

**STRATEGIJA
ZA VANJSKE KOMUNIKACIJE**

/smjernice za odnose s medijima, javnim službama i sa zajednicom/

Ljubuški, lipanj 2005. godine

I. UVOD

Policija je javna služba, koja je utemeljena i koja postoji zato da služi interesima građana iz čega proizlazi pravo javnosti da bude obaviještena o policijskim djelatnostima i operacijama. S druge strane znatan broj informacija koje su u posjedu policije zakonskim propisima izuzete su od objavljivanja. Te dvije činjenice moraju se uzeti u obzir prilikom razmatranja mogućih modela komunikacije policije s javnošću.

Slijedeće što treba uzeti u obzir pri razmatranju prihvatljivih modela komunikacije s javnošću jesu specifičnosti modela policije u zajednici (ustroj policije u skladu sa odrednicama toga modela strateški je cilj Uprave policije MUP-a ŽZH op.a.).

Model „policija u zajednici“ jeste model policijskog djelovanja razvijen u zemljama s dugogodišnjim demokratskim državnim uređenjem, taj model pokazao je se efikasniji od tradicionalnog modela policijskog djelovanja a on je ujedno i prihvatljivi s obzirom na zahtjev za demokratičnošću koji društvo postavlja pred državne ustanove.

Uprava policije MUP-a Županije Zapadnohercegovačke već nekoliko godina ulaže velike napore da ustroji i izgradi policiju poštujući zahtjeve modela „policije u zajednici“.

Postavljen nam je zadatak izgradnje policijskih snaga koje će svojom efikasnošću i svojim demokratskim karakterom biti kompatibilne u odnosu na policijske snage zemalja Europske unije. Iskreno vjerujemo da ćemo taj zadatak uspješno izvršiti, a i sama izrada ovog dokumenta i primjena njegovih odredbi u praksi predstavljaju jedan korak na putu ka ostvarenju zacrtanog cilja.

II. CILJEVI

Osnovni cilj policije jeste sigurnost zajednice a svi ciljevi strategije za vanjske komunikacije izvedeni su iz toga cilja.

Efikasnost strategije za vanjske komunikacije mjeri se prema tome koliko konkretna strategija pridonosi ostvarenju osnovnog cilja.

Glavni ciljevi Strategije za vanjske komunikacije Uprave policije MUP-a Županije Zapadnohercegovačke su slijedeći:

- izgradnja odnosa razumijevanja i uvažavanja s medijima,
- promicanje duha suradnje s ostalim javnim službama,
- izgradnja partnerskih odnosa sa zajednicom.

1. Izgradnja odnosa razumijevanja i uvažavanja s medijima

Mediji i policija imaju svoje ciljeve. Ti ciljevi su različiti, često su međusobno oprečni ali i jedni i drugi su legitimni. Međusobno razumijevanje ciljeva pretpostavka je uspješne komunikacije između medija i policije.

Mediji i policija međusobno su potrebni jedno drugome. Mediji su potrebni policiji jer policija najčešće posredstvom medija komunicira s javnošću. S druge strane policija je izvor informacija i kao takva je potrebna medijima. Prije mogućeg upuštanja u sukob s

pojednim medijima uvijek se treba sjetiti te činjenice i razmisliti što se sa sukobom dobiva a što gubi.

Imajući sve to u vidu u nastavku teksta navedena su osnovna pravila kojih se treba pridržavati službenik za odnose s javnošću /glasnogovornik / kako bi uspješno realizirao zacrtani cilj – izgradnju odnosa razumijevanja i uvažavanja s medijima.

1.a. osnovna pravila kojih se mora pridržavati glasnogovornik policije

- prema medijima mora biti nepristran (Steknu li novinari dojam da glasnogovornik favorizira pojedine medije nauštrb drugih policija gubi na svojoj vjerodostojnosti i medijski će biti predstavljena u lošem svijetlu),
- mora biti svjestan da svi novinari imaju rokove (Tu činjenicu uvijek treba poštivati. Ako do određenog roka glasnogovornik ne može odgovoriti na pitanje novinara svejedno istoga treba nazvati i ljubazno mu objasniti zašto nije u mogućnosti dati odgovor na postavljeno pitanje),
- nikada ne smije lagati novinarima, ne smije davati obećanja koja ne može, ne želi ili ne smije ispuniti,
- uvijek treba biti ljubazan, čak i kada odbija zahtjev novinara.

Nadalje, glasnogovornik mora poznavati zakone kojima je uređena oblast informiranja (Zakon o slobodi pristupa informacijama u FBiH, Zakon o zaštiti od klevete FBiH), mora poznavati osnove komunikologije (pravila verbalne i neverbalne komunikacije), mora kontinuirano pratiti rad medija.

Sve navedeno potrebno je postići kako bi se ostvario navedeni cilj tj. izgradnja odnosa razumijevanja i povjerenja s medijima.

Izgradnjom takvih odnosa Uprava policije dobit će veći prostor u medijima što će otvoriti mogućnost proaktivnog djelovanja.

2. Promicanje duha suradnje s ostalim javnim službama

Policija je javna služba odnosno institucija čiji rad se, djelomice, prožima s radom drugih javnih službi.

Da bi mogla uspješno izvršavati svoje zadaće policija mora ostvariti tijesnu suradnju sa županijskim i državnim Tužiteljstvom, s općinskim sucima za prekršaje, s općinskim i županijskim inspeksijskim službama kao i s brojnim drugim javnim službama.

Stoga je dužnost službenika za odnose s javnošću da nikada svojim javnim istupom ne ugrozi odnose s bilo kojom od navedenih institucija odnosno njegova je zadaća ostvariti kontakte s ovlaštenim predstavnicima ostalih javnih službi, dogovarati i usklađivati javne istupe koji se tiču pitanja od zajedničkih interesa i sl.

Policija želi izgraditi odnos partnerstva sa zajednicom a da bi se izgradio odnos partnerstva potrebno je dobiti odobrenje za svoje postupke!

Najšira javnost će odobriti suradnju policije s ostalim javnim službama, a s neodobravanjem će reagirati na međusobne konflikte javnih službi zaduženih za provedbu zakona i za izgradnju sigurnog okruženja za život i rad ljudi.

Imajući u vidu navedeno možemo zaključiti da je promicanje duha suradnje s ostalim javnim službama jedan od strateških ciljeva Uprave policije MUP-a ŽZH.

3. Izgradnja partnerskih odnosa sa zajednicom

Izgradnja partnerstva sa zajednicom strateški je cilj policije iz dvaju razloga.

Prvi razlog jeste razlog demokratičnosti.

BiH, pa tako i Županija Zapadnohercegovačka kao njen dio, nasljednica je brojnih autoritarnih i nedemokratskih režima.

Demokracija u BiH razvija se tek 15 godina a prethodili su joj komunistička diktatura, monarhijska vladavina i prije toga višestoljetna turska okupacija.

Svi režimi koji su prethodili današnjoj demokratskoj vladavini svoju vladavinu temeljili su na brutalnoj represiji a tadašnja policija bila je jedna od institucija koja je tu represiju provodila.

Možemo zaključiti da smo mi naslijedili režimsku policiju, policiju koja je zatirala građanske slobode, policiju koja je kršila ljudska prava provodeći brutalnu represiju u službi komunističke ideologije.

Županija Zapadnohercegovačka, kao i cijela BiH, danas se nalazi u tranziciji a jedan od uvjeta potpune demokratizacije države jeste i demokratizacija policije.

Iz svega navedenog više je nego jasno da policija danas ne može provoditi represiju nad zajednicom, naprotiv, sa zajednicom trebamo izgrađivati partnerski odnos.

Drugi razlog jeste razlog efikasnosti.

Građani policiji dojavljaju svoje spoznaje o raznim prijestupnicima, prema tome građani su jedan od izvora naših spoznaja.

Međutim, građani će policiji dati korisne informacije samo ukoliko odobravaju postupke policije, a naše postupke će odobravati samo ako su oni u skladu s prevladavajućim društvenim vrijednostima.

Možemo zaključiti da je i sa stajališta policijske efikasnosti korisnije izgrađivati partnerski odnos sa zajednicom nego vršiti represiju nad njom.

3.a. Taktika stjecanja odobravanja

Konstatirali smo da je odobravanje od strane građana pretpostavka njihove suradnje s policijom.

Također smo konstatirali da će građani odobravati naše postupke ukoliko steknu percepciju da policija u njima vidi partnere.

Da bi službenik za odnose s javnošću uvjerio građane da policija u njima vidi partnere u svojim javnim istupima treba se pridržavati slijedećih naputaka:

- uvijek treba isticati političku neutralnost i profesionalnost policije,
- uvijek mora poštivati dostojanstvo svakog čovjeka, uključujući i osumnjičene za najteža kaznena djela,
- nikada ne smije diskriminirati građane zbog nacionalne, vjerske, socijalne, rasne ili bilo koje druge pripadnosti,
- nikada ne smije uvredljivo ili s omalovažavanjem govoriti o bilo kom pojedincu ili društvenoj skupini i sl.

III. ZAKLJUČAK

Od najveće je važnosti da policija izgradi odnos razumijevanja i uvažavanja s medijima, da s ostalima institucijama /javnim službama/ razvija plodnu suradnju i da izgradi odnos partnerstva sa zajednicom.

Navedene prioritete smatramo strateškim ciljevima policije a strategija vanjske komunikacije ima zadaću podržavati ostvarenje navedenih ciljeva.

Ovaj dokument izradio je glasnogovornik Uprave policije MUP-a viši inspektor Damir Čutura, a odobrio ga je komesar policije Gordan Bradvica.