

Na osnovu člana 61. stav (2) Zakona o upravi („Službeni glasnik BiH“, br. 32/02 i 102/09), člana 8. stav (1) tačka c) Zakona o Državnoj agenciji za istrage i zaštitu („Službeni glasnik BiH“, br. 27/04, 63/04, 35/05, 49/09 i 40/12) i člana 12. stav (4) Uputstva o izradi i održavanju službenih internet stranica institucija Bosne i Hercegovine („Službeni glasnik BiH“, broj 21/09) i člana 5. Odluke o uspostavljanju Web redakcije Dravne agencije za istrage i zaštitu, broj: 16-11-02-1942-1/16 od 23.3.2016. godine, direktor Državne agencije za istrage i zaštitu, d o n o s i

P O S L O V N I K O RADU WEB REDAKCIJE DRŽAVNE AGENCIJE ZA ISTRAGE I ZAŠTITU

Član 1. (Predmet)

Ovim poslovnikom uređuje se organizacija i način rada Web redakcije Državne agencije za istrage i zaštitu (u daljem tekstu: Web redakcija), koja je odgovorna za uređivanje i održavanje službene Web stranice Državne agencije za istrage i zaštitu (www.sipa.gov.ba) (u daljem tekstu: Web stranica), s ciljem blagovremenog informisanja javnosti i povećanja transparentnosti i odgovornosti rada Državne agencije za istrage i zaštitu (u daljem tekstu: SIPA), kao i pitanja upravljanja i monitoringa nad društvenim mrežama na kojima SIPA ima nalog.

Član 2. (Web redakcija)

- (1) Web redakciju uspostavlja direktor SIPA-e donošenjem odluke i imenovanjem službenika SIPA-e u sastav iste.
- (2) Web redakcija je odgovorna za sadržaj i ažuriranje Web stranice SIPA-e, kao i za njeno tehničko održavanje.
- (3) Web redakcija vrši poslove prikupljanja, provjere, obrade i objavljivanja sadržaja, odnosno, odgovorna je za uređivanje i održavanje službene Web stranice.
- (4) Poslovi održavanja Web stranice podrazumijevaju:
 - a) koordinaciju kreiranja sadržaja za Web stranicu;
 - b) kreiranje sadržaja (pisanje tekstova);
 - c) uređivanje i lektorisanje;
 - d) odobravanje i objavljivanje;
 - e) prevod, reviziju i arhiviranje;
 - f) administraciju Web stranice i praćenje posjećenosti Web stranice;
 - g) prezentaciju rada, usluga, rezultata, aktivnosti i drugih sadržaja od javnog značaja, te razvoja odnosa s javnošću putem Web stranice.
 - h) poslove kontrole da se na Web stranici ne objave podaci koji su u suprotnosti sa odredbama Zakona o slobodi pristupa informacijama u Bosni i Hercegovini, Zakona o zaštiti ličnih podataka, Zakona o zaštiti tajnih podataka i drugim propisima.
- (5) Web sadržaji se mogu odnositi na tekst, slike, tabele, liste, audio i video zapise.

Član 3.

(Sastav Web redakcije)

- (1) Web redakcija je radno tijelo sastavljeno od policijskih službenika, državnih službenika i zaposlenika SIPA-e, koji shodno funkcijama u Web redakciji imaju određena prava i dužnosti. Po potrebi u rad Web redakcije mogu biti uključeni i spoljni saradnici.
- (2) Članove Web redakcije čine:
 - a) glavni urednik;
 - b) urednik web sadržaja;
 - c) web editor I;
 - d) web editor II;
 - e) web administrator;
 - f) lektor;
 - g) prevodilac;
- (3) Sastanci Web redakcije održavaju se po potrebi, na prijedlog članova Web redakcije, a saziva ih glavni urednik ili urednik web sadržaja. Sastancima Web redakcije mogu prisustvovati i druga lica, zavisno od teme sastanka, o čemu odlučuje glavni urednik ili urednik web sadržaja.

Član 4.

(Glavni urednik)

Funkciju glavnog urednika obavlja direktor SIPA-e koji osigurava nesmetan rad Web redakcije i odobrava konačan sadržaj materijala za objavljivanje na web stranici.

Član 5.

(Urednik web sadržaja)

- (1) Funkciju urednika web sadržaja obavlja portparol SIPA-e.
- (2) Funkciju urednika web sadržaja portparol obavlja u koordinaciji sa rukovodiocima osnovnih organizacionih jedinica u pogledu sadržaja koji se odnose na informacije iz djelokruga rada organizacione jedinice, a koji se objavljuju na Web stranici.
- (3) Urednik web sadržaja u stalnom je kontaktu sa rukovodiocima osnovnih organizacionih jedinica u cilju blagovremene pripreme i odabira sadržaja za objavu na Web stranici. Rukovodioci osnovnih organizacionih jedinica pružaju podršku radu Web redakcije blagovremeno dostavljajući relevantne informacije iz djelokruga svoga rada.
- (4) Osnovne dužnosti urednika web sadržaja su:
 - a) prikupljanje, obrada i objavljivanje sadržaja, odnosno uređivanje Web stranice, što podrazumijeva koordinaciju kreiranja sadržaja za Web stranicu, kreiranje sadržaja (pisanje tekstova), organiziranje lektorisanja i prevođenja, pripreme za objavu, ažuriranje i arhiviranje informacija;
 - b) izbor informacija i ukupnih web sadržaja radi objave na web stranici;
 - c) staranje o pouzdanosti dokumenata, te o zvaničnosti i relevantnosti sadržaja koji se objavljuju na Web stranici.
- (5) Urednik web sadržaja vodi računa da su informacije objavljene na Web stranici ažurne, tačne i potpune i da se objavljuju istog ili sljedećeg dana nakon nastanka informacije. Ovo se odnosi kako na vijesti i aktuelnosti, tako i na druge vrste informacija (kontakti, nadležnosti, organizacija, dokumenti i drugo).
- (6) Urednik web sadržaja brine da se na Web stranici ne objave podaci koji su u suprotnosti sa odredbama Zakona o zaštiti ličnih podataka, Zakona o zaštiti tajnih podataka i drugim propisima.

- (7) Urednik web sadržaja brine o vizuelnom izgledu i dizajnu Web stranice i predlaže izmjene u skladu sa aktuelnim trendovima.
- (8) U svom radu urednik web sadržaja održava stalne kontakte sa web editorom I i administratorima i koordinira njihove aktivnosti.

Član 6.
(Web editor I)

- (1) Funkciju web editora I obavlja službenik za analitiku i dokumentalistiku u Grupi za odnose sa javnošću, Sektora za planiranje, analitiku, saradnju i informiranje.
- (2) Osnovne dužnosti web editora I su:
 - a) unos i objavljivanje sadržaja na web stranici koje pripremi i odobri Web redakcija na dnevnoj bazi u rubriku "Aktuelnosti" (Saopštenja za javnost, Krimolovci, Intervju, Press, Oglasi i konkursi, Fotogalerije i Video);
 - b) brisanje i arhiviranje sadržaja u pomenutim rubrikama;
 - c) prikupljanje statističkih podataka vezanih za korištenje Web stranice, pregled posjećenosti i drugo.
- (3) U rubriku "Aktuelnosti - Saopštenja za javnost", unosi sva saopštenja za medije koja u skladu sa procedurama pripremi portparol SIPA-e (urednik web sadržaja) i uputi medijima. Shodno procjeni urednika web sadržaja, u rubriku "Aktuelnosti - Saopštenja za javnost" mogu se unijeti i druge informacije koje se ne upućuju medijima (saradnja sa drugim institucijama, realizirane obuke, zahvalnice, pohvale i slično).
- (4) U podrubriku "Press", svakodnevno unosi novinske članke koji afirmativno govore o SIPA-i, shodno odabiru urednika web sadržaja.
- (5) U podrubriku "Video", automatski se povlače video materijali objavljeni na YouTube kanalu SIPA-e.

Član 7.
(Web editor II)

- (1) Funkciju web editora II obavlja službenik Sektora za materijalno-finansijske poslove.
- (2) Osnovne dužnosti web editora II su:
 - a) unos i objavljivanje sadržaja na Web stranici koje pripremi i odobri Web redakcija na dnevnoj bazi, u rubriku „Aktuelnosti - Tenderi“;
 - b) brisanje i arhiviranje sadržaja u pomenutoj rubrici.

Član 8.
(Web administrator)

- (1) Funkciju web administratora obavlja službenik Sektora za operativnu podršku SIPA-e.
- (2) Web administrator je odgovoran za operativno-tehničke poslove za Web redakciju i to:
 - a) pružanje tehničke podrške članovima Web redakcije;
 - b) poslove unosa i arhiviranja sadržaja koje pripremi i odobri Web redakcija u sve rubrike i podrubrike na Web stranici ("O nama", "Odnosi s javnošću", "Dokumenti", „Kontakti“ i „Linkovi“);
 - c) održavanje i nadgledanje Web stranice, odnosno osiguravanje da Web stranica i servisi budu dostupni korisnicima 24 sata dnevno;
 - d) nadogradnju, ažuriranje i implementaciju novih funkcionalnosti Web stranice, davanje prijedloga o daljem razvoju i poboljšanju sistema;
 - e) pravi backup aplikacije i baze podataka najmanje jednom sedmično.

Član 9.
(Lektor)

- (1) Poslove lektorisanja obavlja državni službenik Odsjeka za strategiju, planiranje, analitičke poslove i zaštitu ličnih podataka, Sektora za planiranje, analitiku, saradnju i informisanje.
- (2) Lektor obavlja poslove provjere gramatičke i pravopisne ispravnosti sadržaja koji se objavljuju na Web stranici, kao i poslove prevođenja navedenih sadržaja na službene jezike u upotrebi u Bosni i Hercegovini.
- (3) Urednik web sadržaja dostavlja lektoru tekstove i informacije koje se objavljuju u rubrici "Aktuelnosti - Saopštenja za javnost", koja se svakodnevno ažurira putem Intraneta ili e-maila radi potrebe hitnog lektorisanja navedenih objava.
- (4) Drugi sadržaji koje je potrebno lektorisati radi objave na Web stranici dostavljaju se lektoru od strane urednika web sadržaja ili rukovodilaca osnovnih organizacionih jedinica uz zahtjev, putem DMS-a.

Član 10.
(Prevodilac)

- (1) Poslove prevođenja obavlja državni službenik Odsjeka za međunarodnu i međuagencijsku saradnju, Sektora za planiranje, analitiku, saradnju i informisanje.
- (2) Prevodilac obavlja poslove prevođenja odobrenih sadržaja na strani jezik - engleski.
- (3) Prevodilac prevodi sve tekstove i informacije koje se objavljuju u rubrici "Aktuelnosti - Saopštenja za javnost", na dnevnoj bazi, preuzimajući navedene tekstove sa Web stranice, a prevedeni materijal dostavlja uredniku web sadržaja putem Intraneta ili e-maila, koji ih dalje prosljeđuje web editoru I.
- (4) Prevođenje drugih sadržaja radi objave na Web stranici obavlja se prema prijedlogu urednika web sadržaja i rukovodilaca osnovnih organizacionih jedinica, uz odobrenje glavnog urednika, a zahtjev za prevođenje drugih sadržaja dostavlja se putem DMS-a.

Član 11.
(Upravljanje društvenim mrežama)

- (1) SIPA ima zvanične profile na sljedećim društvenim mrežama:
 - a) Facebook stranica;
 - b) Twitter nalog;
 - c) You Tube nalog.
- (2) Sadržaji koje pripremi i odobri Web redakcija i koji se objave na Web stranici u rubrici „Aktuelnosti” (Saopštenja za javnost, Krimolovci, Intervjui, Fotogalerije), „dijele” se na Facebook stranicu SIPA-e i Twitter nalog.
- (3) Objave za društvene mreže mogu se po potrebi, shodno procjeni urednika web sadržaja, prilagoditi društvenim mrežama, ali bez mijenjanja njihovog sadržaja (drugi naslov, podnaslov, fotografija i sl.).
- (4) Objave se najčešće „dijele” sa Web stranice, jer se na ovaj način pokreću nove posjete Web stranici i postiže veći doseg informacija do ciljnih grupa, dok se određene objave (npr. fotogalerije i drugo) mogu shodno procjeni urednika web sadržaja objaviti direktno na društvenim mrežama.
- (5) Drugi sadržaji sa Web stranice (video, press i drugo) ili sadržaji sa drugih web stranica, portala i korisnika društvenih mreža, objavljuju se ili „dijele” na društvenim mrežama, shodno procjeni urednika web sadržaja.
- (6) Prilikom objave sadržaja na Facebook stranici i Twitter nalogu, odnosno „dijeljenju“ objava sa Web stranice, treba voditi računa da se svaki put sadržaj objavljuje u drugoj

jezičkoj verziji, tako da se smjenjuju objavljeni sadržaji na tri jezika (bosanski, hrvatski i srpski).

- (7) Na You Tube nalogu objavljuju se, shodno procjeni urednika web sadržaja, prilozi informativnih i drugih emisija koji afirmativno govore o SIPA-i (prilozi o realizovanim operativnim akcijama, učešća i gostovanja službenika SIPA-e u emisijama i slično), snimci SIPA-e sačinjeni povodom različitih događaja i drugo.
- (8) Objavljivanje sadržaja na društvenim mrežama obavljaju službenici Grupe za odnose sa javnošću, Sektora za planiranje, analitiku, saradnju i informisanje, odnosno urednik web sadržaja ili druga osoba koju on odredi.
- (9) Drugi detalji u vezi sa korištenjem i upravljanjem društvenim mrežama mogu biti dodatno razrađeni donošenjem posebnog uputstva ili na drugi način.

Član 12.

(Monitoring društvenih mreža)

- (1) Monitoring društvenih mreža vrši se svakodnevno.
- (2) Na društvenim mrežama građani se upućuju da prijave i saznanja o krivičnim djelima i počinocima dostavljaju putem uobičajenih mehanizama komunikacije, jer društvene mreže nisu alternativa telefonskoj liniji „Krimolovac“ ili elektronskom obrascu za prijavu krivičnog djela, nego služe za njihovu dodatnu promociju i podsticaj za korištenje, kao i pružanje potrebnih informacija građanima, te povećanje transparentnosti i odgovornosti rada.
- (3) Na komentare i pitanja građana na društvenim mrežama se odgovara shodno procjeni urednika web sadržaja ili se isti upućuju na uobičajene mehanizme komunikacije objavljivanjem linka za kontakte sa Web stranice, ispod konkretnog komentara.
- (4) Na komentare i upite treba odgovoriti blagovremeno i na ljubazan način, te pažljivo promisliti o odgovoru ili uputiti na uobičajene mehanizme komunikacije.
- (5) Komentari i pitanja koja sadrže govor mržnje, uvrede, vulgarnosti, nacionalnu netrpeljivost, podcjenjivanje, uznemiravanje, prijetnje i slično, bit će uklonjeni /obrisani.
- (6) Ukoliko isti korisnik više puta objavi komentar koji sadrži elemente iz stava (5) ovog člana, takav korisnik bit će uklonjen (*opcija ban user*).
- (7) Monitoring na društvenim mrežama vrše službenici Grupe za odnose sa javnošću, Sektora za planiranje, analitiku, saradnju i informiranje, odnosno web editor I i urednik web sadržaja.

Član 13.

(Mjerenje i evaluacija online komunikacije)

- (1) Evaluacija online komunikacije radi se po potrebi, a najmanje na mjesečnom nivou, o čemu se vodi posebna evidencija. Osim navedenog, potrebno je pratiti broj pregleda svakog sadržaja posebno, zbog uvida u to šta posjetioci najviše traže. U skladu sa analitičkim podacima potrebno je kreirati buduće sadržaje.
- (2) Učestalost mjerenja definiše se u skladu s potrebama i planira se kao redovna aktivnost osim kad su posebne kampanje i aktivnosti u toku a rezultati, kvalitet i kvantitet online komunikacije bitni za dalje planiranje aktivnosti ili izvještavanje.
- (3) Facebook ima vlastitu detaljnu analitiku – Facebook insights. Facebook insights omogućava uvid u sve podatke (broj fanova i svaki njihov klik). Overview dio pokazuje stanje Facebook stranice u odabranom periodu, prikazuje broj lajkova (Page Likes), domet objavljenih postova (Post Reach) te angažovanost fanova

(Engagement). Sve je prikazano vizuelno, grafikonima što omogućava jednostavno praćenje angažmana na stranici i efekata sadržaja koji su postavljani u analiziranom periodu.

- (4) Pri mjerenju posjećenosti sadržaja iz stava (3) ovog člana potrebno je pratiti:
- a) broj fanova;
 - b) najpopularnije postove;
 - c) doseg – reach u toku mjeseca;
 - d) broj lajkova i šerova u toku mjeseca;
 - e) sve ostalo što je u tom trenutku aktuelno i važno.
- (5) Twitter ima analitiku na <https://analytics.twitter.com/> koja omogućava praćenje osnovnih informacija: broja pratilaca (followers), broja dijeljenja (retweet - RT) i odgovora (reply) na tvitove.
- (6) YouTube također ima analitiku koja daje osnovne informacije o gledaocima videa - demografija, pol, lokacija, te omogućava odabir perioda za izradu analitičkog pregleda. Pregled nudi podatke o broju pregleda videa, vremena provedenog u pregledanju, broju lajkova, komentara, dijeljenju svakog videa, lokacijama gledaoca, te top listu najpopularnijih video snimaka na Web stranici.
- (7) Posjećenost na Web stranici prati se pomoću Google Analytics, alata koji izdvaja sve važne informacije. Najvažnije informacije na Web stranici su broj:
- a) ukupnih posjeta Web stranici;
 - b) posjeta koje su na Web stranicu došle sa društvenih mreža;
 - c) posebnih stranica koje su posjetioci pogledali na Web stranici;
 - d) jedinstvenih posjetilaca;
 - e) novih posjetilaca i onih koji se vraćaju na Web stranicu redovno;
 - f) Vrijeme zadržavanja posjetilaca na Web stranici.
- (8) Za mjerenje i evaluaciju online komunikacije zadužena je Grupa za odnose sa javnošću, Sektora za planiranje, analitiku, saradnju i informiranje, odnosno web editor I.

Član 14.
(Primjena)

Na sve ostale situacije koje nisu regulisane ovim poslovnikom, primjenjuju se odredbe Uputstva o izradi i održavanju službenih internet stranica institucija Bosne i Hercegovine.

Član 15.
(Stupanje na snagu)

Ovaj poslovnik stupa na snagu danom donošenja.

Broj: 16-03-02-1642-2/16
I. Sarajevo, 23. 03 2016

