



Bosna i Hercegovina

**DRŽAVNA REGULATORNA KOMISIJA
ZA ELEKTRIČNU ENERGIJU**

PLAN KOMUNIKACIJE I ODNOŠA S JAVNOŠĆU



Tuzla, decembar 2021.

1. UVOD

Značaj komunikacije i odnosa s javnošću

Komunikacija s javnošću ima značajnu ulogu u kreiranju percepcije društva, odnosno načina razumijevanja djelovanja svih institucija od strane javnosti. Način komunikacije ima poseban značaj u vremenu reformskih procesa i strukturalnih promjena. Proces liberalizacije i tranzicije sektora, deregulacije i otvaranja tržišta električne energije nužno zahtijevaju kako pravovremeno informiranje javnosti o ključnim fazama tako i kontinuiranu komunikaciju i edukaciju svih ključnih aktera o reformi i načinu funkcioniranja sektora u cjelini.

Dobra je praksa regulatornih komisija u sektoru energije da provode neposredne i posredne aktivnosti komunikacije s javnošću kako bi objasnile i pojasnile promjene koje donosi liberalizacija sektora i otvaranje tržišta. Shodno tome i u Bosni i Hercegovini regulatorne komisije, kao nezavisne i nepristrasne organizacije koje regulirajući odnose u sektoru i na tržištu energije štite interese kupaca, imaju jednu od ključnih uloga u podizanju svijesti javnosti o promjenama u sektoru i aktivnostima regulatora u procesu liberalizacije.

Postojeća praksa Državne regulatorne komisije za električnu energiju (DERK) uključuje informiranje i prenošenje iskustva iz regulatorne prakse zaposlenicima reguliranih kompanija. DERK, također, pruža kvalitetne stručne informacije o energetskom sektoru i njegovoj reformi, ne samo specijalistima iz sektora nego i široj javnosti. Posebne aktivnosti provedene su krajem 2014. godine tokom javne kampanje povodom potpunog otvaranja tržišta električne energije. U tom okviru DERK je putem obavijesti prilagođenih širokoj javnosti, na jednostavan i educirajući način informirao domaćinstva o pravima koja imaju kao kupci električne energije i o slobodi izbora snabdjevača, odnosno kompanije od koje žele kupovati električnu energiju i izboru one ponude za snabdjevanje koja im najbolje odgovara. Informiranje i edukacija kupaca organizira se i kroz različite tematske konferencije, seminare i radionice, u sklopu kojih predstavnici Državnog regulatora imaju zapaženu ulogu.

Ipak, uvažavajući rezultate provedenih anketa o razumijevanju funkcioniranja sektora i tržišta električne energije, evidentno postoji potreba unapređenja postojećih i usvajanja novih (digitalnih) metoda komunikacije s javnošću i medijima, kako bi se osiguralo objektivno, odnosno pozitivno mišljenje javnosti i medija o liberalizaciji sektora i radu regulatora. Vidljivo je da je komunikacija s javnošću u cijelom sektoru energije potisnuta u drugi plan ili da je gotovo i nema, čemu svjedoče i česte potpuno pogrešne slike i razumijevanja među građanima (i novinarima, pa čak i među pojedinim učesnicima u sektoru) o nekim pojavama ili stanju u ovoj oblasti.

Sveobuhvatni cilj komunikacije i informiranja je da javnost i drugi ključni akteri imaju veće povjerenje u transparentnost i procese donošenja odluka energetskih regulatora, čime se podstiče sigurnije i konkurentnije energetsko tržište u zemlji. Cilj je da opća javnost bude informirana, educirana i da razumije promjene u sektoru energije koje su interesu cijelog društva jer se njima život mijenja na bolje.

Prethodne aktivnosti

U sektoru električne energije BiH djeluju tri regulatorne komisije: Državna regulatorna komisija za električnu energiju, Regulatorna komisija za energiju u Federaciji Bosne i Hercegovine (FERK) i Regulatorna komisija za energetiku Republike Srpske (RERS), koje od osnivanja sarađuju i usklađuju svoja djelovanja. Djelujući na taj način, u okviru aktivnosti *Agencije za međunarodnu saradnju SAD* (USAID) kroz projekat *Investiranje u sektor energije* (EIA) pripremljen je *Koncept komunikacije s javnošću* (septembar 2016. godine). Koncept svim relevantnim subjektima u sektoru daje smjernice u kreiranju harmoniziranih planova komunikacije s javnošću, kako bi se na jednostavan i razumljiv način svim zainteresiranim stranama objasnile vrlo kompleksne teme energetskog sektora. Pored toga, u okviru saradnje sa Nacionalnom asocijacijom regulatora SAD (NARUC) i USAID EIA timom pripremljen je dokument: *Najbolje prakse opće komunikacije i komunikacije web-om* (mart 2017. godine). Aktuelni USAID Projekat asistencije energetskom sektoru (USAID EPA), između ostalog, podržava program za adekvatnu komunikaciju s javnošću i podizanje svijesti u cilju promoviranja liberaliziranog, tržišno uređenog sektora energije, kao i upoznavanja opće javnosti o prednostima promjena koje se dešavaju u energetskom sektoru.

U okviru Regulatornog partnerstva tri regulatorne komisije iz BiH sa NARUC-om, koje od 2014. godine kontinuirano podržava USAID, realizirano je više aktivnosti u domenu komunikacija. U tom smislu ističe se *Vodič za razvoj komunikacijske strategije* (oktobar 2019. godine), koji podržava razvoj i implementiranje strateških aktivnosti u upravljanju komunikacijama i informiranju svih ključnih aktera. Posebno korisna znanja stečena su u novembru 2019. godine, prilikom studijskog boravka tokom kojeg su razmijenjena iskustva sa regulatornim komsijama Ohaja (Public Utilities Commission of Ohio – PUCO) i Kentakija (Kentucky Public Service Commission – PSC). Stručno usavršavanje u periodu od maja do jula 2021. godine, organizirano kroz *online* sesije, dodatno je osnažilo komunikacijske vještine koje imaju poseban značaj u vanrednim okolnostima, uključujući dešavanja nakon pojave novog koronavirusa, SARS-CoV-2, koji je uzrokovao pandemiju bolesti COVID-19.

DERK je dao značajan doprinos u izradi *Priručnika za komunikaciju regulatornih tijela*, koji je NARUC objavio u septembru 2019. godine u cilju promoviranja transparentnosti i učešća javnosti u energetskoj regulaciji u svim dijelovima svijeta. Stečena znanja u domenu komunikacija i odnosa s javnošću DERK nesebično dijeli sa svim zainteresiranim stranama, pri čemu se posebno ističu edukacije zaposlenika drugih regulatornih tijela širom svijeta. Iskustva i praksa DERK-a u komunikaciji i odnosima s javnošću posebno su došla do izražaja prilikom izrade dokumenata Regulatornog odbora Energetske zajednice (ECRB) iz ove oblasti: *Komunikacijske politike nacionalnih energetskih regulatora* (decembar 2017. godine) i *Nova generacija kupaca i digitalni kanali komunikacije* (februar 2021. godine).

Sadržaj *Plana komunikacije i odnosa s javnošću* Državne regulatorne komisije za električnu energiju ima formu okvirne komunikacijske strategije, i u najvećoj mogućoj mjeri slijedi preporuke navedenih dokumenata, prilagođavajući ih stvarnim nadležnostima i proširujući ih u skladu sa novim znanjima, uz posebno uvažavanje primjera dobre prakse u ovoj oblasti.

2. TEMELJNI PRINCIPI U KOMUNIKACIJI

Državna regulatorna komisija za električnu energiju djeluje u skladu sa principima objektivnosti, transparentnosti i ravnopravnosti. Ti temeljni principi posebno dobivaju na značenju u komunikaciji s javnošću – transparentnost uspostavlja kredibilitet koji podrazumijeva veću stabilnost u regulativi, a stabilnost povećava mogućnost realizacije potrebnih investicija.

Transparentnost je više nego jednostavno javno donošenje odluka ili objavljivanje pisanog zapisa o odluci. Transparentnost pretpostavlja značajno učešće i utjecaj onih kojih se odluke tiču. Shodno tome, transparentnost zahtijeva aktivno učešće javnosti u procesu donošenja odluka, ne samo mogućnost pitanja i komentiranja, već zahtijeva dovoljan pristup informacijama kako bi se omogućilo podnošenje suštinskog komentara. Konačno, dobro informirana javnost, odnosno svi učesnici u sektoru razumiju i koriste mogućnosti koje se pružaju na tržištu električne energije.

U svim oblastima komunikacije DERK pruža informacije u sferi svoje jurisdikcije i odgovornosti prema definiranom pravnom okviru. Principi koje u komunikaciji institucionalno slijedi DERK, kao i njegovi članovi i uposlenici su:

- Proaktivnost,
- Tačnost,
- Pravovremenost,
- Konzistentnost,
- Pristupačnost (neignorantski, odnosno prijemljiv pristup), i
- Učtivost i komunikacija uz puno uvažavanje.

Informacije koje se pružaju trebaju biti prilagođene jeziku publike, uz jasan koncizan sadržaj o određenoj konkretnoj temi, slučaju, aktu odnosno aktivnosti, i po potrebi mogu se pozivati na opširnije javno dostupne materijale.

U neposrednoj i posrednoj komunikaciji se garantira objektivnost i relevantnost podataka, koji su pripremljeni na osnovu i u skladu sa svim raspoloživim informacijama u posjedu Državne regulatorne komisije za električnu energiju.

U pravilu, članovi Komisije i ovlaštene osobe DERK-a su uvijek dostupne za javnost i medije. Po potrebi, novinarima se može ponuditi pomoć da razumiju problematiku i da informacije na odgovarajući način prenesu javnosti. U komunikaciji se izbjegava personalizacija pitanja i tema.

DERK ima odgovornost da štiti javnost i uravnoteži (balansira) interese pružalaca i korisnika usluga, kompanija u sektoru i njihovih kupaca, zadržavajući pravo da definiira i odredi koje informacije mogu imati povjerljivi karakter, pri čemu zahtjevi za povjerljivošću informacija ne smiju biti pretjerani.

DERK prati tehnološki razvoj i u komunikaciji i odnosima s javnošću koristi tradicionalne i digitalne kanale. U svom radu i pripremi aktivnosti, DERK planira sredstva za uspješnu realizaciju *Plana komunikacije i odnosa s javnošću*, vodeći računa o mogućim raspoloživim sredstvima i slijedeći ekonomičan pristup.

3. MISIJA I CILJEVI KOMUNIKACIJE

Cilj Zakona o prijenosu, regulatoru i operateru sistema električne energije u Bosni i Hercegovini, kojim je osnovana Državna regulatorna komisija za električnu energiju, je da kreira uvjete za neograničenu i slobodnu trgovinu i kontinuirano snabdijevanje električnom energijom po definiranom standardu kvaliteta za dobrobit građana Bosne i Hercegovine. Pored ovog zakona u Bosni i Hercegovini donešeni su zakoni kojim su upostavljeni Prijenosna kompanija i Nezavisni operator sistema (Elektroprijenos BiH i NOS BiH), a u oba entiteta i Distriktu donešeni su zakoni o električnoj energiji.

U suštini, prestrukturiranjem se pravno odvajaju djelatnosti koje se označavaju kao prirodni monopol (to su prijenos, upravljanje sistemom i distribucija električne energije kao mrežne djelatnosti) od tržišnih djelatnosti u sektoru električne energije (a to su proizvodnja, trgovina i snabdijevanje). U procesu koji se označava i kao deregulacija, u najkraćem, uloga je regulatora da odredi cijene, odnosno tarife po kojima se obavljaju djelatnosti prirodnog monopola i da omogući slobodan pristup mrežnoj infrastrukturi na ravnopravnoj osnovi svim zainteresiranim stranama. Misija regulatora je sticanje osnovnih preduvjeta za slobodnu trgovinu i uvođenje konkurencije. Istovremeno, regulator obavlja nadzor i nad tržišnim djelatnostima.

Najvažniji interes kupca na tržištu je pouzdano snabdijevanje. Potom su to priuštive cijene, jer najskuplja je ona energija koje nema. Konkurencija na tržištu je također u interesu kupca jer se na taj način poboljšava efikasnost sistema i smanjuje mogućnost za povećanje cijena. Interes je kupca, kao dijela društva, da je proizvod (u našem slučaju je to električna energija) prihvatljiv za okoliš, što se posebno naglašava u svjetlu globalnih klimatskih promjena, odnosno promjene klimatskih politika, koje se prije svega odnose na dekarbonizaciju, smanjenje emisija stakleničkih gasova, korištenje obnovljivih izvora energije i provođenje mjera energetske efikasnosti.

Generalni cilj u komunikaciji regulatora je objasniti javnosti šta je čija nadležnost u elektroenergetskom sektoru i pojasniti koncept otvorenog tržišta. Cilj je objasniti javnosti ko i kako definira cijene električne energije, kakva je struktura cijene električne energije za krajnje kupce, kako se može promijeniti način snabdjevanja, odnosno kako naći i doći do povoljnije cijene ili uslova snabdijevanja. Kao ključne aktivnosti identificiraju se informiranje i edukacija javnosti (i kupaca) radi njihovog i razumijevanja mogućnosti koje nudi liberalizirano tržište i promjena koje donosi energetska tranzicija. Ukratko, misija je informirati javnost i objasniti kompleksne energetske teme na jednostavan i razumljiv način.

Komunikacija ove vrste ima zagovarački karakter i cilj joj je upoznati različite dijelove javnosti o nastalim mogućnostima nakon otvaranja tržišta električnom energijom u BiH. Efikasnost komunikacije povećava se kombiniranjem medijskih aktivnosti, interpersonalnim aktivnostima i organiziranjem različitih događaja.

Pored navedenih ciljeva, posebni cilj DERK-a je pojasniti uloge regulatora u sektoru i specifičnu poziciju DERK-a na tržištu električne energije u BiH. Stepem povjerenja u djelovanje institucija može se promijeniti njihovim koordiniranim djelovanjem, dok se povjerenje u rad DERK-a može jačati adekvatnom prisutnošću u medijskom prostoru, te korištenjem direktnih i indirektnih komunikacijskih kanala.

4. CILJNE GRUPE

Najvažnija ciljna grupa u komunikaciji, posebno po problematici otvaranja tržišta električne energije, su svi kupci električne energije, i mali i veliki, i komercijalni kupci i domaćinstva, dakle kompletna javnost. Svima su neophodne dodatne informacije o mogućnostima koje pruža otvoreno tržište električne energije, ali i o finansijskim i tehnološkim izazovima energetske tranzicije. Također, ne samo kupcima, potrebna su podsjećanja na nadležnosti različitih institucija i subjekata u sektoru. Ipak, svaka grupa kupaca ima svoje specifičnosti, svaki dio javnosti kao ciljna grupa traži poseban pristup.

Pri tome treba imati u vidu različiti nivo stečenih znanja između kategorija kupaca, jer su veliki kupci električne energije u značajnom dijelu ili potpuno upoznati sa procesom liberalizacije i nadležnostima institucija u elektroenergetskom sektoru, kao i sa modalitetima izražavanja interesa i ostvarivanja prava.

Posebno važna ciljna grupa su ona pravna ili fizička lica, odnosno komercijalni kupci, koji ne spadaju u velike kupce – najčešće je riječ o privrednim društvima i obrtnicima, uključujući zanatsku djelatnost i različite usluge. Sve vrste institucija koje obavljaju javnu djelatnost, bez obzira na prirodu vlasništva, također su dio ciljne grupe, npr. medicinske ili obrazovne institucije. U ovom trenutku ova grupa potencijalno ima i najveći interes za promjenu snabdjevača ili promjenu ugovora s postojećim snabdjevačem, ali to nosi i određeni rizik o kojem oni trebaju biti detaljno i pravovremeno obavješteni, pored pitanja vezanim za nadležnosti u sektoru.

I na kraju, jednako važna ciljna grupa – domaćinstva, koja su uglavnom nedovoljno upoznata o navedenim mogućnostima. Procjena je da značajan dio njih uopće i ne zna da mogu, u skladu sa zakonom i pravilnicima, izabrati sopstvenog snabdjevača električnom energijom ili je njihovo znanje o tome površno.

Fokus komunikacije prema domaćinstvima, uvažavajući aktuelni trenutak u funkcioniranju tržišta, trebaju biti struktura i način određivanja cijene električne energije, nadležnosti različitih subjekata, upoznavanje domaćinstava sa njihovim pravima na tržištu uključujući mogućnosti podnošenja prigovora i načine rješavanja sporova. U narednoj fazi fokus može biti problematika promjene snabdjevača za domaćinstva.

Sve ciljne grupe trebaju dodatne informacije o promjenama, izazovima, mogućnostima i posljedicama koje donosi energetska tranzicija, posebno imajući u vidu promjene koje donosi novi paket energetske propisa Evropske unije za očuvanje konkurentnosti u tranziciji prema čistoj energiji, pod nazivom *Čista energija za sve Evropljane*, a koji postaje pravno obavezujući u Bosni i Hercegovini putem mehanizama razvijenih prema Ugovoru o uspostavi Energetske zajednice. Izuzetno je važno informiranje o ciljevima i značaju energetske tranzicije, kao i educiranje o promjenama koje ona donosi u poboljšanju kvaliteta života.

5. PLANSKE AKTIVNOSTI

Konkretne aktivnosti koje Državna regulatorna komisija za električnu energiju planira provoditi kontinuirano, ili po potrebi, uključuju sljedeće:

- (1) Redovno ažuriranje i modernizacija postojeće, odnosno izrada nove internet prezentacije (web stranice), koja će uključiti:
 - (a) Poseban dio posvećen i prilagođen kupcima: na jednostavan i lako razumljiv način predstaviti elektroenergetski sektor i uloge regulatora, ministarstava i kompanija. Uključiti najčešće postavljena pitanja kupaca, način rješavanja sporova, mogućnosti ušteda i slično,
 - (b) Poseban dio na temu *Pristupanje Bosne i Hercegovine Evropskoj uniji (Elektroenergetski sektor BiH na putu u Evropsku uniju)* u kojem će se pojasniti zahtjevi i očekivane daljnje promjene, predstaviti aktuelni i novi propisi EU koja se tiču sektora energije, te pružiti informacije o aktivnostima u transpoziciji obavezujućih dokumenata (uz dodavanje LINK-a na integralne tekstove svih relevantnih propisa),
 - (c) Aplikacija za usporedbu cijena (LINK na zajedničku aplikaciju regulatornih komisija, daljnji razvoj – aplikacija za usporedbu proizvoda na tržištu električne energije),
 - (d) Prilagođenje prikaza web stranice različitim uređajima,
 - (e) U narednoj fazi razmotriti mogućnost davanja komentara i drugih povratnih informacija od strane posjetilaca stranice;
- (2) Izrada izvještajâ o radu Državne regulatorne komisije za električnu energiju, službenih informacija i drugih publikacija informativnog karaktera, u skladu sa zakonom definiranim nadležnostima;
- (3) Izdavanje saopštenja i davanje izjavâ za medije povodom donošenja pravila i odluka, ili aktuelnih zbivanja u sektoru;
- (4) Održavanje konferencija za medije, po potrebi;
- (5) Aktivno učešće zaposlenika DERK-a na domaćim i međunarodnim skupovima iz oblasti energije, u cilju educiranja opće i stručne javnosti o ulozi i nadležnostima regulatora;
- (6) (Re)definiranje standardne forme poslovnog pisma, obavijesti i saopštenja za javnost, te drugih dokumenata koji se koriste u komunikaciji i javnom informiranju, uključujući razvoj vizuelnog identiteta institucije;
- (7) Optimizacija postupka izrade pisanog i usmenog odgovora na upite medija (prijem upita, njegova distribucija, doprinos stručnih službi, konzistentnost i obim odgovora, odobravanje sadržaja, naknadna/dodatna pojašnjenja);
- (8) Razvijanje saradnje sa nevladinim sektorom i udruženjima potrošača (kupaca) (informiranje i edukacija);
- (9) Praćenje rada medija;

- (10) Organiziranje radionica za novinare (informiranje i edukacija predstavnika medija), po potrebi;
- (11) Pripremanje pojmovnika ključnih termina, infografike, baza materijala za medije
- (12) Organiziranje druženja sa predstavnicima medija, po potrebi;
- (13) Ažuriranje *Vodiča u postupku ostvarivanja prava na pristup informacijama koje su u posjedu DERK-a*;
- (14) Ažuriranje *Indeks registra informacija u posjedu DERK-a*;
- (15) Priprema izvještajâ o realizaciji zahtjeva za pristup informacijama;
- (16) Razmatranje aktivnijeg pristupa na društvenim mrežama;
- (17) Razmatranje provođenja ankete javnosti o poznavanju sektora;
- (18) Jačanje kapaciteta DERK-a u oblasti komunikacije i odnosa s javnošću: kontinuirana daljnja edukacija svih zaposlenika, razvoj interne komunikacije u funkciji konzistentne i kvalitetne eksterne komunikacije;
- (19) Nadzor primjene i evaluacija *Plana komunikacije i odnosa s javnošću*.