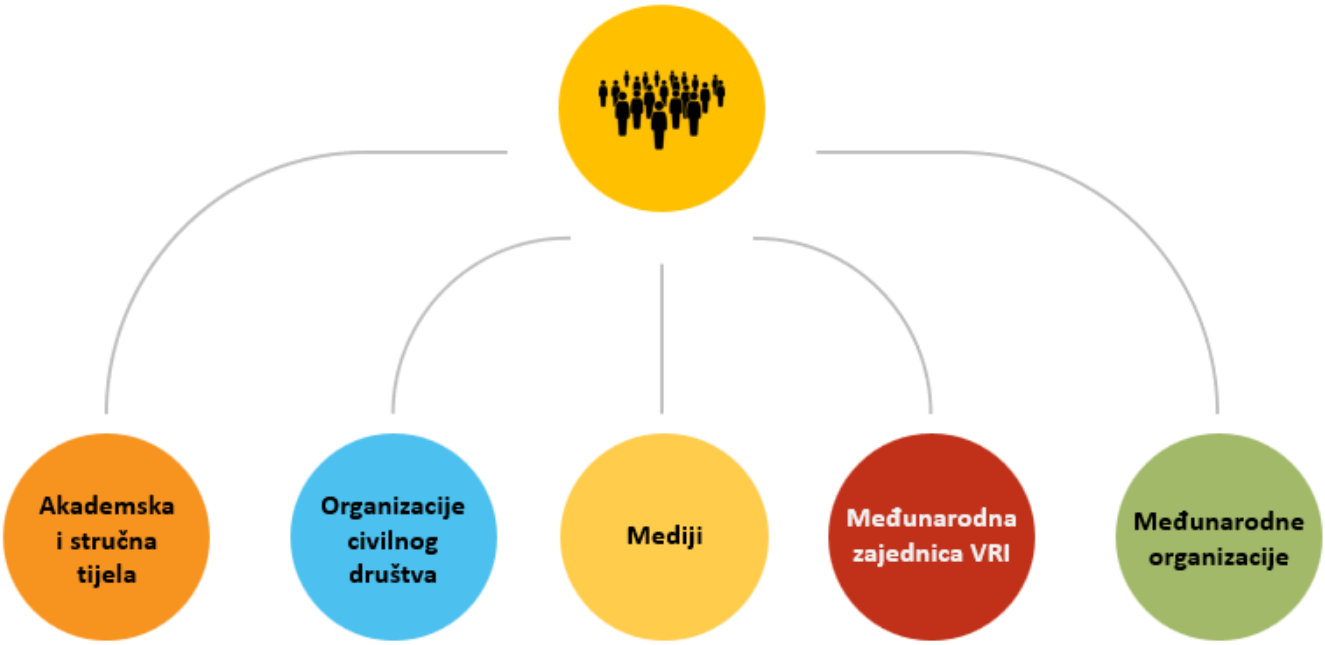
Zbog toga je od presudne važnosti da ovi akteri dobro razumiju poruke i preporuke Ureda, što zahtijeva ciljanu, sadržajnu i pravodobnu komunikaciju. Učinkovit angažman s ovim akterima izravno utječe na relevantnost i stvarni utjecaj revizije u društvu.

Neinstitucionalizirani eksterni akteri

Ova skupina obuhvata aktere čija komunikacijska uloga nije eksplicitno definirana zakonom, ali je njihova uloga u povećanju vidljivosti, razumijevanja i utjecaja rada Ureda izuzetno značajna.

Tu spadaju:

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



Slika 4: Neinstitucionalizirani eksterni akteri

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

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

Komunikacija s relevantnim akterima doprinosi većoj vidljivosti, razumijevanju i utjecaju rada Ureda, ali zahtijeva pažljivo balansiranje između otvorene komunikacije i očuvanja profesionalne distance radi zaštite neovisnosti i nepristranosti. Kvalitetna suradnja može ojačati povjerenje, povećati vjerojatnoću implementacije preporuka i nastanka pozitivnih promjena.

S druge strane, angažman nosi i određene rizike – od politizacije nalaza i njihove zlouporabe u javnom prostoru, do ugrožavanja institucionalne neovisnosti ako komunikacija postane neravnotežna ili ovisi o eksternim resursima bez dostatne interne potpore. 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 kvaliteta interne komunikacije izravno odražava na kvalitetu i učinak revizorskog rada, njeno redovito dijagnosticiranje predstavlja važan alat za jačanje ukupne efikasnosti i utjecaja rada Ureda. Snažna i funkcionalna interna komunikacija omogućava bolju koordinaciju, točnost i konzistentnost poruka, što se u konačnici reflektira kroz kvalitetnija izvješća, pouzdanije preporuke i veći stupanj njihovog razumijevanja i prihvaćanja od strane eksternih aktera.

U tom cilju, Ured je proveo anonimni upitnik među uposlenima, 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 uposlenih 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 uporabom digitalnih alata (intranet, MS Teams, e-mail), i
- redovitijim prilikama za davanje povratnih informacija.

Rezultati internog upitnika, analiza postignutih komunikacijskih ciljeva i uočenih izazova iz proteklog strateškog razdoblja, 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 identificirane slabosti i prijetnje, iskorištavanja prilika i osnaživanja postojećih snaga, te postizanja ciljeva definiranih ovom strategijom, Strategija definira sljedeće ključne aktivnosti koje se planiraju sprovesti u razdoblju 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 suvremenih 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 kontrolirati poruku
Provedba godišnjeg mjerenja utjecaja rada Ureda na temelju matrice	Parlamentarna skupština BiH Subjekti revizije Mediji/javnost	**Slabost:** Nepostojanje sistematiziranog pristupa za praćenje utjecaja **Prijetnja:** Percepcija ograničenog utjecaja zbog

Aktivnost 📌	Usmjerenost na relevantnog aktera 👥	Povezano sa SWOT elementima ✅
	Građani/OCD	nedostatnog stupnja realiziranih preporuka **Snaga:** Kontinuitet revizijskog rada i kapacitet za praćenje promjena
Novi format izvješćivanja o realizaciji preporuka	Parlamentarna skupština BiH Subjekti revizije Mediji/javnost Građani/OCD	**Prilika:** Poticanje odgovornosti revidiranih subjekata **Prijetnja:** Percepcija ograničenog utjecaja revizije **Slabost:** Nepostojanje sustavnog pristupa za praćenje utjecaja revizije
Integracija funkcionalnosti pristupačnosti na web-stranici	Mediji/javnost Građani/OCD	**Prilika:** Inkluzivnost i širenje ciljnih skupina putem disability tools **Snaga:** Postojeći vizualni identitet i spremnost na digitalne inovacije **Prijetnja:** Ograničena vidljivost informacija za ranjive skupine
Javni poziv za dostavljanje prijedloga tema revizije učinka	Svi akteri	**Snage:** Već uspostavljena dvosmjerna komunikacija s OCD **Prijetnja:** Niska razina angažmana eksternih aktera za davanje povratnih informacija i prijedloga
Upitnik za dobivanje povratnih informacija od subjekata revizije	Subjekti revizije	**Slabost:** Nepostojanje sustavnog pristupa za praćenje utjecaja revizije

Aktivnost 📌	Usmjerenost na relevantnog aktera 👥	Povezano sa SWOT elementima ✅
		Prijetnja: Ograničena spremnost davanja povratnih informacija subjekata revizije
Redovita komunikacija s Parlamentarnom skupštinom BiH	Parlamentarna skupština BiH	**Snaga:** Ured prepoznat kao pouzdan izvor informacija **Prijetnja:** Percepcija ograničenog utjecaja revizije
Redizajn web-stranice	Građani/OCD Mediji/javnost Međunarodna zajednica VRI Akademska zajednica	**Slabost:** Nedostatak internih kapaciteta za održavanje web-stranice **Prilika:** Uporaba digitalnih alata za efikasnije kreiranje komunikacijskih sadržaja
Aktivnosti u skladu s odredbama Zakona o slobodi pristupa informacijama	Građani/OCD Mediji/javnost	**Snaga:** Ured prepoznat kao pouzdan izvor informacija
Redovite sjednice Koordinacijskog odbora	Koordinacijski odbor BiH	**Snage:** Već uspostavljena dvosmjerna komunikacija s ovim akterom
Priopćenja za javnost	Građani/OCD Mediji/javnost	**Snaga:** Ured prepoznat kao pouzdan izvor informacija **Prijetnja:** Pogrešna interpretacija nalaza u medijskom prostoru
Infografike, videoprezentacija, sažeci izvješća	Građani/OCD Mediji/javnost	**Snaga:** Već razvijen digitalni identitet i digitalni kanali komunikacije **Slabost:** Nedostatak internih kapaciteta za kreiranje grafičkih i videosadržaja

Aktivnost 📌	Usmjerenost na relevantnog aktera 👥	Povezano sa SWOT elementima ✅
		Prilika: Uporaba 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 utjecaja revizijskih aktivnosti	Osoblje Ureda	**Slabost:** Nerazvijena svijest o strateškoj važnosti komunikacije
Redoviti sastanci na razini timova, odjela i Ureda	Osoblje Ureda	**Slabost:** Nepostojanje formalizirane strukture interne komunikacije
Upitnik za dobivanje povratnih informacija od osoblja Ureda	Osoblje Ureda	**Slabost:** Nepostojanje formalizirane strukture interne komunikacije
Razmjena informacija s agencijama za provedbu zakona	Agencije za provedbu zakona	**Snaga:** Ured prepoznat kao pouzdan izvor informacija

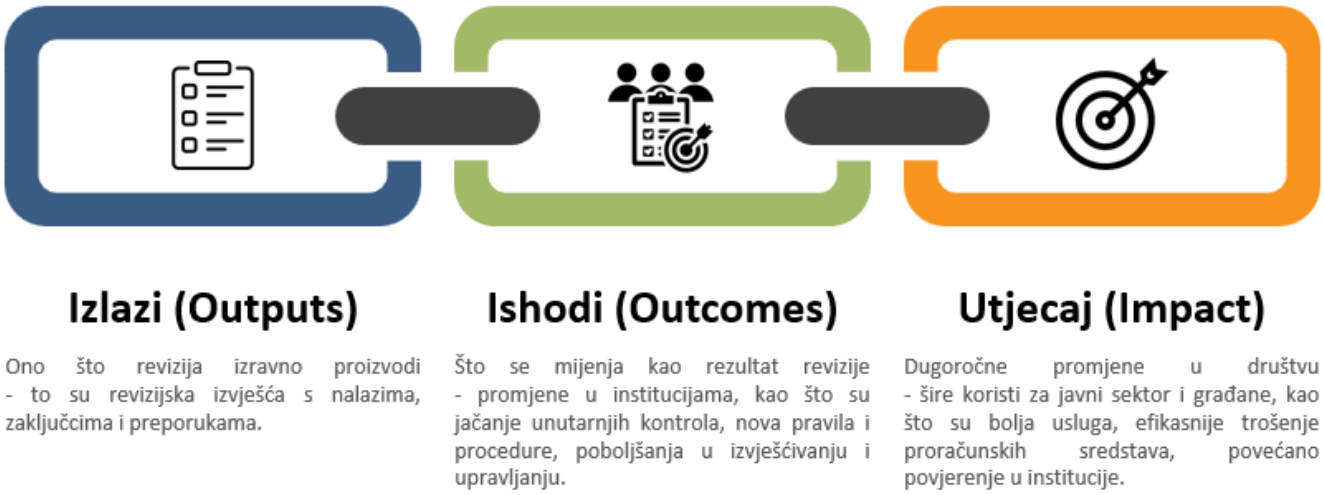
Navedene aktivnosti sprovodit će se u skladu s donesenim godišnjim planom koji će pratiti raspoloživost ljudskih, tehničkih i financijskih resursa Ureda – kako je to definirano narednim poglavljima dokumenta.

Matrica učinka revizijskih izvješća – alat za komuniciranje relevantnosti i utjecaja

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

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

Matrica koristi pristup koji razlaže učinke revizije na tri međusobno povezane razine:



Slika 6: Matrica utjecaja revizije

Pored izravnog utjecaja koji se ostvaruje kroz implementaciju preporuka iz revizijskih izvješća, važno je prepoznati i neizravni utjecaj koji rad Ureda ima na institucije i sustav javne uprave u cjelini. Ovaj neizravni utjecaj ogleda se u učinku samog postojanja i djelovanja revizije kao neovisne institucije – činjenica da Ured postoji, kontinuirano nadzire javne institucije i javno komunicira svoje nalaze i preporuke stvara snažan preventivni i odvraćajući efekt (tzv. deterrence effect).

Institucije su svjesne da mogu biti predmet revizije i da će rezultati revizije biti javno objavljeni i analizirani. Ova svijest potiče odgovornije ponašanje, unapređenje sustava unutarnjih kontrola i veću pozornost u upravljanju javnim sredstvima, čak i bez izravnog revizorskog angažmana u danom trenutku.

Ovaj efekt je dodatno pojačan zakonskom obvezom Ureda da svake godine provodi financijske revizije svih institucija BiH, čime se uspostavlja visok stupanj institucionalnog pritiska za transparentno, zakonito i efikasno poslovanje. Kontinuirani nadzor smanjuje vjerojatnoću ponavljanja istih grešaka i povećava vjerojatnoću pravodobnog djelovanja unutar samih institucija.

Kombiniranjem mjerenja izravnih i neizravnih utjecaja, Ured dodatno osnažuje svoju relevantnost i doprinos jačanju javne odgovornosti i dobrog upravljanja.

Ovaj alat služit će kao temelj za izradu godišnjih izvješća o utjecaju rada Ureda čime će se izravno doprinositi komuniciranju relevantnosti rada Ureda i njegove ključne uloge u jačanju javne odgovornosti. Kroz sustavno 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 donositeljima odluka. Time se stvara dodatni poticaj za realizaciju preporuka i povećava svijest o vrijednosti i utjecaju rada Ureda u institucionalnom i društvenom kontekstu.

Primjer matrice

Izlaz (izvješće)	**Ishod** **(promjena stanja u revidiranom subjektu)**	**Utjecaj** **(društvena korist)**	**Ključni indikatori**
Izvješće o provedenoj financijskoj reviziji/reviziji učinka	Unaprijeđen sustav unutarnjih kontrola i evidencija o uporabi vozila	Smanjen rizik nenamjenskog trošenja proračunskih sredstava	Uspostavljene evidencije

Provedba i praćenje provedbe Strategije

Za implementaciju ove strategije ključnu ulogu ima Skupina za međunarodnu suradnju, odnose s javnošću i poslove potpore revizijskom procesu (u daljnjem tekstu: Skupina), koja će imati koordinacijsku i operativnu odgovornost za provedbu aktivnosti predviđenih Komunikacijskom strategijom.

Donošenje odluka i strateški pristupi provedbi ciljeva odvijat će se na upravljačkoj razini poslovanja Ureda. Većina aktivnosti će se koordinirati s relevantnim organizacijskim jedinicama unutar Ureda jer uključuju aktivnosti koje zahtijevaju stručne i tehničke doprinose realizaciji komunikacijskih ciljeva.

Godišnje planiranje
Na početku svake godine tijekom trajanja Strategije, Skupina će izrađivati godišnji plan provedbe Strategije i aktivnosti navedenih u Strategiji, kojim će se:

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

Ovaj plan će služiti kao praktični alat za provedbu Strategije na operativnoj razini, a istodobno osigurati fleksibilnost u odgovoru na promjene u komunikacijskom okruženju.

Godišnje izvješćivanje
Na koncu svake kalendarske godine, Skupina će izraditi godišnje izvješće o provedbi Strategije, koje će biti dostavljeno rukovodstvu Ureda. Izvješće će sadržavati:

- pregled realiziranih aktivnosti po komunikacijskim ciljevima,
- analizu postignutih rezultata i identificiranih izazova,
- preporuke za daljnje unapređenje implementacije.

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

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

Primjeri KPI-ja mogu uključivati:

- broj objavljenih komunikacijskih sadržaja,
- stupanj medijske vidljivosti Ureda,
- stopu angažmana na društvenim mrežama,
- odziv na upitnike,
- broj realiziranih treninga i sastanaka s akterima,
- opis analiziranih učinaka kroz praćenje utjecaja rada.

Odgovor na reputacijsku krizu

Ured je svjestan da u suvremenom 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 utemeljen na činjeničnim dokazima, ili kada se izostave ključni elementi koji mogu utjecati na točnu percepciju rada i nalaza revizije, Ured će odmah i proaktivno reagirati kroz jasno strukturiranu i zvaničnu komunikaciju, koristeći dostupne kanale. Navedeno za cilj ima sprečavanje narušavanja javnog povjerenja, pogrešnog tumačenja mandata ili preporuka Ureda ili ugrožavanja institucionalne neovisnosti i profesionalnog integriteta Ureda.

Ta reakcija može uključivati javna priopćenja za ispravke netočnih 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

Glavni revizor

Hrvoje Tvrtković, v. r.