



Strategija odnosa s javnošću Uprave carina Crne Gore 2025 – 2026

Maj 2025

1. Uvod

Ova strategija definiše pristup Uprave carina Crne Gore u oblasti odnosa s javnošću za period 2025–2026. Strategija je usklađena sa Poslovnom strategijom Uprave carina za period 2024–2026 i Godišnjim planom rada za 2025. godinu i proizilazi iz potrebe da se unaprijedi transparentnost, povjerenje javnosti i partnerstvo sa svim ciljnim grupama, posebno u kontekstu procesa evropskih integracija.

Nakon važenja prethodne Strategije za period 2019–2021, ukazala se potreba za njenom revizijom i modernizacijom, kako bi odgovorila na savremene izazove u oblasti javne komunikacije i reputacionog menadžmenta.

2. Vizija i misija

Vizija: Uprava carina kao otvorena, savremena i pouzdana institucija, posvećena transparentnosti, partnerstvu s javnošću i aktivnoj komunikaciji u funkciji evropskih integracija.

Misija: Unapređenje transparentnosti rada, povjerenja javnosti i partnerstva sa svim ciljnim grupama kroz proaktivnu, jasnu i dostupnu komunikaciju.

3. Ključni principi komunikacije

- Proaktivnost i transparentnost
- Pravovremenost i tačnost informacija
- Dvosmjerna i interaktivna komunikacija
- Profesionalizam, etika i odgovornost
- Prilagođenost potrebama ciljnih grupa

4. Strateški ciljevi

Cilj 1: Unapređenje informisanja javnosti o radu Uprave carina

- Unaprjeđenje funkcionalnosti web sajta i digitalnih kanala komunikacije
- Redovno objavljivanje vijesti, analiza, izvještaja i publikacija
- Promocija aktivnosti u okviru procesa usklađivanja sa EU legislativom

Cilj 2: Povećanje ugleda i povjerenja kroz proaktivnu komunikaciju

- Informativne i edukativne kampanje o ulozi carinske službe
- Promocija rezultata u borbi protiv nezakonitih aktivnosti
- Isticanje integriteta, profesionalnosti i ljudskog lica carinske službe

Cilj 3: Unapređenje interne komunikacije i motivacije zaposlenih

- Redovno informisanje zaposlenih o politikama, planovima i rezultatima
- Razvoj internog biltena i korišćenje intraneta
- Obuke za javni nastup, kriznu komunikaciju i komunikaciju s korisnicima

Cilj 4: Razvoj krizne komunikacije i upravljanje reputacijom

- Uspostavljanje sistema za kriznu komunikaciju (protokoli i timovi)
- Izrada kriznog komunikacionog priručnika
- Održavanje obuka i simulacija za reagovanje u vanrednim situacijama

Cilj 5: Partnerstvo sa medijima i civilnim sektorom

- Aktivna saradnja sa medijima (konferencije, brifinzi, saopštenja)
- Otvoreni dani Uprave carina i prezentacije rada
- Uključivanje nevladinih organizacija i poslovne zajednice u javnu raspravu i kampanje

Ciljne grupe

- Građani i privredni subjekti
- Mediji
- Zaposleni u Upravi carina
- Državne institucije i međunarodni partneri
- Civilni sektor i akademska zajednica

Alati i kanali komunikacije

- Web sajt Uprave i digitalne platforme (Facebook, Instagram, X, YouTube)
- Mediji: štampani, elektronski i onlajn
- Štampani i elektronski promotivni materijali (brošure, infografike, video)
- Portparol i Sektor za strateško planiranje, koordinaciju projekata i međunarodnu saradnju
- Interni informativni alati: intranet, bilteni, interni sastanci

Monitoring i evaluacija

- Godišnji izvještaji o sprovođenju Strategije
- Evaluacija putem analize medijskog prisustva, online statistike i anketa
- Periodična revizija plana aktivnosti na osnovu povratnih informacija i novih potreba

Prilog: *Akcionni plan za sprovođenje Strategije odnosa sa javnošću Uprave carina Crne Gore 2025-2026*

AKCIONI PLAN ZA SPROVOĐENJE STRATEGIJE ODNOSA SA JAVNOŠĆU UPRAVE CARINA 2025-2026

Strateški cilj 1: Povećanje transparentnosti i dostupnosti informacija o radu Uprave carina

Aktivnost	Rok	Indikator uspjeha	Odgovorna jedinica
Redovno objavljivanje vijesti i saopštenja na sajtu i društvenim mrežama	Kvartalno	Broj objava, posjeta sajtu	Sektor za strateško planiranje, koordinaciju projekata i međunarodnu saradnju
Ažuriranje i redizajn zvaničnog sajta	IV kvartal 2025	Novi dizajn, povećan broj posjeta	Sektor za strateško planiranje, koordinaciju projekata i međunarodnu saradnju, Sektor za informacione tehnologije

Strateški cilj 2: Jačanje odnosa s medijima i unapređenje informisanja

Aktivnost	Rok	Indikator uspjeha	Odgovorna jedinica
Organizacija godišnjih brifinga s medijima	Jednom godišnje	Broj učesnika, medijskih objava	Sektor za strateško planiranje, koordinaciju projekata i međunarodnu saradnju
Edukativni seminari za novinare o carinskom sistemu	I kvartal 2026	Broj seminara, prisutnih novinara	Sektor za strateško planiranje, koordinaciju projekata i međunarodnu saradnju

Uspostavljanje baze za brzo reagovanje na medijske upite	IV kvartal 2025	Vrijeme odgovora na upite	Sektor za strateško planiranje, koordinaciju projekata i međunarodnu saradnju Sektor za informacione tehnologije
--	-----------------	---------------------------	---

Strateški cilj 3: Jačanje interne komunikacije i kulture organizacije

Aktivnost	Rok	Indikator uspjeha	Odgovorna jedinica
Postavljanje kutija za sugestije zaposlenih (fizički i digitalno)	II kvartal 2025	Broj primljenih sugestija	Sektor za strateško planiranje, koordinaciju projekata i međunarodnu saradnju
Organizovanje godišnjih radionica za zaposlene o komunikacionim vještinama	Godišnje	Broj radionica, učesnika	Sektor za strateško planiranje, koordinaciju projekata i međunarodnu saradnju

Strateški cilj 4: Unapređenje digitalne komunikacije i prisustva na društvenim mrežama

Aktivnost	Rok	Indikator uspjeha	Odgovorna jedinica
Razvoj strategije nastupa na društvenim mrežama	III kvartal 2025	Usvojeni dokument	Sektor za strateško planiranje, koordinaciju projekata i međunarodnu saradnju
Otvaranje naloga na novim relevantnim platformama (npr. LinkedIn)	IV kvartal 2025	Aktivni profili, broj pratilaca	Sektor za strateško planiranje, koordinaciju projekata i međunarodnu saradnju, Sektor za informacione tehnologije

Redovno objavljivanje edukativnog i informativnog sadržaja	Mjesečno	Broj objava, angažman korisnika	Sektor za strateško planiranje, koordinaciju projekata i međunarodnu saradnju
--	----------	---------------------------------	---

Strateški cilj 5: Razvoj i njegovanje odnosa s ključnim partnerima i javnošću

Aktivnost	Rok	Indikator uspjeha	Odgovorna jedinica
Organizacija Dana otvorenih vrata	Jednom godišnje	Broj učesnika, medijska pokrivenost	Sektor za strateško planiranje, koordinaciju projekata i međunarodnu saradnju
Saradnja sa obrazovnim institucijama (predavanja, posjete)	Tokom školske godine	Broj održanih aktivnosti	Sektor za strateško planiranje, koordinaciju projekata i međunarodnu saradnju
Učešće u javnim kampanjama (npr. borba protiv krijumčarenja)	Po potrebi	Broj kampanja, medijski domet	Sektor za strateško planiranje, koordinaciju projekata i međunarodnu saradnju, Nadležne organizacione jedinice