



Генерална дирекција Скопје

Канцеларија за односи со јавноста и комуникација

Број: **09-548/1**

Датум: **22.01.2014**

Идентификациски број (шифра): **УЈП-ОЈ-У.2-01/1**

Верзија број: **1**

Ефективен датум: **22.01.2014**

Број на страници: **7**

Правен основ: Врз основа на член 11 став 1 од Законот за Управата за јавни приходи („Службен весник на РМ“, бр.81/05...39/12), директорот на Управата за јавни приходи донесе

УПАТСТВО

за односи со јавноста и комуникација со медиуми

Изработил: Весна Новаковиќ (Шеф на канцеларија / портпарол)

Проверил: Миќо Милошевски (Раководител на сектор)

Одобрил: Весна Новаковиќ (Претставник на раководството за квалитет)

Директор: Горан Трајковски

СОДРЖИНА

1. ПРЕДМЕТ.....	3
2. ЦЕЛ.....	3
3. ВРСКА СО ДРУГИ ДОКУМЕНТИ.....	3
4. ДЕФИНИЦИИ.....	3
5. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАСТУВАЊА.....	3
6. ВНАТРЕШНА ОРГАНИЗАЦИЈА – ОДГОВОРНИ СТРУКТУРИ ВО УЈП.....	4
7. ЦЕЛИ НА ПОЛИТИКАТА ЗА ПОТТИКНУВАЊЕ НА КОМУНИКАЦИЈАТА.....	4
8. ГЛАВНИ НАЧЕЛА НА УЈП ВО КОМУНИКАЦИЈАТА.....	4
9. ПОЛИТИКА НА ИНФОРМИРАЊЕ НА УЈП.....	4
10. ДОСТАПНОСТ НА ПОРТПАРОЛОТ/ИТЕ И ДРУГИТЕ ЛИЦА ОВЛАСТЕНИ ЗА КОМУНИКАЦИЈА СО МЕДИУМИТЕ.....	5
11. КОМУНИКАЦИЈА СО МЕДИУМИТЕ И ПРИСТАП ДО ИНФОРМАЦИИ.....	5
12. СООПШТУВАЊЕ НА ИНФОРМАЦИИ И ПОДАТОЦИ ЗА ДАНОЧНИТЕ ОБВРЗНИЦИ.....	6
12.1. Податоци и информации кои не се предмет на комуникација со јавноста и медиумите.....	6
12.2. Податоци и информации кои можат да бидат предмет на комуникација со јавноста и медиумите.....	6
13. АЛАТКИ ЗА ОДНОСИ СО ЈАВНОСТА И КОМУНИКАЦИЈА НА УЈП.....	6
13.1. Соопштенија.....	6
13.2. Брифинзи.....	6
13.3. Конференции за медиуми.....	6
13.4. Изјави и интервјуа.....	7
13.5. Кампањи.....	7
13.6. Посебни настани.....	7
13.7. Огласи (комерцијални и службени).....	7
14. БУЏЕТ.....	7
15. ПРЕОДНИ И ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ.....	7
15.1. Информирање.....	7

1. ПРЕДМЕТ

Со ова Упатство се пропишува начинот на остварување на комуникација со средствата за јавно информирање (во натамошниот текст: медиуми) и на односите со јавноста на Управата за јавни приходи (во натамошниот текст: УЈП).

2. ЦЕЛ

Упатството има за цел да ги опише сите активности за остварување на ефикасна комуникација со медиумите и односи со јавноста во Управата за јавни приходи.

3. ВРСКА СО ДРУГИ ДОКУМЕНТИ

Ова упатство е поврзано со сите други документи во Управата за јавни приходи, согласно системот за управување.

4. ДЕФИНИЦИИ

Сите дефиниции се дадени во стандардот ИСО 9001:2008 и се усвоени во меѓународната размена.

5. ОДГОВОРНОСТИ И ОБЛАСТУВАЊА

За спроведување на ова упатство одговорни се сите вработени кои учествуваат во односите со јавноста и комуникацијата со медиумите, додека овластен за спроведување на ова упатство е Шеф на канцеларијата за односи со јавноста и комуникација / Портпарол.

- Директорот на УЈП (во натамошниот текст: „директор“) и портпаролот/лите на УЈП пред сè комуницираат со медиумите во име на УЈП.
- Информации и изјави кои се однесуваат на владината политика и програма или што имаат некакви елементи на коментар, мислења и ставови за политиката, одлуките или за други настани поврзани со процесот на одлучување на УЈП, се даваат само со овластување на директорот на УЈП.
- Канцеларијата за односи со јавноста и за комуникации соработува и ги координира активностите на УЈП поврзани со медиумите со останатите јавни институции, министерства и владини органи.
- Директорот ги назначува регионалните портпароли.
- Портпаролот на УЈП е одговорен за одржувањето на редовни контакти со националните медиуми и координирањето на политиката за комуникација (национални и локални медиуми).
- Во зависност од темата, Шефот на канцеларијата за односи со јавноста и комуникација предложува претставници на УЈП кои ќе може медиумите да ги контактираат, а тој ќе им помогне да се подготват за интервју и сл.
- Активностите поврзани со остварување на односи со јавноста и на комуникацијата во Регионалната дирекција се одговорност на Регионалниот портпарол, кои ги врши работите во координација со Канцеларијата за односи со јавноста и комуникација.
- Регионалниот портпарол активно учествува во спроведувањето на Стратегијата за комуникација на УЈП и редовно го известува Портпаролот на УЈП за природата и содржината на остварената комуникација со медиумите во соодветниот регион.
- Доколку во извршувањето определени активности се вклучени и припадници на други институции, даночните службеници остваруваат комуникација со медиумите само за прашања од делокругот на надлежности на УЈП.

6. ВНАТРЕШНА ОРГАНИЗАЦИЈА – ОДГОВОРНИ СТРУКТУРИ ВО УЈП

- **Канцеларија за односи со јавноста и комуникација** - Комуникацијата со медиумите УЈП ја остварува преку Канцеларијата за односи со јавноста и комуникација (во натамошниот текст: “канцеларија”).
- **Портпарол на УЈП** – Со канцеларијата раководи Шеф за односи со јавноста и комуникација, кој е истовремено и портпарол на УЈП.
- **Регионален портпарол** – Секоја Регионална дирекција на УЈП има најмалку по еден службеник овластен за остварување комуникација со локалните медиуми.

Портпаролот на УЈП и Регионалните портпароли се одговорни за спроведување на Стратегијата за комуникација на УЈП, комуникацијата со медиумите и одговор на барањата на претставниците на средствата за јавно информирање.

7. ЦЕЛИ НА ПОЛИТИКАТА ЗА ПОТТИКНУВАЊЕ НА КОМУНИКАЦИЈАТА

- УЈП е орган на државната управа, надлежен за собирање средства во државниот буџет во Република Македонија.
- УЈП има направено конкретни чекори да се реформира за да може да им понуди подобри услуги на своите клиенти и на јавноста.
- УЈП делува во насока на стимулирање на доброволното исполнување на даночните обврски и задоволување на потребите на заинтересираните страни преку:
 - зголемување на даночната култура и едуцирање на своите клиенти за даночните права и обврски, постапки и рокови;
 - претставување и промовирање на новите услуги;
 - зголемување на јавната свест за воведените новини и реформи во даночниот систем, и т.н.

8. ГЛАВНИ НАЧЕЛА НА УЈП ВО КОМУНИКАЦИЈАТА

- **Интерес на јавноста** – УЈП работи во интерес на јавноста, која исто како и медиумите, имаат право на пристап до информации.
- **Транспарентност** – Јавноста да се известува коректно и отворено за работењето на УЈП, како и за сите прашања за кои е одговорна/кои се во надлежност на УЈП.
- **Информации на време** – Навременото доставување на информации е од суштинско значење во соработката со медиумите и во процесот на креирање на имиџот на институцијата.
- **Промоција на партнерство и еднаков третман** – Целта на УЈП е подеднакво да соработува со локалните и националните медиуми и останатите целни групи, преку нивно вклучување во процесот на создавање на даночна култура преку едуцирање на даночните обврзници.
- **Заштита на доверливи информации** - Во комуникацијата со медиумите, УЈП има обврска да ја почитува „даночната тајна“ и да обезбеди заштита на доверливоста на личните и чувствителни податоци согласно закон.
- **Почитување на стандардизирана комуникација** – Комуникацијата со медиумите и односите со јавноста да се остваруваат според внатрешните прописи и постапки на УЈП.

9. ПОЛИТИКА НА ИНФОРМИРАЊЕ НА УЈП

- Управата за јавни приходи, како извршен орган, не коментира законски решенија, одлуки и други акти кои се во надлежност и се донесуваат од страна на надлежните министерства и владини институции.
- Информирањето и комуникацијата со јавноста на УЈП се заснова исклучиво на одделните политики и функции на институцијата и принципот на политичка неутралност. Оттука,

комуникацијата со јавноста и медиумите ја исклучува можноста на давање коментари од страна на УЈП во врска со прашања кои се однесуваат на одредени политички ставови, етничка припадност и слични теми кои не се дел од политиката и не се во надлежност на УЈП.

- Лични ставови, мислења, сознанија и слични официјално непотврдени информации во медиумите изјавени од страна на вработени во УЈП кои немаат овластување за комуникација со медиумите, немаат третман на информација дадена од УЈП.
- Вработените во УЈП треба да избегнуваат да изнесуваат лични ставови, мислења, сознанија и слични информации во медиумите кои не се формално одобрени од страна на Канцеларијата за односи со јавноста и комуникација. Ако сепак некој даде такво мислење, треба експлицитно да се даде јасна изјава дека станува збор за личен став, мислење и сл. кои не се поврзани со официјалната политика на УЈП.

10. ДОСТАПНОСТ НА ПОРТПАРОЛОТ/ИТЕ И ДРУГИТЕ ЛИЦА ОВЛАСТЕНИ ЗА КОМУНИКАЦИЈА СО МЕДИУМИТЕ

- Портпаролот на УЈП е одговорен за целата комуникација и за доставување на потребните и навремени информации до медиумите во текот на работното време.
- Ако Портпаролот е отсутен или не е достапен, за остварување на комуникација со медиумите е одговорен неговиот заменик или друго овластено лице вработено во УЈП.
- Во итни случаи, како и кога се работи за активности на УЈП од посебен јавен интерес, Портпаролот и/или вработените лица во УЈП овластени за комуникација со медиумите (тим за комуникација во итни случаи), ќе им бидат на располагање на медиумите 24/7 часа.

11. КОМУНИКАЦИЈА СО МЕДИУМИТЕ И ПРИСТАП ДО ИНФОРМАЦИИ

- Претставниците на медиумите кои сакаат да снимаат, фотографираат, интервјуираат и т.н. во просториите на УЈП, треба да добијат одобрение за пристап кое се добива со претходно поднесување на писмено или усно барање до Канцеларијата за односи со јавноста и комуникации на УЈП.
- Кога формално комуницираат со новинарите, претставниците на УЈП можат да побараат од нив да се идентификуваат.
- Во одредени случаи или околности, УЈП има право да забрани пристап на медиумите во определени простории, или да ја ограничи комуникацијата со медиумите поради безбедносни или некои други причини, како на пример:
 - во кризни ситуации кога е загрозувано работењето на даночната управа (пр. кражба, пожар, убиство, бомба или закана од бомба и сл.);
 - за време на јавни настани и во присуство на јавни личности, кога се потребни засилени безбедносни мерки;
 - во простор обележан со лента на УЈП – „Затворено од Управа за јавни приходи” и сл.;
 - други ситуации кои можат да го загорзат нормалното одвивање на даночните постапки, како и правата на даночниот обврзник.
- Доколку снимањето во просториите на УЈП не се дозволува од оправдани причини, Шефот на канцеларијата за односи со јавноста и комуникација / вработениот во УЈП треба да ги објасни причините за забраната.
- УЈП не смее да бара од новинарите да го откријат доверливиот извор на информации, освен во случај на извршување писмена наредба на Јавниот обвинител.

12. СООПШТУВАЊЕ НА ИНФОРМАЦИИ И ПОДАТОЦИ ЗА ДАНОЧНИТЕ ОБВРЗНИЦИ

12.1. Податоци и информации кои не се предмет на комуникација со јавноста и медиумите

- Сите информации чие доставување може да има штетни последици и кое може да претставува повреда на доверливоста на даночната постапка.
- Сите документи, информации, податоци или други факти за даночниот обврзник до кои УЈП, односно службеното лице ги дознало во даночна, прекршочна или судска постапка.
- Податоци за пронајдоци или патенти, како и сите други податоци за технолошките постапки кои ги применува даночниот обврзник.
- Сите деловни тајни за трето лице кои ги знае службеното лице.
- Податоци кои имаат третман на личен податок, строго доверливи, класифицирани и други податоци кои согласно позитивните прописи не можат да бидат предмет на комуникација со јавноста.

12.2. Податоци и информации кои можат да бидат предмет на комуникација со јавноста и медиумите

- Идентификацискиот број за ДДВ на даночниот обврзник.
- Одреден документ, факт и/или податок доколку се изнесе со писмена согласност на даночниот обврзник.
- Обврската за чување на даночна тајна не е повредена¹ кога Управата за јавни приходи без согласност на даночниот обврзник, на својата веб страница објавува:
 - листа на должници на доспеани и неплатени долгови по основ на данок на додадена вредност, данок на добивка, персонален данок на доход, придонеси од задолжително социјално осигурување како и акцизи и царини.
 - податоци заради исправка на непотполни информации кои претходно биле објавени од страна на Управата за јавни приходи.

13. АЛАТКИ ЗА ОДНОСИ СО ЈАВНОСТА И КОМУНИКАЦИЈА НА УЈП

13.1. Соопштенија

УЈП за својата работа редовно ја известува јавноста преку соопштенија.

Соопштенијата се објавуваат на веб страницата на УЈП www.ujp.gov.mk и се доставуваат до целни групи преку електронска пошта.

Објавувањето на податоци и информации од страна на УЈП не смее да наштети на редовното одвивање на даночната постапка, ниту да ги загрози правата на даночниот обврзник.

13.2. Брифинзи

Портпаролот на УЈП и регионалните портпароли одржуваат брифинзи со новинарите редовно.

Главната цел е да се информира јавноста за тековни и идни настани и активности на УЈП.

Брифинзите се одржуваат согласно даночниот календар и барањата на медиумите.

13.3. Конференции за медиуми

Портпаролот по потреба одржува конференции за медиуми.

Претставниците на медиумите кои го покриваат работењето на УЈП, службено се повикуваат на конференциите.

¹ согласно член 9 од Законот за даночна постапка

Сите медиуми и нивни претставници имаат право да присуствуваат на конференциите во согласност со своите потреби.

Конференциите за медиуми се одржуваат во седиштето на Управата за јавни приходи или на место кое дополнително ќе го определи и јавно соопшти Управата.

Покрај портпаролот и директорот на УЈП, на конференција за медиуми можат да говорат и други даночни службеници по претходно подготвена и одобрена агенда.

13.4. Изјави и интервјуа

Директорот по потреба дава интервјуа кои се однесуваат на работата и на функционирањето на УЈП.

По претходна најава и добиено одобрение од Канцеларијата, интервјуа и изјави може да даваат и други даночни службеници од УЈП.

13.5. Кампањи

УЈП самостојно или во соработка со други субјекти, организира и спроведува јавни и медиумски кампањи, како и конкретни кампањи како дел и во согласност со Стратегијата за комуникација и акциони планови.

13.6. Посебни настани

Управата за јавни приходи организирани посебни настани (работилници, семинари и сл. за унапредување на односите и соработката со одделни целни групи, особено со медиумите.

13.7. Огласи (комерцијални и службени)

Управата за јавни приходи објавува службени огласи во медиумите кои произлегуваат од надлежностите и работењето на УЈП, како и комерцијални огласи кои произлегуваат од кампањите и потребата за промоција на нови услуги и проекти на УЈП и за запознавање и информирање на јавноста.

Огласите (комерцијални и службени) се објавуваат во медиумите преку Канцеларијата за односи со јавноста и комуникација.

14. БУЏЕТ

Комуникациските активности на УЈП се финансираат од буџетот на УЈП, како и во рамки на проекти финансиски поддржани од домашни и меѓународни институции.

За реализација на кампањите на УЈП се применуваат одредбите од Законот за јавни набавки.

15. ПРЕОДНИ И ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

Овој документ стапува во сила со денот на неговото донесување.

Со стапувањето во сила на овој документ престанува да важи „Упатство за односи со јавноста и комуникација со медиумите“, бр.08-7523/1 од 09.12.2011 година.

15.1. Информирање

Објава: Веб страница на УЈП www.ujp.gov.mk

Карактер на документот: Јавен карактер

Целна група: Сите вработени и претставници на медиуми