

Република Северна Македонија
ДРЖАВНА ИЗБОРНА КОМИСИЈА



Republika e Maqedonisë së Veriut
KOMISIONI SHTETËROR I ZGJEDHJEVE

Бр. / Nr. 01 - 897 / 1
15.05. 2025
СКОПЈЕ / SHKUP

КОМУНИКАЦИСКА СТРАТЕГИЈА

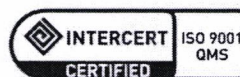
на Државна изборна
комисија на Република
Северна Македонија
(2025-2028)

STRATEGJIA E KOMUNIKIMIT

e Komisionit Shtetëror të
Zgjedhjeve të Republikës së
Maqedonisë së Veriut
(2025-2028)



Државна изборна комисија / Komisioni Shtetëror i Zgjedhjeve
Бул. Св. Кирил и Методиј бр.54 / Bulevardi Shën Kirili dhe Metodi
Скопје / Shkup
www.sac.mk



СОДРЖИНА

ИЗВРШНО РЕЗИМЕ.....	3
ВОВЕД.....	5
1. МИСИЈА, ВИЗИЈА И ВРЕДНОСТИ НА ДИК: КОМУНИКАЦИСКА ПЕРСПЕКТИВА.....	7
2. АНАЛИЗА НА КОНТЕКСТОТ НА СТРАТЕГИЈАТА.....	8
3. СТРАТЕШКИ ЦЕЛИ.....	10
4. ЦЕЛНА ПУБЛИКА.....	15
5. ТЕМИ И ПОРАКИ ЗА КОМУНИКАЦИЈА.....	18
6. КАНАЛИ ЗА КОМУНИКАЦИЈА.....	21
7. АКЦИСКИ ПЛАН.....	24
8. УПРАВУВАЊЕ СО РИЗИЦИ И КРИЗНА КОМУНИКАЦИЈА.....	25
9. МОНИТОРИНГ И ЕВАЛУАЦИЈА НА КОМУНИКАЦИСКА СТРАТЕГИЈА.....	27

ПЕРМБАЈТЈА

ПЕРМБЛЕДХЈЕ ЕКЗЕКУТИВЕ.....	3
HYRJE.....	5
1. MISIONI, VIZIONI DHE VLERAT E KSHZ: PERSPEKTIVAE KOMUNIKIMIT.....	7
2. ANALIZA E KONTEKSTIT TË STRATEGJISË.....	8
3. QËLLIMET STRATEGJIKE.....	10
4. OPINIONI I SYNUAR PUBLIKU.....	15
5. TEMAT DHE POROSITË PËR KOMUNIKIM.....	10
6. KANALET E KOMUNIKIMIT.....	12
7. PLANI PËR VEPRIM.....	13
8. MENAXHIMI I RREZIQEVE DHE KOMUNIKIMI I KRIZAVE.....	14
9. MONITORIMI DHE VLERËSIMI I STRATEGJISË PËR KOMUNIKIM.....	15

Овој документ е подготвен во рамките на Програмата за поддршка на изборите на Швајцарската соработка во Северна Македонија, спроведена од Меѓународната фондација за изборни системи (ИФЕС). Ставовите, мислењата и содржините изразени во овој документ не мора да ги одразуваат ставовите на донаторот, проектот или имплементаторот.

Ky dokument është përgatitur në kuadër të Programit për mbështetjen e zgjedhjeve të Bashkëpunimit Zvicëran në Maqedoninë e Veriut, zbatuar nga Fondacioni ndërkombëtar për sisteme zgjedhore (IFES). Qëndrimet, opinionet dhe përmbajtjet e shprehura në këtë dokument nuk pasqyrojnë domosdoshmërisht qëndrimet e donatorit, projektit ose zbatuesit.

ИЗВРШНО РЕЗИМЕ

Комуникациската стратегија на Државната изборна комисија (ДИК) на Република Северна Македонија за 2025-2028 година е сеопфатна рамка дизајнирана да ја подобри транспарентноста, да изгради доверба во јавноста и да обезбеди ефективна комуникација во текот на изборниот процес. Усогласена со мисијата, визијата и основните вредности на ДИК за транспарентност, непристрасност и пристапност, стратегијата се однесува на изборниот и на вон изборниот период со цел да се поттикне инклузивно, информирано и безбедно демократско учество. Од комуникациска гледна точка, визијата е ДИК да биде препознаена како доверлив, проактивен и авторитативен извор на информации за изборите- институција која јасно комуницира, ги слуша своите засегнати страни и отворено комуницира со јавноста. Имплементацијата на оваа стратегија се очекува да ја зајакне улогата на ДИК како лидер во промовирањето на демократските вредности и да воспостави конзистентна и одговорна комуникациска култура. Стратегијата е развиена во директна усогласеност со целите утврдени во Стратешкиот план на ДИК 2025-2028 година, обезбедувајќи кохерентност меѓу институционалните приоритети и силна основа за оперативна ефективност.

Четири клучни стратешки цели ја поткрепуваат стратегијата: (1) подобрување на протокот на доверливи информации и справување со дезинформациите; (2) зајакнување на соработката со медиумите; (3) промовирање директна, инклузивна комуникација со сите засегнати страни во изборниот процес; и (4) подобрување на внатрешната комуникација и координација меѓу изборните органи. За остварување на овие цели неопходни се низа целни активности - од образовни кампањи и консултации со засегнатите страни до дигитално доближување и надградба на внатрешните комуникациски системи.

ПЕРМБЛЕДХЈЕ ЕКЗЕКУТИВЕ

Стратегија е комуникимит е Комисионит Сштетѐрор тѐ Згjedhjeve (KSHZ) тѐ Republikѐс сѐ Maqedonisѐ сѐ Veriut пѐр vitet 2025-2028 ѐштѐ нѐ кornizѐ gjithѐpѐrfshirѐсe e krijuar пѐр тѐ пѐрмирѐсуar transparencѐн, пѐр тѐ ndѐrtuar besimin e opinionit publik dhe пѐр тѐ siguruar komunikim efektiv gjatѐ gjithѐ procesit zgjedhor. Nѐ пѐрпuthje me misionin, vizionin dhe vlerat themelore тѐ transparencѐс, paanshmѐrisѐ dhe qasjes сѐ KSHZ-sѐ, strategjia i referohet periudhѐс zgjedhore dhe jo zgjedhore me qѐllim тѐ nxitjes сѐ pjesѐmarrjes demokratike gjithѐpѐrfshirѐсe, тѐ informuar dhe тѐ sigurt. Nga pikѐpamja e komunikimit, vizioni ѐштѐ qѐ KSHZ-ja тѐ njihet si нѐ бурим i besueshѐм, proaktiv dhe me autoritet i informacioneve пѐр zgjedhjet - нѐ institucion qѐ komunikon qartѐ, dѐgjon palѐт e interesuara тѐ tij dhe komunikon hapur me opinionin publik. Zbatimi i kѐsaj strategjie притет тѐ пѐрфорcojѐ rolin e KSHZ-sѐ si lider нѐ promovimin e vlerave demokratike dhe тѐ krijojѐ нѐ kulturѐ komunikimi тѐ qѐndrueshme dhe тѐ пѐргjegjshme. Strategjia ѐштѐ zhvilluar нѐ пѐрпuthje тѐ drejtpѐrdrejtѐ me qѐllimet e пѐrcaktuara нѐ Planin strategjik тѐ KSHZ-sѐ пѐр vitet 2025-2028, duke siguruar koherencѐ midis prioriteteve institucionale dhe нѐ базѐ тѐ fortѐ пѐр efektivitetin operacional.

Katѐr qѐllimet kryesore strategjike mbѐshtesin strategjinѐ: (1) пѐрмирѐсими i rrjedhѐс сѐ informacioneve тѐ besueshme dhe trajtimi i dezinformatave; (2) пѐрforcimi i bashkѐpunimit me mediat; (3) promovimi i komunikimit тѐ drejtpѐrdrejtѐ dhe gjithѐpѐrfshirѐс me тѐ gjithѐ pjesѐmarrѐsit нѐ procesin zgjedhor; dhe (4) пѐрмирѐсими i komunikimit dhe koordinimit тѐ brendshѐм midis organeve zgjedhore. Пѐр тѐ arritur kѐто qѐllime, нѐ сѐрѐ aktivitetesh тѐ synuara janѐ тѐ nevojshme - nga fushatat arsimore dhe konsultimet e palѐве тѐ interesuara deri te afrimi digjital dhe mbindѐrtimi i sistemeve тѐ komunikimit тѐ brendshѐм.

Strategjia identifikon publikun kryesor, тѐ tillѐ si

Стратегијата ги идентификува клучните публики, како што се гласачите, политичките партии, граѓанското општество, медиумите и институционалните партнери - и обезбедува приспособени пораки и алатки за ефективно ангажирање на секоја група. Ги нагласува комуникациските теми, вклучувајќи ја важноста на учеството на гласачите, интегритетот и непристрасноста на изборниот процес, медиумската писменост, инклузивноста и борбата против дезинформациите. Основните пораки потврдуваат дека секој глас е важен, ДИК служи како неутрален и сигурен извор на информации за изборните процеси и сите граѓани имаат право на навремена, точна и лесно достапна комуникација. Посебно внимание се посветува на маргинализираните групи, оние кои прв пат гласаат и другите ранливи категории, обезбедувајќи нивно значајно учество во демократскиот процес.

Интегриран е широк опсег на канали за комуникација, вклучувајќи традиционални медиуми, социјални медиуми, веб-страница на ДИК, СМС, мобилни платформи, мобилна апликација на ДИК и алатки за директно ангажирање, како што се центри за повици и јавни настани. Секој канал игра стратешка улога во обезбедувањето на навремена, објективна и прецизна комуникација со гласачите и целокупната јавност.

Стратегијата ја нагласува важноста на годишниот Акционен план, кој ја операционализира стратегијата преку поврзување на целите со мерливи акции, одговорни единици и временски рокови. Протоколите за управување со ризик и комуникација во кризни ситуации вклучени во Playbook за комуникација во кризни ситуации ја обезбедуваат подготвеноста и истрајноста на ДИК соодветно да одговори на предизвиците гарантирајќи го легитимитетот на изборите во насока на остварување на темелните вредности на уставниот поредок на државата, а тоа е слободни, непосредни и демократски избори. Стратегијата вклучува и робусни механизми за следење и евалуација за

votuesit, partitë politike, shoqërinë civile, media dhe partnerët institucionalë - dhe siguron mesazhe dhe mjete të përshtatura për të angazhuar në mënyrë efektive secilin grup. Ajo thekson temat e komunikimit, duke përfshirë rëndësinë e pjesëmarrjes së votuesve, integritetin dhe paanshmërinë e procesit zgjedhor, edukimin mediatik, gjithëpërfshirjen dhe luftën kundër dezinformatave. Mesazhet themelore konfirmojnë se çdo votë është e rëndësishme, KSHZ-ja shërben si një burim neutral dhe i sigurtë i informacioneve për proceset zgjedhore dhe të gjithë qytetarët kanë të drejtë për komunikim në kohë, të saktë dhe lehtësisht të disponueshëm. Vëmendje e veçantë u kushtohet grupeve të marginalizuara, atyre që votojnë për herë të parë dhe kategorive të tjera të cënueshme, duke siguruar pjesëmarrjen e tyre domethënëse në procesin demokratik.

Është integruar një spektër i gjerë i kanaleve për komunikim, duke përfshirë mediat tradicionale, mediat sociale, faqen e internetit të KSHZ-së, SMS-të, platformat mobile, aplikacionin mobil të KSHZ-së dhe mjetet për angazhim të drejtpërdrejtë, siç janë qendrat për thirrje dhe ngjarjet publike. Secili kanal luan një rol strategjik në sigurimin e komunikimit në kohë, objektiv dhe të saktë me votuesit dhe opinion e gjerë publik.

Strategjia thekson rëndësinë e Planit vjetor për veprim, i cili operacionalizon strategjinë duke lidhur qëllimet me veprimet e matshme, njësitë përgjegjëse dhe afatet kohore. Protokollet për menaxhimin e rrezikut dhe komunikimin në situata krize të përfshira në Playbook për komunikim në situata krize sigurojnë gatishmërinë dhe këmbënguljen e KSHZ-së për t'iu përgjigjur në mënyrë përkatëse sfidave duke garantuar legjitimitetin e zgjedhjeve në mënyrë që të arrihen vlerat themelore të rendit kushtetues të shtetit, të cilat janë zgjedhje të lira, të drejtpërdrejta dhe demokratike. Strategjia gjithashtu përfshin mekanizma të fuqishëm për monitorim dhe vlerësim me qëllim që të vlerësohet progresi, të përshtatet qasja e

да се оцени напредокот, да се приспособи комуникацискиот пристап и да се обезбеди континуирано подобрување.

Со вградување на комуникацијата како меѓусекторска функција во сите области на изборната администрација, оваа стратегија го зајакнува институционалниот легитимитет на ДИК, го зајакнува граѓанскиот ангажман и го поддржува демократскиот процес во Северна Македонија.

ВОВЕД

Државната изборна комисија на Република Северна Македонија е единствената надлежна институција одговорна за обезбедување на севкупниот интегритет на изборниот процес, законитоста на подготовката и спроведувањето на изборите во земјата. Во согласност со оваа улога, ДИК игра клучна улога во одржувањето на довербата на јавноста во изборниот процес, овозможувајќи информиран избор на гласачите и обезбедување еднаков пристап до информациите поврзани со изборите за сите изборни чинители. Комуникациската стратегијата служи како клучен инструмент за ДИК во исполнувањето на овој мандат. Тековната комуникациска стратегија е вкоренета во Стратешкиот план на ДИК за периодот 2025-2028 година, кој прикажува единаесет стратешки приоритети. Тој е тесно поврзан со неколку стратешки приоритети и цели кои ја формираат основата за внатрешната и за надворешната комуникација.

Прво, се усогласува со Стратешкиот приоритет 7: Транспарентност, инклузивност и информирање, кој експлицитно повикува на подобрување на јавното информирање, активна транспарентност, инклузивни комуникациски пристапи и зајакната соработка со засегнатите страни. Стратешки приоритет 6: Континуирана едукација за изборите, директно ја поддржува комуникациската стратегија преку нејзиниот акцент за зголемување на јавното разбирање на изборните процеси и промовирање на

комуникимит dhe të sigurohet përmirësim i vazhdueshëm.

Duke përfshirë komunikimin si një funksion ndërsektorial në të gjitha fushat e administratës zgjedhore, kjo strategji përforcon legjitimitetin institucional të KSHZ-së, përforcon angazhimin qytetar dhe mbështet procesin demokratik në Maqedoninë e Veriut.

HYRJE

Komisioni Shtetëror i Zgjedhjeve i Republikës së Maqedonisë së Veriut është i vetmi institucion kompetent përgjegjës për sigurimin e integritetit të përgjithshëm të procesit zgjedhor, ligjshmërisë së përgatitjes dhe zbatimit të zgjedhjeve në vend. Në përputhje me këtë rol, KSHZ-ja luan një rol kryesor në ruajtjen e besimit të opinionit publik në procesin zgjedhor, duke mundësuar zgjedhjen e informuar të votuesve dhe duke siguruar qasje të barabartë në informacionin lidhur me zgjedhjet për të gjithë pjesëmarrësit në procesin zgjedhorë. Strategjia e komunikimit shërben si një instrument kyç për KSHZ-në në përmbushjen e këtij mandati. Strategjia aktuale e komunikimit është e rrënjësuar në Planin strategjik të KSHZ-së 2025-2028, i cili përshkruan njëmbëdhjetë prioritete strategjike. Ajo është e lidhur ngushtë me disa prioritete dhe qëllime strategjike që përbëjnë bazën për komunikimin e brendshëm dhe të jashtëm.

Së pari, ajo përputhet me Prioritetin strategjik 7: Transparenca, gjithëpërfshirja dhe informimi, e cili kërkon në mënyrë të qartë përmirësimin e informimit publik, transparencën aktive, qasjet e komunikimit gjithëpërfshirës dhe përforcimin e bashkëpunimit me palët e interesuara. Prioriteti strategjik 6: Edukimi i vazhdueshëm për zgjedhjet, mbështet drejtpërdrejt strategjinë e komunikimit duke theksuar rritjen e të kuptuarit publik të proceseve zgjedhore dhe promovimin e përgjegjësisë qytetare. Prioritetet dhe qëllimet e tjera strategjike të KSHZ-së theksojnë rëndësinë e

граѓанската одговорност. Другите стратешки приоритети и цели на ДИК ја нагласуваат важноста од зајакнување на внатрешните капацитети, негување професионална институционална култура и обезбедување доследна внатрешна комуникација. Тие, исто така, ја истакнуваат потребата од јасна, достапна и инклузивна јавна комуникација која ја поддржува соработката со други институции и ги исполнува различните потреби на граѓаните, вклучително и недоволно застапените групи.

Дополнително, стратегијата ја нагласува важноста на безбедни дигитални алатки и родово чувствителна комуникација која промовира еднакво учество и ја одразува посветеноста на ДИК за транспарентност и инклузивност. Свкупно, овие приоритети и цели бараат комуникациската стратегија да служи како меѓусекторска алатка која не само што ефективно обезбедува изборни информации, туку и го зајакнува легитимитетот на институцијата и довербата на граѓаните во демократскиот процес.

Комуникациската стратегија на ДИК за периодот 2025–2028 година го дефинира концептот на остварување комуникација со јавноста во два различни периоди, за време на избори и надвор од изборниот период. Таа обезбедува рамка за внатрешна и надворешна комуникација на ДИК и ги воспоставува клучните комуникациски принципи, политики, активности и ги насочува кон постигнување на свкупната визија, мисија и основните вредности на ДИК. Општата цел на стратегијата е да обезбеди ефективна, транспарентна и навремена комуникација со сите засегнати страни во изборниот процес.

Комуникациската стратегија беше развиена преку опсежен дијалог со членовите на Државната изборна комисија и стручната служба на ДИК, како и во консултација со клучните изборни чинители, вклучително политичките партии, граѓанското општество и медиумите. Овој заеднички напор ја одразува заедничката посветеност за зајакнување на

пërforcimit të kapaciteteve të brendshme, nxitjen e një kulture institucionale profesionale dhe sigurimin e komunikimit të brendshëm të qëndrueshëm. Ata gjithashtu theksojnë nevojën për komunikim publik të qartë, të disponueshëm dhe gjithëpërfshirës që mbështet bashkëpunimin me institucionet e tjera dhe plotëson nevojat e ndryshme të qytetarëve, duke përfshirë grupet të cilat nuk janë mjaftueshëm të përfaqësuar.

Për më tepër, strategjia thekson rëndësinë e mjeteve të sigurta digjitale dhe komunikimit me ndjeshmëri gjinore që promovon pjesëmarrje të barabartë dhe pasqyron përkushtimin e KSHZ-së për transparencë dhe gjithëpërfshirje. Në përgjithësi, këto prioritete dhe qëllime kërkojnë që strategjia e komunikimit të shërbejë si një mjet ndërsektorial që jo vetëm siguron në mënyrë efektive informacionet zgjedhore, por gjithashtu përforcon legjitimitetin e institucionit dhe besimin e qytetarëve në procesin demokratik.

Strategjia komunikimit e KSHZ-së për periudhën e viteve 2025-2028 përcakton konceptin e komunikimit me opinionin publik në dy periudha të ndryshme, gjatë zgjedhjeve dhe jashtë periudhës zgjedhore. Ajo siguron një kornizë për komunikimin e brendshëm dhe të jashtëm të KSHZ-së dhe përcakton parimet kryesore të komunikimit, politikat, aktivitetet dhe i drejton ato drejt arritjes së vizionit të përgjithshëm, misionit dhe vlerave thelbësore të KSHZ-së. Qëllimi i përgjithshëm i strategjisë është të sigurojë komunikim efektiv, transparent dhe në kohë me të gjithë pjesëmarrësit në procesin zgjedhor.

Strategjia e komunikimit u zhvillua përmes dialogut të gjerë me anëtarët e Komisionit shtetëror të zgjedhjeve dhe shërbimin profesional të KSHZ-së, si dhe në konsultim me pjesëmarrësit kryesorë zgjedhorë, duke përfshirë partitë politike, shoqërinë civile dhe mediat. Kjo përpjekje e përbashkët pasqyron përkushtimin e përbashkët për të përforcuar komunikimin e

комуникацијата на ДИК внатрешно и со пошироката јавност.

1. МИСИЈА, ВИЗИЈА И ВРЕДНОСТИ НА ДИК: КОМУНИКАЦИСКА ПЕРСПЕКТИВА

Мисијата, визијата и вредностите на ДИК ја дефинираат основата на нејзините стратешки комуникациски цели. ДИК се обврзува да ги користи овие суштински вредности за да изгради доверба, да промовира учество и да го поддржува интегритетот на изборниот процес во Република Северна Македонија.

1.1. Мисија на ДИК: Државната изборна комисија обезбедува еднакво, универзално и непосредно избирачко право преку поттикнување транспарентна, непристрасна и навремена комуникација со сите засегнати страни во изборите. Преку јасни и достапни информации од јавен карактер, Комисијата го подобрува разбирањето на изборните права и процедури, обезбедувајќи еднакви услови за сите учесници. Со одржување на отворен дијалог и промовирање на довербата во изборниот процес, Комисијата ги зајакнува демократските капацитети и институционалниот кредибилитет на Република Северна Македонија.

1.2. Визија на ДИК: Државната изборна комисија, како лидер во информациите за изборниот процес, се стреми да биде доверлив и авторитетен извор на непристрасни информации за изборите, осигурувајќи дека сите засегнати страни добиваат навремена, точна и достапна комуникација преку различни традиционални и модерни комуникациски канали и алатки кои промовираат разбирање на изборните процеси, го поттикнуваат интегритетот на довербата на гласачите и ја зајакнуваат довербата на гласачите.

1.3 Вредности:

- **Транспарентност**

Државната изборна комисија е посветена на обезбедување јасни, точни и навремени

KSHZ-së brenda institucionit dhe me opinionin e gjerë publik.

1. MISIONI, VIZIONI DHE VLERAT E KSHZ-SË: PERSPEKTIVA E KOMUNIKIMIT

Misioni, vizioni dhe vlerat e KSHZ-së përcaktojnë bazën e qëllimeve të saj strategjike të komunikimit. KSHZ është e përkushtuar të përdorë këto vlera thelbësore për të ndërtuar besimin, për të promovuar pjesëmarrjen dhe për të mbështetur integritetin e procesit zgjedhor në Republikën e Maqedonisë së Veriut.

1.1. Misioni i KSHZ-së: Komisioni Shtetëror i Zgjedhjeve siguron të drejta të barabarta, universale dhe të drejtpërdrejta të votimit duke nxitur komunikim transparent, të paanshëm dhe në kohë me të gjithë palët e përfshira në zgjedhje. Përmes informacioneve të qarta dhe të disponueshme të karakterit publike, Komisioni përmirëson kuptimin e të drejtave dhe procedurave zgjedhore, duke siguruar kushte të barabarta për të gjithë pjesëmarrësit. Duke ruajtur një dialog të hapur dhe duke promovuar besimin në procesin zgjedhor, Komisioni përforcon kapacitetet demokratike dhe besueshmërinë institucionale të Republikës së Maqedonisë së Veriut.

1.2. Vizioni i KSHZ-së: Komisioni Shtetëror i Zgjedhjeve, si udhëheqës në informacionet për procesin zgjedhor, përpiket të jetë një burim i besueshëm dhe me autoritet për informacionet e paanshme zgjedhore, duke siguruar që të gjithë palët e interesuara të marrin komunikim në kohë, të saktë dhe të disponueshëm përmes një sërë kanalesh dhe mjetesh tradicionale dhe moderne të komunikimit që promovojnë të kuptuarit e proceseve zgjedhore, nxisin integritetin e besimit të votuesve dhe përforcojnë besimin e votuesve.

1.3 Vlerat:

- **Transparenca**

Komisioni Shtetëror i Zgjedhjeve është i angazhuar të sigurojë informacion të qartë, të

информации за сите чинители на изборите, обезбедувајќи дека процесите на комуникација се отворени, проверливи и негуваат доверба во интегритетот на изборниот процес.

- **Непристрасност**

Сите комуникациски активности се водени од строга политичка неутралност, обезбедувајќи еднаков пристап до информации за сите учесници во изборите и избегнување каква било форма на пристрасност или преференцијален третман

- **Пристапност**

Комисијата гарантира дека сите комуникациски материјали, пораки и канали се инклузивни и приспособени за да ги задоволат потребите на разновидната публика, гарантирајќи дека секој граѓанин, без разлика на потеклото или способноста, има еднаков пристап до веродостојни изборни информации.

2. АНАЛИЗА НА КОНТЕКСТОТ НА СТРАТЕГИЈАТА

Ефективната внатрешна и надворешна комуникација се од суштинско значење за ДИК за да функционира како транспарентна, одговорна и услужна институција. Како што е наведено во неговите стратешки и оперативни документи, комуникациските процеси мора да поддржуваат координација во институцијата и ангажман со пошироката јавност и изборните чинители. Овој дел ја испитува моменталната состојба на комуникациските практики на ДИК, истакнувајќи ги и силните страни и областите за подобрување во согласност со Стратешкиот приоритет 8 и меѓународните стандарди за квалитет.

2.1. Внатрешна комуникација

Внатрешната комуникација во рамките на ДИК е регулирана со оперативни и стратешки документи како што се Стратешкиот план, годишниот стандарден оперативен план и Правилникот за систематизација на работните места, кој ја дефинира институционалната

saktë dhe në kohë për të gjithë palët e përfshira në zgjedhje, duke siguruar që proceset e komunikimit të jenë të hapura, të verifikueshme dhe të kultivojnë besim në integritetin e procesit zgjedhor.

- **Paanshmëria**

Të gjitha aktivitetet e komunikimit udhëhiqen nga neutraliteti i rreptë politik, duke siguruar qasje të barabartë në informacione për të gjithë pjesëmarrësit e zgjedhjeve dhe duke shmangur çdo formë të anshmërisë ose trajtimit preferencial

- **Qasshmëria**

Komisioni garanton që të gjitha materialet, mesazhet dhe kanalet e komunikimit të jenë gjithëpërfshirëse dhe të përshtatura për të përmbushur nevojat e një publiku të larmishëm, duke siguruar që çdo qytetar, pavarësisht nga prejardhja ose aftësia, të ketë qasje të barabartë në informacione të besueshme zgjedhore.

2. ANALIZA E KONTEKSTIT TË STRATEGJISË

Komunikimi efektiv i brendshëm dhe i jashtëm janë thelbësore që KSHZ-ja të funksionojë si një institucion transparent, i përgjegjshëm dhe i orientuar drejtë shërbimeve. Siç përshkruhet në dokumentet strategjike dhe operationale të Komisionit, proceset e komunikimit duhet të mbështesin koordinimin në kuadër të institucionit dhe angazhimin me opinionin e gjerë publik dhe palët e interesuara zgjedhore. Kjo pjesë shqyrton gjendjen aktuale të praktikave të komunikimit të KSHZ-së, duke theksuar pikat e forta dhe fushat për përmirësim në përputhje me Prioritetin strategjik 8 dhe standardet ndërkombëtare për cilësi.

2.1. Komunikimi i brendshëm

Komunikimi i brendshëm në kuadër të KSHZ-së rregullohet nga dokumentet operationale dhe strategjike si Plani strategjik, Plani operativ standard vjetor dhe Rregullorja për sistemativimin e vendeve të punës, e cila

хиерархија. Во согласност со сегашниот Стратешки план, Стратешки приоритет 8: Ефикасно управување со квалитетот, документите, ризиците и процесите на човечки ресурси, квалитетот на внатрешната комуникација треба да биде усогласен со стандардот ISO 9001:2015.

Постојат два модалитети на внатрешната комуникација што ги практикува ДИК: вертикална и хоризонтална. Вертикалната комуникација се спроведува преку механизми од горе-надолу и оддолу-нагоре, вклучувајќи редовни состаноци помеѓу раководството на ДИК, раководителите на одделите и персоналот. Овие интеракции овозможуваат комуникација на стратешки цели, циклуси за повратни информации и оперативни прилагодувања. Неделните координативни состаноци и дигиталните платформи како што се е-пошта и Системот за управување со документи обезбедуваат документација и јасност во протокот на информации. Хоризонталната комуникација помеѓу одделенијата и секторите се олеснува преку соработка и доследност во заедничките процеси, поддржани од меѓусекторски состаноци, размена на е-пошта и активности за заемно планирање.

Анализата на модалитетите на внатрешната комуникација и практичната примена на овие рамки открива недостатоци во доследноста на комуникацијата, споделувањето информации и структурираното решавање на проблемите. ДИК се соочува со предизвици поврзани со нејасни протоколи за комуникација, воздржаност од споделување на информации и одговорните за односи со јавност и ограничена интеграција на централната единица на ДИК и регионалните канцеларии. Регионалните канцеларии често имаат доцнење во комуникацијата или недостаток на јасност. Овие прашања може да доведат до недоразбирања и да влијаат на оперативната ефикасност и имиџот на ДИК.

2.2. Надворешна комуникација

Надворешната комуникација игра централна улога во градењето доверба, борбата против

пërcakton hierarkinë institucionale. Në përputhje me Planin strategjik të tashëm, Prioriteti strategjik 8: Menaxhimi efektiv i cilësisë, dokumenteve, rreziqeve dhe proceseve të resurseve njerëzore, cilësia e komunikimit të brendshëm duhet të përputhet me standardin ISO 9001:2015.

Ekzistojnë dy modalitete të komunikimit të brendshëm të praktikuar nga KSHZ: vertikal dhe horizontal. Komunikimi vertikal kryhet përmes mekanizmave nga lart-poshtë dhe nga poshtë-lart, duke përfshirë takime të rregullta midis udhëheqësisë të KSHZ-së, udhëheqësve të njesive dhe personelit. Këto ndërveprime mundësojnë komunikimin e qëllimeve strategjike, ciklet për informacione kthyesë dhe rregullimeve operacionale. Takimet javore të koordinimit dhe platformat digjitale si emaili dhe Sistemi për menaxhimin me dokumente sigurojnë dokumentacion dhe qartësi në rrjedhën e informacioneve. Komunikimi horizontal midis njësive dhe sektorëve lehtësohet përmes bashkëpunimit dhe qëndrueshmërisë në proceset e përbashkëta, të mbështetura nga takimet ndërsektoriale, shkëmbimet e postës elektronike dhe aktivitetet e planifikimit të ndërsjellë.

Analiza e modaliteteve të komunikimit të brendshëm dhe zbatimi praktik i këtyre kornizave zbulon mangësi në konsistencën e komunikimit, shkëmbimit të informacioneve dhe zgjidhjes së strukturuar të problemeve. KSHZ-ja përballlet me sfida në lidhje me protokollet e paqarta të komunikimit, duke u përmbajtur nga ndarja e informacioneve me personat përgjegjës për marrëdhënie me opinionin publik dhe integrimin e kufizuar të njësisë qendrore të KSHZ-së dhe zyrave rajonale. Zyrrat rajonale shpesh kanë vonesa në komunikim ose mungesë qartësie. Këto çështje mund të çojnë në keqkuptime dhe të ndikojnë në efikasitetin dhe imazhin operativ të KSHZ-së.

2.2. Komunikimi i jashtëm

Komunikimi i jashtëm luan një rol qendror në

дезинформациите и едукација на гласачите. Каналите за комуникација вклучуваат традиционални масовни медиуми (соопштенија за печат, конференции, интервјуа), веб-страницата на ДИК (www.sec.mk) и платформите за социјални медиуми како што се Facebook, X (поранешен Твитер) и YouTube.

Директните комуникациски активности - отворени денови, изборни каравани и настани за едукација на јавноста - помагаат ДИК да се приближи до граѓаните. Специфични комуникациски стратегии се дизајнирани за клучните групи на засегнати страни, вклучувајќи гласачи, политички партии, граѓански организации и набљудувачи на изборите. Активностите се движат од брифинзи до едукативни сесии и процеси за повратни информации, обезбедувајќи секоја група да е информирана, ангажирана и овластена да учествува во демократскиот процес.

Иако комуникацијата е добро структурирана и интензивна за време на изборниот период, нејзиниот континуитет и видливост значително се намалуваат помеѓу изборите. Ограничениот пристап во неизборните периоди ја намалува јавната свест и подготвеност. Одделот за односи со јавноста, одговорен за надзор и спроведување на стратегиите за надворешна комуникација, моментално работи со ограничени ресурси, нејасни мандати и недоволна видливост.

3. СТРАТЕШКИ ЦЕЛИ

Стратешките цели на комуникациската стратегија на ДИК се дизајнирани да го поддржат спроведувањето на изборните закони и прописи, да ја зајакнат внатрешната комуникација и комуникација со клучните изборни чинители, да го подобрат јавниот имиџ на институцијата и да го зајакнат нејзиниот кредибилитет во очите на јавноста. Тие се фокусираат на подобрување на транспарентноста, довербата и меѓуинституционалната соработка во текот на

ндертиним е бесимит, luftën kundër dezinformatave dhe edukimin e votuesve. Kanalet për komunikim përfshijnë mediat tradicionale masive (njoftime për shtyp, konferenca, intervista), faqen e internetit të KSHZ-së (www.sec.mk) dhe platformat e mediave sociale si Facebook, X (më parë Twitter) dhe YouTube.

Aktivitetet e komunikimit të drejtpërdrejtë - ditët e hapura, karvanët zgjedhorë dhe ngjarjet për edukimin e opinionit publik - ndihmojnë në afrimin e KSHZ-së me qytetarët. Strategjitë specifike të komunikimit janë hartuar për grupet kryesore të palëve të përfshira, duke përfshirë votuesit, partitë politike, organizatat e shoqërisë civile dhe vëzhguesit e zgjedhjeve. Aktivitetet variojnë nga informimet deri te sesionet edukative dhe proceset për informacione kthyesë, duke siguruar që secili grup të informohet, angazhohet dhe autorizohet për të marrë pjesë në procesin demokratik.

Megjithëse komunikimi është i strukturuar mirë dhe intensiv gjatë kohës së periudhës së zgjedhjeve, vazhdimësia dhe dukshmëria e tij zvogëlohen ndjeshëm midis zgjedhjeve. Qasja e kufizuar në periudhat jozgjedhore zvogëlon vetëdijen dhe gatishmërinë e opinionit publik. Seksioni për marrëdhënie me publikun, përgjegjës për mbikëqyrjen dhe zbatimin e strategjive të komunikimit të jashtëm, aktualisht vepron me resurse të kufizuara, mandate të paqarta dhe dukshmëri të pamjaftueshme.

3. QËLLIMET STRATEGJIKE

Qëllimet strategjike të strategjisë së komunikimit të KSHZ-së janë hartuar për të mbështetur zbatimin e ligjeve dhe rregullave që lidhen me zgjedhjet, për të përforcuar komunikimin e brendshëm dhe komunikimin me palët e përfshira në zgjedhje, për të përmirësuar imazhin publik të institucionit dhe për të forcuar besueshmërinë e tij në sytë e opinionit publik. Ato përqendrohen në përmirësimin e transparencës, besimit dhe bashkëpunimit ndërinstitutional gjatë gjithë

изборниот процес, истовремено усогласувајќи се со мисијата, визијата и вредностите на ДИК, обезбедувајќи дека сите напори за информирање, ангажирање и градење доверба со јавноста се конзистентни со сеопфатниот мандат на Комисијата.

Цел 1. Да се подобри протокот на доверливи информации за ДИК и изборниот процес преку воспоставување сеопфатен систем за навремена, точна комуникација и проактивно управување со дезинформациите.

За да се одржи довербата на јавноста и да се обезбеди информирано учество, од суштинско значење е ДИК да обезбеди точни, навремени и достапни информации за својата работа и за изборниот процес. Во ера на се поголем број на дезинформации, воспоставувањето сигурен комуникациски систем е од клучно значење за спротивставување на лажните наративи и зајакнување на улогата на ДИК како веродостоен извор на информации за изборите.

Специфични активности:

- Редовно дистрибуирање на ажурирани информации за активностите на ДИК преку официјалната веб-страница и каналите на социјалните медиуми, користејќи прифатливи и достапни формати меѓу изборите, за време на изборниот период и на денот на изборите.
- Развивање и дистрибуција на проверени, лесно разбирливи и материјали на повеќе јазици кои ги објаснуваат клучните аспекти на изборниот процес, како што се регистрацијата на гласачите, процедурите за гласање и механизмите за приговори.
- Обезбедување на онлајн пристап до сите политики, регулативи, инструкции, обуки и информативни материјали, барања, одлуки и извештаи за работата на ДИК преку веб-страницата на ДИК и

procesit zgjedhor, duke u harmonizuar me misionin, vizionin dhe vlerat e KSHZ-së, duke siguruar që të gjitha përpjekjet për të informuar, angazhuar dhe ndërtuar besimin me opinionin publik të jenë në përputhje me mandatin gjithëpërfshirës të Komisionit.

Qëllimi 1. Përmirësimi i rrjedhës së informacioneve të besueshme në lidhje me KSHZ-në dhe procesin zgjedhor duke krijuar një sistem gjithëpërfshirës për komunikim në kohë, të saktë dhe menaxhim proaktiv të dezinformatave.

Për të ruajtur besimin e opinionit publik dhe për të siguruar pjesëmarrje të informuar, është thelbësore që KSHZ-ja të sigurojë informacione të sakta, në kohë dhe të disponueshme për punën e tij dhe procesin zgjedhor. Në një epokë të numrit gjithnjë e më të madh të dezinformatave, krijimi i një sistemi të besueshëm të komunikimit është kritik për t'iu kundërvënë narrativëve të rrejshme dhe për të përforcuar rolin e KSHZ-së si një burim i besueshëm i informacioneve për zgjedhjet.

Aktivitete specifike:

- Shpërndani rregullisht informacione të përditësuar për aktivitetet e KSHZ-së përmes faqes zyrtare të internetit dhe kanaleve të mediave sociale, duke përdorur formate të pranueshme dhe të disponueshme midis zgjedhjeve, gjatë periudhës së zgjedhjeve dhe në ditën e zgjedhjeve.
- Zhvillimi dhe shpërndarja e materialeve të verifikuara, lehtësisht të kuptueshme dhe shumëgjuhësore që shpjegojnë aspektet kryesore të procesit zgjedhor, siç janë regjistrimi i votuesve, procedurat e votimit dhe mekanizmat e kundërshtimit.
- Sigurimi i qasjes online në të gjitha politikat, rregulloret, udhëzimet, trajnimet dhe materialet informative, kërkesat, vendimet dhe raportet për punën e KSHZ-

другите интернет платформи.

Зајакнување на имиџот на ДИК како доверлив и авторитетен извор на информации за изборниот процес.

Цел 2. Подобрување на комуникацијата со медиумите преку обезбедување конзистентност, точност и навремено ширење на информациите во текот на изборниот циклус.

Ефикасната комуникација со медиумите е од суштинско значење за да се обезбеди јавноста да добие јасни, конзистентни и точни информации за изборниот процес. Зајакнувањето на соработката со претставниците на медиумите во текот на изборниот циклус ја подобрува транспарентноста, се спротивставува на дезинформациите и ја зајакнува довербата на јавноста во работата на ДИК.

Специфични активности:

- Организирање на редовни состаноци - централно и регионално - со претставници на традиционалните медиуми и социјалните медиуми.
- Одржување на редовни официјални брифинзи, прес-конференции и презентации на релевантни теми, проследени со објавување на соодветни соопштенија за печатот.
- Зајакнување на односите со медиумите со покана на новинари на клучните активности на ДИК и редовно објавување неделна агенда која најавува јавни седници, важни посети и настани, вклучувајќи ги деталите за времето и локацијата.
- Активно учество во ток-шоуа, дебати и интервјуа на телевизија, радио и онлајн медиумски платформи и настани.

Цел 3. Олеснување на директна, инклузивна и одговорна комуникација со граѓаните и клучните изборни чинители за промовирање на транспарентноста,

сè пèрмес ueb-faqes сè KSHZ-sè dhe platformave të tjera të internetit.

Пèрфорцими i imazhit të KSHZ-së si burim i besueshëm dhe me autoritet të informacioneve për procesin zgjedhor.

Qëllimi 2. Përmirësimi i komunikimit me mediat duke siguruar qëndrueshmëri, saktësi dhe shpërndarje në kohë të informacioneve gjatë gjithë ciklit zgjedhor.

Komunikimi efektiv me mediat është thelbësor për të siguruar që opinionin publik të marrë informacione të qarta, të qëndrueshme dhe të sakta në lidhje me procesin zgjedhor. Përforcimi i bashkëpunimit me përfaqësuesit e mediave gjatë ciklit zgjedhor përmirëson transparencën, kundërshton dezinformatat dhe përforcon besimin e opinionit publik në punën e KSHZ-së.

Aktivitete specifike:

- Organizimi i takimeve të rregullta - në nivel qendror dhe rajonal - me përfaqësues të mediave tradicionale dhe mediave sociale.
- Mbajtja e informimeve të rregullta zyrtare, konferencave për shtyp dhe prezantimeve mbi temat përkatëse, të shoqëruara nga publikimi i njoftimeve të duhura për shtyp.
- Përforcimi i marrëdhënieve me mediat duke ftuar gazetarët në aktivitetet kryesore të KSHZ-së dhe duke publikuar rregullisht një agjendë javore që njofton seanca publike, vizita dhe ngjarje të rëndësishme, duke përfshirë detajet për kohën dhe lokacionin.
- Pjesëmarrje aktive në emisione, debate dhe intervista në televizion, radio dhe platforma dhe ngjarje të mediave online.

Qëllimi 3. Lehtësimi i komunikimit të drejtpërdrejtë, gjithëpërfshirës dhe të përgjegjshëm me qytetarët dhe palët kryesore

довербата и активното учество во изборниот процес.

Директната и инклузивна комуникација со граѓаните и засегнатите страни се од витално значење за градење транспарентност, зајакнување на јавната доверба и поттикнување активно учество во изборниот процес. Со вклучување на различни групи преку отворен дијалог, теренски настани и насочени кампањи, ДИК гарантира дека секој е слушнат и дека изборните процеси се подобро разбрани и поддржани.

Специфични активности:

- Редовно организирање консултативни и информативни состаноци, тркалезни маси и конференции за сите засегнати страни кои се активно вклучени во изборниот процес, вклучително и граѓанските организации и политичките партии.
- Организирање јавни настани и натпревари за одбележување важни датуми, како што се Меѓународниот ден на изборите, Меѓународниот ден на жената, Меѓународниот ден на лица со попреченост, Денот на независноста и други.
- Воспоставување на програма за посетители „Отворени денови на ДИК“ за да се олеснат посетите на барање од заинтересираните институции и организации.
- Спроведување на најмалку две информативни кампањи за време на предизборниот и изборниот период, со фокус на ранливите избирачки групи, притоа обезбедувајќи поширок пристап.

Цел 4. Да се воспостави кохерентен и транспарентен систем за внатрешна комуникација кој промовира навремена размена на информации, ја зајакнува координацијата во сите нивоа на изборната власт и другите организации

тë përfshira në zgjedhje për të promovuar transparencën, besimin dhe pjesëmarrjen aktive në procesin zgjedhor.

Komunikimi i drejtpërdrejtë dhe gjithëpërfshirës me qytetarët dhe palët e përfshira është jetik për ndërtimin e transparencës, përforcimin e besimit të publikut dhe inkurajimin e pjesëmarrjes aktive në procesin zgjedhor. Duke përfshirë grupe të ndryshme përmes dialogut të hapur, ngjarjeve në terren dhe fushatave të synuara, KSHZ-ja siguron që të gjithë të dëgjohen dhe që proceset zgjedhore të kuptohen dhe mbështeten më mirë.

Aktivitete specifike:

- Organizimi i rregullt i takimeve konsultative dhe informuese, tryezave të rrumbullakëta dhe konferencave për të gjithë pjesëmarrësit e përfshirë në mënyrë aktive në procesin zgjedhor, duke përfshirë organizatat e shoqërisë civile dhe partitë politike.
- Organizimi i ngjarjeve dhe garave publike për të shënuar data të rëndësishme, të tilla si Dita ndërkombëtare e zgjedhjeve, Dita ndërkombëtare e gruas, Dita ndërkombëtare e personave me aftësi të kufizuara, Dita e pavarësisë dhe të tjera.
- Krijimi një programi për vizitorët “Ditët e hapura të KSHZ-së” për të lehtësuar vizitat me kërkesë të institucioneve dhe organizatave të interesuara.
- Realizimi i të paktën dy fushatave informuese gjatë periudhës parazgjedhore dhe zgjedhore, me fokus grupet e cënueshme zgjedhore, duke siguruar qasje më të gjerë.

Qëllimi 4. Krijimi i një sistemi të komunikimit të brendshëm koherent dhe transparent që nxit shkëmbimin në kohë të informacioneve, përforcon koordinimin në të gjitha nivelet e pushtetit zgjedhor dhe organizatave të tjera të

вклучени во подготовката и спроведувањето на изборите, поттикнува заедничко разбирање и примена на основните вредности и законските одговорности на ДИК.

Добро структуриран и транспарентен систем за внатрешна комуникација е од суштинско значење за обезбедување непречена координација, конзистентен проток на информации и ефективно одлучување на сите нивоа на изборна администрација. Со поттикнување заедничко разбирање за законските одговорности и основните вредности на ДИК, внатрешната комуникација ја зајакнува институционалната ефикасност, тимската работа и интегритетот во текот на изборниот процес.

Специфични активности:

- Диверзификација и усогласување на внатрешните алатки за електронска комуникација (на пр., email, Teams, Viber, WhatsApp) со ISO стандардите за да се обезбеди ефикасно, структурирано и навремено споделување информации низ институцијата.
- Спроведување редовни состаноци и брифинзи со персоналот (онлајн и лично) поддржани од заеднички календар на активности и јасни процедури за известување за да се координираат задачите, да се споделуваат ажурирања и да се обезбеди одговорност.
- Организирање обуки за комуникација, тимска работа и разрешување конфликти, истовремено промовирајќи ја културата на меѓусебно почитување и соработка низ целата институција.
- Обезбедување на транспарентност и инклузивност со донесување клучни одлуки достапни за сите вработени преку внатрешни системи и со вклучување на персоналот во работни

përfshira në përgatitjen dhe realizimin e zgjedhjeve, nxit një kuptim dhe zbatim të përbashkët të vlerave thelbësore të KSHZ-së dhe përgjegjësi ligjore.

Një sistem i strukturuar dhe transparent i komunikimit të brendshëm është thelbësor për të siguruar koordinim të qetë, rrjedhë të qëndrueshme të informacioneve dhe vendimmarrje efektive në të gjitha nivelet e administratës zgjedhore. Duke nxitur një kuptim të përbashkët të përgjegjësi ligjore dhe vlerave thelbësore të KSHZ-së, komunikimi i brendshëm përforcon efikasitetin institucional, punën në grup dhe integritetin gjatë gjithë procesit zgjedhor.

Aktivitete specifike:

- Diversifikimi dhe harmonizimi i mjeteve të brendshme të komunikimit elektronik (p.sh. email, Teams, Viber, WhatsApp) me standardet ISO për të siguruar shkëmbimin efikas, të strukturuar dhe në kohë të informacioneve në të gjithë institucionin.
- Mbajtja e takimeve dhe informimeve të rregullta të stafit (online dhe me prani fizike) të mbështetura nga një календар i përbashkët активитетesh dhe procedura të qarta raportimi për të koordinuar detyrat, për të ndarë përditësimet dhe për të siguruar llogaridhënie.
- Organizimi i trajnimeve për komunikimin, punën në grup dhe zgjidhjen e konflikteve, duke promovuar kulturën e respektit dhe bashkëpunimit të ndërsjellë në të gjithë institucionin.
- Sigurimi i transparencës dhe gjithëpërfshirjes duke i bërë vendimet kryesore të disponueshme për të gjithë të punësuarit përmes sistemeve të

групи и меѓусекторски работилници за размена на идеи и споделена одговорност.

- Развивање на јасни комуникациски насоки и материјали за изборните органи на сите нивоа, притоа јавно промовирајќи ги основните вредности на ДИК за поддршка на точни, конзистентни и вредносни пораки.

4. ЦЕЛНА ПУБЛИКА

Ефикасна комуникација бара, внатрешно и надворешно, јасно разбирање на различните публики со кои ДИК комуницира. Секоја група има специфични потреби за информации и игра посебна улога во изборниот процес, што го прави таргетираното испраќање пораки од суштинско значење. Внатрешната публика како што се членовите на ДИК, стручната служба и целата изборна администрација бараат структурирана, оперативна комуникација, додека надворешната публика се движи од гласачи и политички партии до медиумите, граѓанското општество и меѓународните партнери. Идентификувањето и решавањето на потребите на примарната и на секундарната публика гарантира дека комуникацијата е инклузивна, одговорна и усогласена со мисијата и целите на ДИК.

4.1 Публика за внатрешна комуникација

- Членови на ДИК** – ги вклучува претседателот, потпретседателот и другите членови на комисијата. Оваа публика треба редовно да биде информирана за стратешките одлуки, законските измени и организациските прашања.
- Секретар и стручна служба на ДИК** – Овие вработени се одговорни за секојдневната административна работа. Нивните комуникациски потреби се поврзани со оперативната работа на институцијата.
- Општински изборни комисии (ОИК)** –

брендшме и duke përfshirë stafin në grupe pune dhe punëtori ndërsektoriale për shkëmbimin e ideve dhe përgjegjësinë e përbashkët.

- Zhvillimi i udhëzimeve dhe materialeve të qarta të komunikimit për organet zgjedhore në të gjitha nivelet, duke promovuar publikisht në të njëjtën kohë vlerat thelbësore të KSHZ-së për mbështetjen e mesazheve të sakta, të qëndrueshme dhe të vlefshme.

4. PUBLIKU I SYNUAR

Komunikimi efektiv kërkon, brenda dhe jashtë, një kuptim të qartë të publikut të ndryshëm me të cilin komunikon KSHZ-ja. Secili grup ka nevoja specifike për informacione dhe luan një rol të veçantë në procesin zgjedhor, duke i bërë mesazhet e synuara thelbësore. Publiku i brendshëm si anëtarët e KSHZ-së, shërbimi profesional dhe e gjithë administrata zgjedhore kërkojnë komunikim të strukturuar dhe operacional, ndërsa publiku i jashtëm varion nga votuesit dhe partitë politike deri te media, shoqëria civile dhe partnerët ndërkombëtarë. Identifikimi dhe adresimi i nevojave të publikut parësorë dhe dytësorë siguron që komunikimi të jetë gjithëpërfshirës, i përgjegjshëm dhe në përputhje me misionin dhe qëllimet e KSHZ-së.

4.1 Publiku për komunikim të brendshëm

- Anëtarët e KSHZ-së** – përfshin kryetarin, nënkryetarin, dhe anëtarët e tjerë të komisionit. Ky publik duhet të informohet rregullisht për vendimet strategjike, ndryshimet ligjore dhe çështjet organizative.
- Sekretari i KSHZ-së dhe shërbimi profesional** – Këto të punësuar janë përgjegjës për punën e përditshme administrative. Nevojat e tyre të komunikimit lidhen me punën operationale të institucionit.

Локални тела кои го спроведуваат изборниот процес на општинско ниво. Тие бараат редовна комуникација со ДИК за упатства, рокови и прописи.

- d) **Избирачки одбори** – лица ангажирани за спроведување на гласањето на избирачките места. Ним им требаат јасни инструкции за правилата на изборниот процес, однесувањето на избирачките места и решавањето на можните проблеми.
- e) **Привремен персонал** – лица вклучени во изборниот процес на одредено време (обучувачи, помошни тела, ангажирани надворешни експерти). Нивните комуникациски потреби се поврзани со краткорочни инструкции и оперативни информации.
- f) **Стручна служба за односи со јавноста** – Овие вработени комуницираат со медиумите и јавноста и затоа треба да бидат добро информирани за официјалните ставови на ДИК, за настаните организирани за информирање на јавноста, како и за да имаат разбирање за односот кон медиумите и новинарството.

4.2. Примарна публика:

- a. **Гласачи:** Лица кои ќе учествуваат на изборите и кои имаат право на глас, вклучително и потенцијални гласачи (млади кои првпат го користат своето право на глас), жени, лица со попреченост, стари лица, граѓани од руралните средини, дијаспората, како и различни етнички и културни малцинства.
- b. **Политички партии:** Организации кои ги предлагаат своите политики и кандидати на изборите.
- c. **Независни кандидати:** Подобни граѓани кои се кандидираат за изборна функција без поддршка од политичка партија.
- d. **Изборни набљудувачи:** Поединци или организации кои ги следат изборите за да обезбедат фер и транспарентен

c) **Komisionet komunale të zgjedhjeve (KKZ)** – Organet lokale që zhvillojnë procesin zgjedhor në nivel komunal. Ata kërkojnë komunikim të rregullt me KSHZ-në për udhëzimet, afatet dhe rregullat.

d) **Këshillat zgjedhore** – personat e angazhuar në realizimin e votimit në qendrat e votimit. Ata kanë nevojë për udhëzime të qarta mbi rregullat e procesit zgjedhor, zhvillimin e qendrave të votimit dhe zgjidhjen e problemeve të mundshme.

e) **Stafi i përkohshëm** – personat e përfshirë në procesin zgjedhor për një periudhë të caktuar kohore (trajnerë, organe ndihmëse, ekspertë të jashtëm të angazhuar). Nevojat e tyre të komunikimit lidhen me udhëzimet afatshkurtra dhe informacionet operacionale.

f) **Shërbimi profesional për marrëdhënie me publikun** – Këta të punësuar komunikojnë me mediat dhe opinionin publik dhe për këtë arsye duhet të jenë të informuar mirë për qëndrimet zyrtare të KSHZ-së, për ngjarjet e organizuara për të informuar opinionin publik, si dhe për të kuptuar raportin ndaj mediave dhe gazetarisë.

4.2. Publiku parësorë:

- a. **Votuesit:** Personat që do të marrin pjesë në zgjedhje dhe që kanë të drejtë vote, duke përfshirë votuesit e mundshëm (të rinjtë që përdorin të drejtën e tyre të votës për herë të parë), gratë, personat me aftësi të kufizuara, të moshuarit, qytetarët nga zonat rurale, diaspora, si dhe pakicat e ndryshme etnike dhe kulturore.
- b. **Partitë politike:** Organizatat që propozojnë politikat dhe kandidatët e tyre në zgjedhje.
- c. **Kandidatët e pavarur:** Qytetarët e kualifikuar që kandidojnë për funksione zgjedhore pa mbështetjen e një partie politike.
- d. **Vëzhguesit e zgjedhjeve:** Individë ose organizatat që vëzhgojnë zgjedhjet për të siguruar një proces të drejtë dhe

процес. Тука спаѓаат домашни или меѓународни набљудувачи.

- е. **Граѓански организации:** Невладини организации вклучени во заштитата на изборните права, промовирањето на едукација за изборите и следење на изборите.
- ф. **Медиуми:** Новински агенции, телевизија, радио, весници и интернет портали кои ја информираат јавноста за изборниот процес, избирачките права и други прашања од јавен интерес поврзани со изборите. Ова ги вклучува локалните, националните и меѓународните медиуми, кои играат важна улога во обликувањето на јавното мислење и перцепцијата за изборите.

4.3. Секундарна публика:

- а. **Национални владини партнери:**
- **Централна власт** - министерства, агенции и други државни институции кои имаат улога во изборниот процес.
 - **Локални јавни власти** - општини и регионални институции кои обезбедуваат инфраструктура, безбедност и поддршка за гласачите.
 - **Собрание на Република Северна Македонија** - законодавна власт која има улога во изменување и дополнување на Изборниот закон, распишува избори и има директна врска со процесот на спроведување на изборите.
- б. **Образовни институции:** училишта, университети и други образовни организации кои можат да играат улога во едукацијата на младите за изборниот процес и демократските принципи со акцент на младите гласачи.
- с. **Меѓународни партнери:** Организации како што се ОБСЕ/ОДИХР, ИФЕС,

transparent. Кето пërfshijnë vëzhgues vendas ose ndërkombëtarë.

- е. **Организатат е shoqërisë civile:** Organizata joqeveritare të përfshira në mbrojtjen e të drejtave zgjedhore, promovimin e edukimit për zgjedhjet dhe ndjekjen e zgjedhjeve.
- ф. **Mediat:** Agjencitë e lajmeve, televizionet, radiot, gazetat dhe portalet e internetit që informojnë opinionin publik për procesin zgjedhor, të drejtat zgjedhore dhe çështje të tjera me interes publik në lidhje me zgjedhjet. Kjo përfshin mediat lokale, nacionale dhe ndërkombëtare, të cilat luajnë një rol të rëndësishëm në formësimin e opinionit publik dhe perceptimit të zgjedhjeve.

4.3. Publiku dytësorë:

- а. **Partnerët nacional qeveritarë:**
- **Pushteti qendrorë** - ministritë, agjencitë dhe institucionet e tjera shtetërore që kanë rol në procesin zgjedhor.
 - **Institucionet publike lokale** - komunat dhe institucionet rajonale që ofrojnë infrastrukturë, siguri dhe mbështetje për votuesit.
 - **Kuvendi i Republikës së Maqedonisë së Veriut** - pushtet ligjvënës që ka rol në ndryshimin dhe plotësimin e Kodit zgjedhor, shpall zgjedhje dhe ka lidhje të drejtpërdrejtë me procesin e zbatimit të zgjedhjeve.
- б. **Institucionet arsimore:** shkollat, universitetet dhe organizatat e tjera arsimore që mund të luajnë një rol në edukimin e të rinjve për procesin zgjedhor dhe parimet demokratike me theks te votuesit e rinj.
- с. **Partnerët ndërkombëtarë:** Organizatat si OSBE/ODIHR, IFES,

Парламентарното собрание на Советот на Европа, Делегацијата на ЕУ во Македонија или други меѓународни институции кои можат да ги набљудуваат изборите, да обезбедат техничка поддршка или да поттикнуваат транспарентност и демократски процеси.

5. ТЕМИ И ПОРАКИ ЗА КОМУНИКАЦИЈА

Комуникацијата треба да ја нагласи важноста за фер, транспарентни и инклузивни избори како суштински за демократијата. Клучните теми треба да се засноваат на мисијата, визијата и вредностите на ДИК и да ја вклучуваат вредноста на учеството во изборите, довербата во процесот, едукацијата на гласачите и инклузивното информирање. Пораките мора да се приспособат на различна публика и фази од изборниот циклус. Тие треба да бидат инклузивни, јасни, навремени и достапни на повеќе јазици и формати.

- **Гласачи (идни гласачи, гласачи кои прв пат го остваруваат своето право, гласачи од различни возрастни групи, гласачи од ранливи категории на граѓани):** се користат едноставни, достапни и повеќејазични формати, вклучувајќи Брајово писмо или преводи. Пораките треба да се спротивстават на дезинформациите и да промовираат етичко учество.
- **Граѓанско општество и набљудувачи:** обезбедуваат навремени, јасни информации за правата, процедурите, регистрацијата и пристапот до обука или поддршка.
- **Традиционални и модерни медиуми (уредници, новинари, инфлуенсери):** обезбедуваат неутрални, навремени и точни пораки. Обезбедете брзи одговори и нагласете ја непристрасната улога на ДИК.
- **Политички партии и кандидати:** правилата и процедурите се комуницираат јасно и непристрасно, обезбедувајќи еднаков пристап и

Асамблеја парламентарна e Këshillit të Evropës, Delegacioni i BE-së në Maqedoni ose institucione të tjera ndërkombëtare që mund të vëzhgojnë zgjedhjet, të ofrojnë mbështetje teknike ose të nxisin transparencën dhe proceset demokratike.

5. TEMAT DHE MESAZHET PËR KOMUNIKIM

Komunikimi duhet të theksojë rëndësinë e zgjedhjeve të drejta, transparente dhe gjithëpërfshirëse si thelbësore për demokracinë. Temat kryesore duhet të bazohen në misionin, vizionin dhe vlerat e KSHZ-së dhe të përfshijnë vlerën e pjesëmarrjes zgjedhore, besimin në proces, edukimin e votuesve dhe informimin gjithëpërfshirës. Mesazhet duhet të përshtaten për publikun dhe faza të ndryshme të ciklit zgjedhor. Ato duhet të jenë gjithëpërfshirëse, të qarta, në kohë dhe të disponueshme në shumë gjuhë dhe formate.

- **Votuesit (votuesit e ardhshëm, votuesit që për herë të parë realizojnë të drejtën e tyre, votuesit e grupmoshave të ndryshme, votuesit nga kategoritë e cënueshme të qytetarëve):** përdoren formate të thjeshta, të disponueshme dhe shumëgjuhësore, duke përfshirë shkrimin Braille ose përkthime. Mesazhet duhet të kundërshtojnë dezinformatat dhe të promovojnë pjesëmarrjen etike.
- **Shoqëria civile dhe vëzhguesit:** sigurojnë informacion në kohë dhe të qartë mbi të drejtat, procedurat, regjistrimin dhe qasjen në trajnime ose mbështetje.
- **Mediat tradicionale dhe moderne (redaktorët, gazetarët, ndikuesit):** japin mesazhe neutrale, në kohë dhe të sakta. Siguroni përgjigje të shpejta dhe theksoni rolin e paanshëm të KSHZ-së.
- **Partitë politike dhe kandidatët:** rregullat dhe procedurat komunikohen në mënyrë të qartë dhe të paanshme, duke siguruar

разбирање на барањата за кандидатура, правата и процесите на жалби.

Клучни теми и пораки:

1. Промовирање на транспарентност и институционална доверба

Фокус: Отворена комуникација за одлуките, процесите и улогите на ДИК.

Изборна фаза: пред, за време и по изборите.

- Клучна порака 1: „ДИК работи отворено и транспарентно, преку јасни одлуки до силна доверба“.
- Клучна порака 2: „Со отворена комуникација ја градиме меѓусебната доверба со јавноста, и во институцијата и во изборниот процес“.

2. Одбрана на изборниот интегритет и борба против дезинформациите

Фокус: Следење на дезинформации, комуникација заснована на факти, дигитална писменост.

Изборна фаза: првенствено за време и пред избори.

- Клучна порака 1: „Верувај само на официјални извори - точните информации за изборите започнуваат од ДИК“.
- Клучна порака 2: „Заедно, можеме да ги запреме дезинформациите и да го заштитиме интегритетот на нашите избори“.

3. Поттикнување на инклузивно учество

Фокус: Прилагодено пристапување до младите, жените, лицата со попреченост, дијаспората, малцинствата.

Изборна фаза: Главно пред избори, продолжува за време на избори.

- Клучна порака 1: „Секој глас е важен - нашата демократија е посилна кога сите учествуваат во неа“.
- Клучна порака 2: „Достапни избори се фер избори - вашето право, вашиот глас, вашата иднина“.

4. Јакнење на едукацијата и свеста на гласачите

Фокус: Едукација на граѓаните за процедурите,

qasje të barabartë dhe kuptim të kërkesave për kandidaturë, të drejtave dhe proceseve të ankesës.

Temat dhe mesazhet kryesore:

1. Promovimi i transparencës dhe besimit institucional

Fokusi: Komunikimi i hapur mbi vendimet, proceset dhe rolet e KSHZ-së.

Faza zgjedhore: para, gjatë dhe pas zgjedhjeve.

- Mesazhi kryesor 1: "KSHZ-ja vepron në mënyrë të hapur dhe transparente, përmes vendimeve të qarta për besim të fortë."
- Mesazhi kryesor 2: "Me komunikim të hapur, ne ndërtojmë besimin e ndërsjellë me opinionin publik, si në institucion ashtu edhe në procesin zgjedhor."

2. Mbrojtja e integritetit të zgjedhjeve dhe lufta kundër dezinformatave

Fokusi: Monitorimi i dezinformatave, komunikimi i bazuar në fakte, edukimi digjital.

Faza zgjedhore: kryesisht gjatë dhe para zgjedhjeve.

- Mesazhi kryesor 1: "Besoni vetëm burimeve zyrtare - informacionet e sakta për zgjedhjet fillojnë nga KSHZ-ja".
- Mesazhi kryesor 2: "Së bashku, ne mund të ndalojmë dezinformatat dhe të mbrojmë integritetin e zgjedhjeve tona."

3. Nxitja e pjesëmarrjes gjithëpërfshirëse

Fokusi: Qasje e përshtatur për të rinjtë, gratë, personat me aftësi të kufizuara, diaspora, pakicat.

Faza zgjedhore: Kryesisht para zgjedhjeve, vazhdon gjatë zgjedhjeve.

- Mesazhi kryesor 1: "Çdo votë është e rëndësishme - demokracia jonë është më e fortë kur të gjithë marrin pjesë në të."
- Mesazhi kryesor 2: "Zgjedhjet e disponueshme janë zgjedhje të drejta - e drejta juaj, vota juaj, e ardhmja juaj."

4. Përforcimi i edukimit dhe vetëdija e votuesve

правата, временските рокови и заштитните мерки.

Изборна фаза: првенствено пред избори, засилена за време на избори.

- Клучна порака 1: „Запознајте се со вашите права, заштитете го вашиот глас – знаењето за тоа ве прави посилен“
- Клучна порака 2: „Јасни, едноставни, проверени информации - се што ви треба за да гласате со доверба“.

5. Одговорен дијалог со засегнатите страни

Фокус: Активна комуникација и соработка со политичките партии, граѓанското општество, набљудувачите.

Изборна фаза: Тековно во текот на целиот изборен циклус.

- Клучна порака 1: „ДИК слуша, соработува и дејствува - вашиот придонес води кон подобри избори“.
- Клучна порака 2: „Силните партнерства водат до посилна демократија. Слободните и фер избори се одговорност на сите изборни чинители“

6. Зајакнување на медиумите како демократски сојузници

Фокус: Конзистентност на пораките, навремен пристап до податоци, поддршка за новинарството засновано на факти.

Изборна фаза: За време и пред избори, продолжување по изборите.

- Клучна порака 1: „ДИК дава факти, а не мислења - ваш доверлив извор за изборните вести“.
- Клучна порака 2: „Навремени, точни, непристрасни - информациите од ДИК го поддржуваат одговорното новинарство. Ги информираме медиумите - за јавноста да биде информирана“

7. Заштита на безбедноста и правата на гласачите

Фокус: Борба против изборното насилство,

Фокуси: Едукација на граѓаните за процедурата, д-рејтат, афатет кохоре dhe masat mbrojtëse.

Faza zgjedhore: kryesisht para zgjedhjeve, e përforcuar gjatë zgjedhjeve.

- Mesazhi kryesor 1: "Njihuni me të drejtat tuaja, mbron votën tuaj – njohuria për këtë ju bën më të fortë"
- Mesazhi kryesor 2: "Informacione të qarta, të thjeshta, të verifikuara - gjithçka që ju nevojitet për të votuar me besim."

5. Dialog i përgjegjshëm me palët e përfshira

Фокуси: Комуникација и bashkëpunimi aktiv me partitë politike, shoqërinë civile, vëzhguesit.

Faza zgjedhore: Në vazhdimësi gjatë gjithë ciklit zgjedhor.

- Mesazhi kryesor 1: "KSHZ-ja dëgjon, bashkëpunon dhe vepron - kontributi juaj çon në zgjedhje më të mira."
- Mesazhi kryesor 2: "Partneritetet e forta çojnë në demokraci më të fortë. Zgjedhjet e lira dhe të drejta janë përgjegjësi e të gjithë pjesëmarrësve në zgjedhje"

6. Përforsimi i mediave si aleatë demokratikë

Фокуси: Konsistenca e mesazheve, qasja në kohë në të dhëna, mbështetja për gazetarinë e bazuar në fakte.

Faza zgjedhore: Gjatë dhe para zgjedhjeve, vazhdimi pas zgjedhjeve.

- Mesazhi kryesor 1: "KSHZ-ja jep fakte, jo mendime - burimi juaj i besueshëm për lajmet zgjedhore"
- Mesazhi kryesor 2: "Informacione në kohë, të sakta, të paanshme - KSHZ-ja mbështet gazetarinë e përgjegjshme. Ne informojmë mediat - në mënyrë që opinionin publik të informohet"

7. Mbrojtja e sigurisë dhe të drejtave të votuesve

дискриминацијата и стравот.

Изборна фаза: првенствено за време на избори.

- Клучна порака 1: „Никој не треба да се сомнева - вашите права се заштитени“.
- Клучна порака 2: „ДИК обезбедува безбедни и еднакви услови за гласање за сите“.

8. Зајакнување на изборната безбедност и отпорност

Фокус: Сајбер безбедност, странско мешање, изборна подготвеност.

Изборна фаза: Пред и за време на изборите.

- Клучна порака 1: „Сајбер отпорноста започнува со планирање, партнерства и заштита“.
- Клучна порака 2: „Сајбер нападите не можат да ја разликуваат нашата демократија кога остануваме информирани и будни“.

9. Внатрешна координација и споделени вредности

Фокус: Подобрување на внатрешната комуникација, тимска работа и заедничка институционална култура.

Изборна фаза: Во тек (подготовка, имплементација, фази на евалуација).

- Клучна порака 2: „Тимската работа, професионализмот и интегритетот го поттикнуваат успехот на ДИК“.
- Клучна порака 3: „Ние водиме со пример - од меѓусебна доверба до доверба на јавноста“.

6. КАНАЛИ ЗА КОМУНИКАЦИЈА

Ефикасна комуникација не зависи само од она што се комуницира, туку и од тоа како и преку кои канали информациите допираат до јавноста. ДИК користи различни традиционални и модерни алатки за комуникација за да обезбеди транспарентност, пристапност и навремен ангажман со сите засегнати страни во изборите.

Фокус: Lufta kundër dhunës zgjedhore, diskriminimit dhe frikës.

Faza zgjedhore: kryesisht gjatë dhe para zgjedhjeve.

- Mesazhi kryesor 1: "Askush nuk duhet të dyshojë - të drejtat tuaja janë të mbrojtura."
- Mesazhi kryesor 2: "KSHZ-ja siguron kushte të sigurta dhe të barabarta për votim për të gjithë."

8. Përforcimi i sigurisë dhe rezistencës zgjedhore

Фокус: Siguria kibernetike, ndërhyrja e huaj, gatishmëria zgjedhore.

Faza zgjedhore: Para dhe gjatë zgjedhjeve.

- Mesazhi kryesor 1: "Rezistenca kibernetike fillon me planifikimin, partneritetet dhe mbrojtjen."
- Mesazhi kryesor 2: "Sulmet kibernetike nuk mund të tronditin demokracinë tonë kur qëndrojmë të informuar dhe të zgjuar."

9. Koordinimi i brendshëm dhe vlerat e përbashkëta

Фокус: Përmirësimi i komunikimit të brendshëm, punës në grup dhe një kulture të përbashkët institucionale.

Faza zgjedhore: Në vijim (përgatitja, zbatimi, fazat e vlerësimit).

- Mesazhi kryesor 2: "Puna në ekip, profesionalizmi dhe integriteti nxisin suksesin e KSHZ-së".
- Mesazhi kryesor 3: "Ne udhëheqim me shembull, nga besimi i ndërsjellë te besimi i opinionin publik."

6. KANALET E KOMUNIKIMIT

Komunikimi efektiv nuk varet vetëm nga ajo që komunikohet, por edhe nga mënyra se si dhe përmes cilave kanale informacionet arrijnë te opinionin publik. KSHZ-ja përdor një larmi mjetesh tradicionale dhe moderne të komunikimit për të siguruar transparencë, qasshmëri dhe angazhim në kohë me të gjitha palët e interesuara në

6.1 Традиционални Медиуми

Традиционалните медиуми (ТВ, радио, весници) остануваат суштински за да допрат до широка јавност, особено оние што се помалку ангажирани на интернет. Овие платформи придонесуваат за градење доверба, едукација, подигање на свеста, разјаснување на законските измени и спротивставување на дезинформациите. Преку интервјуа, учеството во ток-шоуа и дебати може дополнително да се промовира видливост и разбирање на изборниот процес.

6.2 Социјални медиуми

Платформите за социјални медиуми, како што се Facebook, Instagram, X, LinkedIn и YouTube и овозможуваат на ДИК да споделува навремени информации, директно да се ангажира со разновидна публика и да насочува содржина кон одредени избирачки групи. Социјалните медиуми се од витално значење за едукација на гласачите, одговор на дезинформации и охрабрување на учеството, особено кај младите. Успехот зависи од постојаните ажурирања, интеракцијата на публиката и употребата на визуелни и повеќејазични содржини.

6.3 Веб страна на ДИК

Веб-страницата на ДИК е централен извор на точни информации за изборите во реално време, вклучувајќи официјални соопштенија, процедури, рокови, резултати и правни документи. Треба да биде лесен за користење, повеќејазичен и редовно да се ажурира. Интеграцијата на вештачката интелигенција (на пр., чет-ботови и автоматизирани ЧПП) може да ја подобри корисничката поддршка, помагајќи им на граѓаните брзо да најдат одговори за механизмите за гласање, регистрација и приговори. Алатките за веб-аналитика (како што е Google Analytics) му овозможуваат на SEC да го следи однесувањето на корисниците и да ја подобри релевантноста на содржината и навигацијата.

згjedhje.

6.1 Mediat tradicionale

Mediat tradicionale (TV, radio, gazeta) mbeten thelbësore për të arritur deri tek opinioni i gjerë publik, veçanërisht ato më pak të angazhuara në internet. Këto platforma kontribuojnë në ndërtimin e besimit, edukimin, rritjen e vetëdijes, sqarimin e ndryshimeve ligjore dhe kundërshtimin e dezinformatave. Përmes intervistave, pjesëmarrjes në emisione dhe debate, mund të promovet më tej dukshmëria dhe të kuptuarit e procesit zgjedhor.

6.2 Mediat sociale

Platformat e mediave sociale si Facebook, Instagram, X, LinkedIn dhe YouTube i mundësojnë KSHZ-së të ndajë informacione në kohë, të angazhohet drejtpërdrejt me publik të shumëllojshëm dhe të orientojë përmbajtjen ndaj grupeve të caktuara zgjedhore. Mediat sociale kanë rëndësi jetike për edukimin e votuesve, duke iu përgjigjur dezinformatave dhe duke inkurajuar pjesëmarrjen, veçanërisht midis të rinjve. Suksesi varet nga përditësimet e vazhdueshme, ndërveprimi i publikut dhe përdorimi i përmbajtjes vizuale dhe shumëgjuhësore.

6.3 Uebfaqja e KSHZ-së

Uebfaqja e KSHZ-së është një burim qendror i informacioneve të sakta për zgjedhjet në kohë reale, duke përfshirë njoftimet zyrtare, procedurat, afatet, rezultatet dhe dokumentet ligjore. Duhet të jetë i lehtë për t'u përdorur, shumëgjuhësor dhe të përditësohet rregullisht. Integrimi i inteligjencës artificiale (p.sh., chatbots dhe pyetje të bëra shpesh të automatizuara) mund të përmirësojë mbështetjen e klientit, duke ndihmuar qytetarët të gjejnë shpejtë përgjigje për mekanizmat e votimit, regjistrimit dhe kundërshtimit. Mjetet e ueb-analitikës (të tilla si Google Analytics) i mundësojnë KSHZ-së të monitorojë sjelljen e përdoruesve dhe të përmirësojë përmbajtjen dhe rëndësinë e

6.4 СМС комуникација

СМС е широко достапна и евтина алатка за комуникација со гласачите, вклучително и оние со ограничен пристап до интернет. Може да се користи за испраќање важни потсетници, детали за избирачките места, потврди на избирачкиот список и ажурирања за клучните датуми на избори. СМС обезбедува брз, директен контакт со високи стапки на испорака, особено за време на критичните фази од изборниот процес.

6.5 Мобилни платформи за пораки (Viber, WhatsApp, Telegram)

Апликациите за пораки како Viber, WhatsApp и Telegram се многу ефикасни за неформална, брза комуникација со гласачите. Тие и дозволуваат на ДИК да емитира проверени информации, да споделува линкови до официјални ажурирања, да прима прашања и да дава појаснувања во реално време. Овие платформи се особено корисни за допирање на корисниците на мобилни телефони и олеснување на двонасочната комуникација во пристапен формат.

6.6 Мобилна апликација SEC (мултифункционална изборна апликација)

Наменската апликација за избори на ДИК може да понуди широк опсег на услуги, како што се наоѓање избирачки места преку геолокација, добивање на излезност во реално време и ажурирања на резултатите од изборите, пристап до повеќејазичен дел за ЧПП, поднесување извештаи за инциденти, примање известувања за крајните рокови, правата и процедуралните промени. Со интегрирани функции за вештачка интелигенција, како што се паметно пребарување и персонализирана помош за гласачите, апликацијата може да го подобри корисничкото искуство и да ја зајакне транспарентноста и довербата во изборниот процес.

6.7 Повикувачки центар

navigimit.

6.4 Komunikimi me SMS

SMS është një mjet gjerësisht i disponueshëm dhe i lirë për të komunikuar me votuesit, duke përfshirë ata me qasje të kufizuar në internet. Mund të përdoret për të dërguar rikujtesa të rëndësishme, detaje të vendvotimeve, vërtetime të listës zgjedhore dhe përditësime në datat kryesore të zgjedhjeve. SMS siguron kontakt të shpejtë dhe të drejtpërdrejtë me norma të larta të dorëzimit, veçanërisht gjatë fazave kritike të procesit zgjedhor.

6.5 Platformat e mesazheve me telefon mobil (Viber, WhatsApp, Telegram)

Aplikacionet e mesazheve si Viber, WhatsApp dhe Telegram janë shumë efektive për komunikim joformal dhe të shpejtë me votuesit. Ato i mundësojnë KSHZ-së të transmetojë informacione të verifikuara, të ndajë lidhje me përditësimet zyrtare, të marrë kërkesa dhe të japë sqarime në kohë reale. Këto platforma janë veçanërisht të dobishme për të prekur përdoruesit e telefonave mobil dhe për të lehtësuar komunikimin e dyanshëm në një format të arritshëm.

6.6 Aplikacioni mobil SEC (aplikacioni zgjedhor multifunksional)

Aplikacioni i KSHZ-së i dedikuar për zgjedhjet i mund të ofrojë një spektër të gjerë shërbimesh, të tilla si gjetja e vendvotimeve përmes gjeolokalizimit, marrja e të dhënave të daljes në zgjedhje në kohë reale dhe përditësimet e rezultateve zgjedhore, qasja në një pjesë shumëgjuhësore për pyetjet e bëra shpesh, dorëzimi i raporteve të incidenteve, marrja e njoftimeve për afatet e fundit, të drejtat dhe ndryshimet procedurale. Me funksione të integruara për inteligjencë artificiale, të tilla si kërkimi i mençur dhe ndihma e personalizuar e votuesve, aplikacioni mund të përmirësojë përvojën e përdoruesit dhe të përforcojë transparencën dhe besimin në procesin zgjedhor.

Повикувачкиот центар служи како директен и достапен канал за гласачите и засегнатите страни да добијат навремени, точни информации за изборниот процес. Ја поддржува довербата на јавноста нудејќи помош во реално време за теми како што се регистрацијата на гласачите, избирачките места и процедурите за гласање. Особено за време на изборните периоди, тоа помага во управувањето со големиот обем на прашања, ги разјаснува дезинформациите и обезбедува инклузивен пристап до изборните информации за сите граѓани, вклучително и оние кои немаат пристап до интернет.

6.8 Директна комуникација

Јавните форуми, работилниците и личните состаноци се клучни за градење доверба, собирање повратни информации и промовирање на вклученоста. Овие настани му овозможуваат на ДИК директно да ги информира граѓаните, да одговори на загриженоста и да го поттикне учеството, особено меѓу ранливите и недоволно застапените групи. Личното информирање го зајакнува кредибилитетот на ДИК и ги поддржува напорите за граѓанско образование на ниво на заедницата.

7. АКЦИСКИ ПЛАН

Акцискиот план претставува клучен елемент во спроведувањето на Комуникациската стратегија на ДИК. Служи како практичен патоказ кој ги преведува стратешките цели во конкретни, временски ограничени активности со специфицирање на клучни теми и пораки, целна публика, канали за комуникација, очекувани резултати, одговорни одделенија и временски рокови. Планот треба да се развива годишно, земајќи ги предвид и изборните и неизборните периоди за да се обезбеди континуитет и приспособливост.

Покрај насочувањето на секојдневните комуникациски напори, Акциониот план обезбедува суштинска врска помеѓу стратешкото планирање и оперативното

6.7 Qendra e thirrjeve

Qendra e thirrjeve shërben si një kanal i drejtpërdrejtë dhe i disponueshëm për votuesit dhe palët e përfshira për të marrë informacion në kohë dhe të saktë në lidhje me procesin zgjedhor. Mbështet besimin e opinionit publik duke ofruar ndihmë në kohë reale për tema të tilla si regjistrimi i votuesve, vendvotimet dhe procedurat e votimit. Veçanërisht gjatë periudhave zgjedhore, ndihmon në menaxhimin e vëllimit të lartë të çështjeve, sqaron dezinformatat dhe siguron qasje gjithëpërfshirëse në informacionet zgjedhore për të gjithë qytetarët, përfshirë ata që nuk kanë qasje në internet.

6.8 Komunikimi i drejtpërdrejtë

Forumet publike, punëtoritë dhe takimet personale janë thelbësore për ndërtimin e besimit, mbledhjen e informacioneve kthyesë dhe promovimin e përfshirjes. Këto ngjarje i mundësojnë KSHZ-së të informojë drejtpërdrejt qytetarët, të adresojë shqetësimet dhe të inkurajojë pjesëmarrjen, veçanërisht midis grupeve të cënueshme dhe jo mjaftë të përfaqësuara. Informimi personal përforcon besueshmërinë e KSHZ-së dhe mbështet përpjekjet e edukimit qytetar në nivel komuniteti.

7. PLANI I VEPRIMIT

Plani i veprimit është një element kyç në zbatimin e Strategjisë për komunikim të KSHZ-së. Ai shërben si një udhërrëfyes praktik që përkthen qëllimet strategjike në aktivitete konkrete, të kufizuara në kohë, duke specifikuar temat dhe mesazhet kryesore, publikun e synuar, kanalet e komunikimit, rezultatet e pritshme, njësitë përgjegjëse dhe afatet kohore. Plani duhet të zhvillohet në nivel vjetor, duke marrë parasysh si periudhat zgjedhore ashtu edhe ato jozgjedhore për të siguruar vazhdimësinë dhe përshtatshmërinë.

Përveç drejtimit të përpjekjeve të përditshme të komunikimit, Plani për veprim siguron një lidhje

извршување, обезбедувајќи дека сите делови од стратегијата - како што се ангажманот на засегнатите страни, односите со медиумите и едукацијата на гласачите - се усогласени и систематски адресирани. Таа, исто така, служи како основа за мониторинг и евалуација преку нудење мерливи индикатори и одредници според кои може да се следи напредокот. За време на несигурност или ризик за репутацијата, Акциониот план игра клучна улога во подготовката и интегрирањето на мерките за комуникација со кризи, овозможувајќи навремени и координирани одговори. На крајот, тој обезбедува кохерентност, отчетност и флексибилност во сите комуникациски напори, зајакнувајќи ја мисијата на ДИК да промовира транспарентност, доверба и информирано учество во изборниот процес.

8. УПРАВУВАЊЕ СО РИЗИЦИ И КРИЗНА КОМУНИКАЦИЈА

Ефикасната комуникација игра централна улога во способноста на ДИК да предвиди, управува и одговори на ризиците и кризите кои можат да влијаат на институционалниот интегритет, изборниот кредибилитет или довербата на јавноста. Рамката за комуникација со ризик и кризи на ДИК треба да биде дизајнирана за да обезбеди навремена идентификација и проценка на потенцијалните закани, заедно со структурираното ширење на точни и транспарентни информации до засегнатите страни и пошироката јавност. Комуникацијата не е само реактивна алатка за време на криза, туку таа е проактивен механизам кој придонесува за спречување на ризикот, координирано внатрешно одлучување и зајакнување на институционалната стабилност.

8.1 Политика за управување со ризик и имплементација

Ризиците се настани кои можат да ги загорзат целите, кредибилитетот и работењето на ДИК. Ефективното управување со ризикот, вклучувајќи рано откривање и координирана комуникација, помага да се спречи ескалација

thelbësore midis planifikimit strategjik dhe ekzekutimit operativ, duke siguruar që të gjitha pjesët e strategjisë - të tilla si angazhimi i palëve të përfshira, marrëdhëniet me mediat dhe edukimi i votuesve - të jenë të harmonizuara dhe të adresohen në mënyrë sistematike. Ajo shërben gjithashtu si bazë për monitorimin dhe vlerësimin duke ofruar tregues dhe standarde të matshme ndaj të cilave mund të monitorohet përparimi. Gjatë kohërave të pasigurisë ose rrezikut të reputacionit, Plani i veprimit luan një rol kyç në përgatitjen dhe integrimin e masave të komunikimit në rast krize, duke mundësuar përgjigje në kohë dhe të koordinuara. Në fund të fundit, ajo siguron koherencë, llogaridhënie dhe fleksibilitet në të gjitha përpjekjet e komunikimit, duke përforcuar misionin e KSHZ-së për të promovuar transparencën, besimin dhe pjesëmarrjen e informuar në procesin zgjedhor.

8. MENAXHIMI ME RREZIQE DHE KOMUNIKIMI I KRIZAVE

Komunikimi efektiv luan një rol qendror në aftësinë e KSHZ-së për të parashikuar, menaxhuar dhe reaguar ndaj rreziqeve dhe krizave që mund të ndikojnë në integritetin institucional, kredibilitetin zgjedhor ose besimin e opinionit publik. Korniza e komunikimit për rreziqet dhe krizat e KSHZ-së duhet të hartohet për të siguruar identifikimin dhe vlerësimin në kohë të kërcënimeve potenciale, së bashku me shpërndarjen e strukturuar të informacionit të saktë dhe transparent për palët e interesuara dhe opinionin e gjerë publik. Komunikimi nuk është vetëm një mjet reaktiv gjatë një krize, por është një mekanizëm proaktiv që kontribuon në parandalimin e rrezikut, vendimmarrjen e brendshme të koordinuar dhe përforcimin e stabilitetit institucional.

8.1 Politika për menaxhim të rrezikut dhe zbatim

Rreziqet janë ngjarje që mund të rrezikojnë qëllimet, kredibilitetin dhe punën e KSHZ-së. Menaxhimi efektiv i rrezikut, duke përfshirë

на криза. Тимот за управување со ризик, вклучувајќи го Секторот за континуирани обуки, односи со јавност и меѓународна соработка со ДИК, ги идентификуваат ризичните области и го подготвуваат планот за комуникација, обезбедувајќи точни јавни пораки и координирана акција. Тимот, предводен од претседателот на ДИК, вклучува раководители на сектори и самостојни одделенија. (избришана реченица) Официјалниот портпарол, во консултација со тимот, дава унифицирани и јасни пораки кои ја промовираат довербата на јавноста и институционалната стабилност.

8.2 Протокол за решавање на кризи и фактори за успех

Управувањето со кризи ги следи дефинираните чекори: идентификување и проценка на ситуацијата, формирање кризен тим, развивање акционен план, активирање на протоколи за комуникација и следење на исходите. Јасната, навремена и координирана јавна комуникација е од клучно значење за да се ограничи штетата и да се спречат дезинформации. Процесот завршува со евалуација за подобрување на идните одговори.

Успешното решавање на кризата зависи од природата на кризата, расположливите ресурси, брзината на одговор и квалитетот на комуникацијата. Потребната експертиза вклучува внатрешен комуникациски и логистички персонал, правници, поддржан од надворешни ИТ експерти, државни институции и медиумски организации.

За да ја зајакне подготвеноста за кризи, ДИК може да се потпре на меѓународно докажани алатки како што е Playbook за комуникација со кризи. Оваа книга содржи практични упатства за воспоставување системи за брз одговор, креирање стратешки пораки и спротивставување на лажни наративи во изборен контекст. Ги поддржува напорите на ДИК да го заштити интегритетот на изборите преку структурирани, однапред планирани комуникациски одговори.

збулимин е hershëm dhe komunikimin e koordinuar, ndihmon në parandalimin e përshkallëzimit të një krize. Ekipi për menaxhim të rrezikut, duke përfshirë Sektorin për trajnime të vazhdueshme, marrëdhënie me publikun dhe bashkëpunim ndërkombëtar të KSHZ-së, identifikon fushat e rrezikut dhe përgatit planin e komunikimit, duke siguruar mesazhe të sakta publike dhe veprime të koordinuara. Ekipi, i udhëhequr nga kryetari i KSHZ-së, përfshin udhëheqësit e sektorëve dhe seksioneve të pavarura. (fjalia e fshirë) Zëdhënësi zyrtar, në konsultim me ekipin, jep mesazhe të unifikuara dhe të qarta që promovojnë besimin e opinionit publik dhe stabilitetin institucional.

8.2 Protokolli për zgjidhjen e krizave dhe faktorët për sukses

Menaxhimi i krizave ndjek hapat e përcaktuar: identifikimi dhe vlerësimi i situatës, formimi i një ekipi për kriza, zhvillimi i një plani për veprim, aktivizimi i protokolleve për komunikim dhe ndjekja e rezultateve. Komunikimi publik i qartë, në kohë dhe i koordinuar është thelbësor për të kufizuar dëmin dhe për të parandaluar dezinformatat. Procesi përfundon me një vlerësim për të përmirësuar përgjigjet e ardhshme.

Zgjidhja e suksesshme e krizës varet nga natyra e krizës, burimet në dispozicion, shpejtësia e reagimit dhe cilësia e komunikimit. Ekspertiza e nevojshme përfshin stafin e brendshëm të komunikimit dhe logistikës, juristët, të mbështetur nga ekspertë të jashtëm të TI, institucione shtetërore dhe organizata mediatike.

Për të përforcuar gatishmërinë ndaj krizave, KSHZ-ja mund të mbështetet në mjete të dëshmuara ndërkombëtarisht, siç është Playbook për komunikimin me kriza. Ky libër përmban udhëzime praktike për krijimin e sistemeve për përgjigje të shpejtë, krijimin e mesazheve strategjike dhe kundërshtimin e narrativave të rrejshme në kontekst zgjedhor. Mbështet përpjekjet e KSHZ-së për të mbrojtur integritetin e

8.3 Мониторинг и евалуација

Кризниот тим, преку службеникот за односи со јавноста, го следи развојот на настаните и ги информира сите засегнати страни. Откако ќе се реши, официјално се соопштува крајот на кризата. Евалуацијата по кризата ги идентификува научените лекции и ги подобрува идните стратегии за комуникација со кризи.

9. МОНИТОРИНГ И ЕВАЛУАЦИЈА НА КОМУНИКАЦИСКАТА СТРАТЕГИЈА

Мониторингот и евалуацијата се клучни за ефикасно спроведување на комуникациската стратегија на Државната изборна комисија (ДИК). Овие процеси ќе овозможат навремено идентификување на предизвиците, проценка на ефектите и прилагодување на стратегијата доколку е потребно.

Методологија за мониторинг

Мониторингот ќе се врши преку:

- **Редовни извештаи и анализи** – Одговорните служби во ДИК (Одделот за односи со јавност) ќе подготвуваат месечни и квартални извештаи за активностите рефлектирани во Акцискиот план и спроведени во овој период.
- **Медиумски и онлајн мониторинг** – Извештаите од медиумите, реакциите на граѓаните на социјалните мрежи и нивната интеракција со официјалните комуникациски канали на ДИК треба да се следат и редовно да се презентираат до раководството на ДИК.
- **Анкети** – Треба да се организира годишно истражување на јавното мислење за да се процени основната состојба и напредокот во разбирањето на изборниот процес и довербата во ДИК како институција за изборна администрација.

згjedhjeve përmes përgjigjeve të strukturuar dhe të planifikuara paraprakisht të komunikimit.

8.3 Monitorimi dhe vlerësimi

Ekipi i krizave, përmes nëpunësit për marrëdhëniet me opinionin publik, ndjek zhvillimet dhe informon të gjithë pjesëmarrësit e interesuar. Sapo të zgjidhet, fundi i krizës shpallet zyrtarisht. Vlerësimi pas krizës identifikon mësimet e nxjerra dhe përmirëson strategjitë e ardhshme të komunikimit me kriza.

9. MONITORIMI DHE VLERËSIMI I STRATEGJISË PËR KOMUNIKIM

Monitorimi dhe vlerësimi janë çelësi për zbatimin efektiv të strategjisë së komunikimit të Komisionit shtetëror të zgjedhjeve (KSHZ). Këto procese do të mundësojnë identifikimin në kohë të sfidave, vlerësimin e efekteve dhe përshtatjen e strategjisë nëse është e nevojshme.

Metodologjia e monitorimit

Monitorimi do të kryhet përmes:

- **Raporteve dhe analizave të rregullta** – Shërbimet përgjegjëse në KSHZ (Seksioni për marrëdhënie me publikun) do të përgatisin raporte mujore dhe kuartale mbi aktivitetet e pasqyruara në Planin e veprimit dhe të zbatuara gjatë kësaj periudhe.
- **Media dhe monitorimi online** – Raportet e mediave, reagimet e qytetarëve në rrjetet sociale dhe ndërveprimi i tyre me kanalet zyrtare të komunikimit të KSHZ-së duhet të ndiqen dhe t'i prezantohen rregullisht udhëheqësisë të KSHZ-së.
- **Anketat** – Duhet të organizohet një hulumtim vjetor i mendimit publik për të vlerësuar gjendjen themelore dhe përparimin në kuptimin e procesit zgjedhor dhe besimin e KSHZ-së si institucion i administrimit zgjedhor.

Одговорни страни

- Секторот за континуирана обука, односи со јавноста и меѓународна соработка: ќе биде директно одговорен за спроведување на мониторинг, собирање податоци и подготвување извештаи.
- Членовите на ДИК ќе ги разгледаат резултатите и ќе донесат одлуки за можни корекции на стратегијата.

Механизми за адаптација и промена

- Доколку, при спроведување на стратегијата, се идентификуваат нови предизвици и комуникациски бариери, тоа треба да се прилагоди со промена на каналите, целната група, тонот или форматот на пораките за комуникација.
- По секој изборен циклус треба да се спроведе сеопфатна евалуација на комуникациската стратегија за да се извлечат научените лекции и да се подобри комуникацијата за идните избори.

Овој пристап ќе обезбеди комуникациската стратегија на ДИК да остане ефективна, транспарентна и прилагодлива на динамиката на јавниот дискурс.

Палет пергјегјесе

- Секторот пер трајнимин е вазхдуешем, маррѣдхенит ме публикун дхе башкѣpunimin нѣркoмбѣтар: до тѣ jetѣ дрејтпѣрдрејтѣ пергјегјес пер реализимин е мониторингит, мблѣдхјен е тѣ дхѣнаве дхе пергатитјен е рапортеве.
- Анѣтарѣт е KSHZ-сѣ до тѣ шхыртојнѣ резултатет дхе до тѣ маррин вендиме пер корригјимет е мундшме тѣ стратегјисѣ.

Меканизмат е персхтатјес дхе ндрхшимит

- Нѣсе, гјатѣ збатимит тѣ стратегјисѣ, идентификoхен сфида тѣ реја дхе пенгеса нѣ комуниким, кјо духет тѣ ррегulloхет дхе ндрхшухар каналет, групин е synуар, тонин осе форматин е месазхеve тѣ комуникимит.
- Pas чдо цикли згједхор, духет тѣ крххет нјѣ влерѣсим гјитхѣперфшхрѣс и стратегјисѣ сѣ комуникимит пер тѣ нхјеррѣ мѣсимет е нхјерра дхе пер тѣ пермирѣсуар комуникимин пер згједхет е ардхшме.

Кјо қасје до тѣ сигуројѣ қѣ стратегја е комуникимит е KSHZ-сѣ тѣ мбетет ефѣктивѣ, transparente дхе е персхтатшме ндај динамикѣс сѣ дискурсит публик.

ДРЖАВНА ИЗБОРНА КОМИСИЈА / KOMISIONI SHETETËROR I ZGJEDHJEVE
ПРЕТСЕДАТЕЛ / KRYETAR

Борис Кондарко



Изработил / Përgatiti:
Согласен / Pajtueshëm:
Одобрил / Miratoi: