

**SLUŽBENI GLASNIK**  
OPĆINE JABLANICA

2/08

Jablanica, mart 2008.



---

**SADRŽAJ**

1. Odluka o usvajanju Strategije komunikacija u općini Jablanica.....	1
2. Strategija komunikacija u općini Jablanica .....	2



Na osnovu člana 8. stav 3. tačka 3. i 27. Zakona o principima lokalne samouprave u Federaciji Bosne i Hercegovine („Službene novine F BiH“, broj: 49/06) i člana 30. Statuta općine Jablanica („Službeni glasnik Općine Jablanica“, broj: 4/01, 3/02 i 7/04, Općinsko vijeće Jablanica, na XXXVIII sjednici održanoj dana 20.3.2008. godine donosi

**ODLUKU**  
**o usvajanju Strategije komunikacija u Općini Jablanica**

Član 1.

Ovom odlukom usvaja se Strategija komunikacija u Općini Jablanica koju su izradili zaposlenici Stručne službe za poslove Općinskog vijeća i Općinskog načelnika, zajedničke poslove, finansije, lokalni ekonomski razvoj i investicije.

Član 2.

Sastavni dio ove Odluke je Strategija komunikacija u Općini Jablanica.

Komunikacijski plan i Plan aktivnosti, koji su sastavni dio Strategije komunikacija u Općini Jablanica odnose se na period 2008-2010. godine, i služiti će kao sredstvo za ostvarenje ciljeva iz Strategije.

Nakon perioda iz prethodnog stava Strategija komunikacija u Općini Jablanica ostaje kao interni akt sa uhdanom praksom, koji će se u okviru redovnih poslova i zadataka redovno dopunjavati i analizirati, a najmanje jedanput godišnje.

Član 3.

Ova odluka stupa na snagu danom donošenja, a objavit će se u „Službenom glasniku Općine Jablanica“.

Bosna i Hercegovina  
Federacija Bosne i Hercegovine  
Hercegovačko-neretvanski kanton  
OPĆINA JABLANICA  
OPĆINSKO VIJEĆE

PREDSJEDNIK OV-a  
Mate Mijić, ing. stroj.

Broj: 02-02- 575-7/08 –XXXVIII  
Jablanica, 20.3.2008. godine

\* \* \*



*BOSNA I HERCEGOVINA*  
*Federacija Bosne i Hercegovine*  
*Hercegovačko-neretvanski kanton*  
**OPĆINA JABLANICA**  
**OPĆINSKI NAČELNIK**



*BOSNIA AND HERZEGOVINA*  
*Federation of Bosnia and Herzegovina*  
*Herzegovina-Neretva Canton*  
**MUNICIPALITY of JABLANICA**  
**MAYOR**

*Adresa: Pere Bilića 25, 88420 Jablanica, tel.: +387 36 752 651, +387 35 751 300, fax: +387 36 753 215,*  
*www.jablanica.ba , e-mail:jabl.o@bih.net.ba*

# **STRATEGIJA KOMUNIKACIJA U OPĆINI JABLANICA**



**Dokument:** Strategija komunikacija u Općini Jablanica

**Dokument sačinio:** Omer Karić dipl.žurnalista

**Cilj:** Planiranim i kontrolisanim aktivnostima interne i eksterne komunikacije javnosti predstaviti ponudu, poslovnu politiku i kvalitet usluga Općine Jablanica te do 2010. godine i dalje, postati prepoznatljiviji u domenu odnosa sa javnošću.

**Preporuka:** Strategiju komunikacija je moguće u stvarnosti realizovati samo ako se svi zaposleni upoznaju sa njenim sadržajem i uvide njegov značaj kako bi se u budućnosti ponašali u skladu sa svim preporukama Strategije.

**Potrebe za izradom Komunikacijske strategije:**

Neefikasne komunikacije sa eksternom javnošću, nezadovoljavajući nivo internih komunikacija, nepostojanje modela za prikupljanje i evaluaciju kao i neiskorištenost komunikacijskih kapaciteta, nameću potrebu za izradom Strategije komunikacija koja bi:

- Objedinila sve komunikacijske resurse
- Omogućila kontrolu svih komunikacija i njihovo unaprjeđenje
- Ciljanim javnostima prenijela jasnu poruku o preduzetim aktivnostima za unaprjeđenje imidža općine Jablanica

**Predsjednik Općinskog vijeća**

**Mate Mijić ing.stroj.**

**Općinski načelnik**

**Salem Dedić dipl.ecc.**

Jablanica, 2008. godine



## Sadržaj

<b>TEORIJSKA OSNOVA</b> .....	<b>4</b>
<b>1. UVOD</b> .....	<b>6</b>
<b>1.1 TAČKE RAZVOJA OPĆINE</b> .....	<b>6</b>
<b>1.2 KOMUNIKACIJSKI CILJEVI</b> .....	<b>7</b>
<b>1.3 ELEMENTI KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE</b> .....	<b>7</b>
<b>2. ANALIZA KOMUNIKACIJA</b> .....	<b>8</b>
<b>2.1 INTERNA KOMUNIKACIJA</b> .....	<b>8</b>
2.1.1 <i>SASTANCI ZAPOSLENOG OSOBLJA</i> .....	8
2.1.2 <i>TELEFON</i> .....	9
2.1.3 <i>INTRANET</i> .....	9
2.1.4 <i>OGLASNA PLOČA</i> .....	9
2.1.5 <i>SLUŽBENI GLASNIK</i> .....	10
2.1.6 <i>INTERNET</i> .....	10
2.1.7 <i>PRIJEMI GRAĐANA</i> .....	11
2.1.8 <i>NEFORMALNI KONTAKTI</i> .....	11
<b>2.2 EKSTERNE KOMUNIKACIJE</b> .....	<b>11</b>
2.2.1 <i>ODNOSI SA MEDIJIMA</i> .....	11
2.2.1.1 <i>Press konferencije</i> .....	11
2.2.1.2 <i>Saopštenja za štampu (press release)</i> .....	12
2.2.1.3 <i>Intervjui</i> .....	12
2.2.2 <i>BAZA KONTAKATA</i> .....	12
2.2.3 <i>WEB STRANICA OPĆINE</i> .....	13
2.2.4 <i>ZBOROVI GRAĐANA I JAVNE RASPRAVE</i> .....	13
2.2.5 <i>PROMOTIVNE PUBLIKACIJE ( afiše, brošure, leci...)</i> .....	14
2.2.6 <i>NEFORMALNI SUSRETI SA GRAĐANIMA I NOVINARIMA</i> .....	14
2.2.7 <i>„DANI OTVORENIH VRATA“</i> .....	14
2.2.8 <i>FOTOGRAFIJE</i> .....	15
2.2.9 <i>REKLAMIRANJE U PROMOTIVNE SVRHE</i> .....	15
2.2.10 <i>ZAKONOM PROPISANO OGLAŠAVANJE (konkursi , oglasi,tenderi,odluke vijeća)</i> , .....	15
2.2.11 <i>PRISTUP INFORMACIJAMA</i> .....	16
2.2.12 <i>ODNOSI SA STRANKAMA/ GRAĐANIMA – KORISNICIMA USLUGA</i> .....	16
2.2.12.1 <i>Telefon</i> .....	16
2.2.12.2 <i>Info pult, šalteri i službe</i> .....	17
2.2.13 <i>DOGADAJI</i> .....	17
2.2.14 <i>LOKALNI RADIO i TV</i> .....	18
<b>2.3 DIZAJN, VIZUELNI IDENTITET, ZNAK/LOGO</b> .....	<b>18</b>
<b>3. CILJNE GRUPE</b> .....	<b>19</b>
<b>3.1 GRAĐANI</b> .....	<b>19</b>
<b>3.2 PODUZETNICI, INVESTITORI, DONATORI</b> .....	<b>19</b>
<b>3.3 VIŠI NIVOI VLASTI</b> .....	<b>20</b>
<b>3.4 INTERNA JAVNOST</b> .....	<b>20</b>
<b>3.5 UDRUŽENJA GRAĐANA I NEVLADINE ORGANIZACIJE</b> .....	<b>21</b>
<b>3.6 MJESNE ZAJEDNICE</b> .....	<b>21</b>
<b>4. KOMUNIKACIJSKI PLAN</b> .....	<b>22</b>



---

<b>5. PLAN AKTIVNOSTI</b> .....	<b>36</b>
<b>6. PLAN EVALUACIJE</b> .....	<b>41</b>
<b>7. BUDŽET</b> .....	<b>42</b>
<b>8. ANEKSI KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE</b> .....	<b>43</b>
<b>8.1 GRB/ LOGOTIP</b> .....	<b>43</b>
<b>8.2 MEMORANDUM OPĆINE</b> .....	<b>43</b>
<b>8.3 PRAVILNIK O KORIŠTENJU DIZAJNA, ZNAKA/LOGA</b> .....	<b>45</b>
8.3.1 KORIŠTENJE ZNAKA/LOGA OPĆINE NA IZLAZNIM AKTIMA OPĆINSKOG VIJEĆA.....	46
8.3.2 KORIŠTENJE ZNAKA/LOGA NA IZLAZNIM AKTIMA OPĆINSKIH SLUŽBI.....	46
8.3.3 KORIŠTENJE ZNAKA/LOGA NA PUBLIKACIJAMA, OZNAKAMA, VIZIT KARTAMA, VIDEO MATERIJALIMA, .....	47
<b>9. PROTOKOL O ODNOSIMA S MEDIJIMA</b> .....	<b>48</b>
<b>10. PROCEDURE ZA JAVNU POTROŠNJU</b> .....	<b>51</b>



## TEORIJSKA OSNOVA

- Informisanje je jednosmjernan proces (pružili ste informaciju i ne analizirate/ „ne čujete“ da li je ona od javnosti prihvaćena).
- Komunikacija je dvosmjernan proces, jer poslije odašiljanja svoje poruke vi imate reakciju (povratnu spregu), javnost je reagovala. Na osnovu reakcija vi dalje planirate svoje obraćanje javnosti i taj proces se kontinuirano nastavlja.
- “Odnosi sa javnošću predstavljaju umijeće rada i govora koji će stvoriti pozitivno mišljenje kod ljudi o nekoj organizaciji, instituciji ili pojedincu“
- **Odnosi sa javnošću nisu:**  
prikazivanje organizacije samo sa sunčane strane
  - a) propaganda – postizanje ciljeva po svaku cijenu
  - b) samo odnosi sa medijima
  - c) zamjena za lošu situaciju u organizaciji
  - d) pasivno prenošenje poruka vodstva
- **Odnosi sa javnošću jesu:**
  - e) nešto što „prodaje“ robu – ugled vaše organizacije,
  - f) sistematični i planirani koraci,
  - g) analiza okruženja,
  - h) konsultovanje sa upravom,
  - i) donošenje planova aktivnosti koji će rezultirati dobrim za zajednicu,
  - j) oči, uši i usta organizacije.

### **Ključne riječi koje opisuju odnose sa javnošću su: reputacija, imidž, identitet, kredibilitet, povjerenje, harmonija, obostrano razumijevanje, istinitost i potpuno informisanje.**

U praktičnom smislu, termin odnosa sa javnošću javlja se kao posebno zanimanje ili profesija, koja u profesionalnom smislu uključuje niz aktivnosti konkretne organizacije, preduzetih sa namjerom da se postigne željeni uticaj na stavove, mišljenja i percepcije ponašanja okoline u odnosu na organizaciju.

Menadžment organizacije koristi se odnosima sa javnošću kao instrumentom strategijsko-komunikacijske politike, u cilju komunikacije između organizacije i društva i između više organizacionih dijelova unutar same organizacije. Komunikacija se uspostavlja sa svim relevantnim grupama (internim i eksternim) javnosti, sa namjerom da uskladi ciljeve organizacije i potrebe društva.

Uspješni odnosi sa javnošću baziraju se na pretpostavci da na izvršenju poslova i zadataka rade svi zaposleni u organizaciji. Sve poslovne funkcije okupljene su oko odnosa sa javnošću, sa namjerom da se o organizaciji stvori što povoljnija i potpunija slika u okruženju. Zaposleni zaduženi za odnose sa javnošću ne treba da imaju predrasude i da ubjeđuju, već treba da izazivaju radoznalost. To treba da čine dobrim člankom u novinama, emisijom na radiju ili televiziji, video trakom itd.

Odnosi sa javnošću mogu pojačati efekte pozitivnih događaja i procesa u zajednici, ali se ne može graditi «dobro za zajednicu» samo odnosima sa javnošću. Ali, odnosi sa javnošću mogu spriječiti učinke negativnih događaja ili procesa u zajednici. Međutim, ne mogu biti zamjena za loše upravljanje zajednicom.

U kreiranju odnosa sa javnošću voditi računa o sljedećem:

- **Poruka koju šaljemo javnosti mora biti:**
  - a) kratka
  - b) jasna
  - c) tačna
- **Osobine poruke treba da budu:**
  - a) novost
  - b) istinitost
  - c) aktuelnost
  - d) važnost
  - e) zanimljivost
- **Poruka koju šaljemo mora...**
  - a) A (attention) – probuditi pažnju
  - b) I (interest) – izazvati interes





- c) D (desire) - izazvati želju
- d) A (action) - motivisati za akciju
- **Porukama koje šaljemo možemo:**
  - a) samo informisati
  - b) formirati mišljenje
  - c) uticati na odlučivanje

**O gore navedenim praktičnim savjetima (i iskustvima) svjedoče i činjenice da u ljudskom sjećanju se iz jedne poruke pamti samo: 7 % riječi, 38 % glas i 55 % jezik tijela.**

U odnosu na okolinu, jedan od značajnijih zadataka službe odnosa sa javnošću je da stvori i omogući što bolju saradnju i povezanost između organizacije i medija. Služba odnosa sa javnošću ima veliku odgovornost da sredstva javnog informisanja/komuniciranja budu kontinuirano i pravovremeno obaviještena o svim važnim događajima i poslovnim poduhvatima.

- **Organizacija odnosa sa javnošću temelji se na tzv.**
  - a) korijenima zajednice
  - b) srcu zajednice
  - c) nepromjenjivim karakteristikama zajednice
- **Korijeni naše zajednice su:**
  1. zemlja
  2. socijalno-geografska situacija
  3. politička situacija (generalno)
  4. način života (kakvi su ljudi)
- **Srce naše zajednice su:**
  1. uređenje prostora za sjednice Općinskog vijeća
  2. atmosfera vijećnika prema građanima
  3. atmosfera u sali za sjednice
- **Nepromjenjive karakteristike su:**
  1. „vječni“ prijatelji urbanog i ruralnog stanovništva u dobru i zlu
  2. partner u pregovorima sa višim nivoima vlasti
  3. mjesto gdje se skuplja svo znanje o lokalnoj samoupravi
  4. mjesto viđanja svih stanovnika
  5. stimulans za inovacije u zajednici
  6. mjesto pomoći za sve poslove i sve članove

**Odnosi sa javnošću nisu besplatni, ali efekte koje postizemo ne možemo mjeriti novcem.**

Zato je potrebno imati plan odnosa sa javnošću, u koji ćemo uložiti sredstva, znanje i volju, a zauzvrat dobiti zadovoljne, motivisane i obaviještene građane

Odnosi sa javnošću su funkcija upravljanja koja otkriva, uspostavlja i održava uzajamno korisne odnose između organizacije i različitih segmenata javnosti, od kojih zavisi njen uspjeh. Za stvaranje dobre reputacije, potrebno je da se uloži mnogo napora. Veoma je važno stvoriti «otvorenu organizaciju» koja je spremna na dvosmjernu komunikaciju sa ciljem izgradnje ugleda u okolini.

## 1. UVOD

Općina Jablanica spada u red manjih općina u Federaciji i Bosni i Hercegovini (301 km<sup>2</sup> sa oko 13.000 stanovnika) i ima dinamičan društveno-ekonomski razvoj u periodu poslije rata, posebno u razvoju obnove, infrastrukture i prostorno planske dokumentacije.

Važnu ulogu u tome imala je i ima lokalna uprava, koja, po svom ustrojstvu i glavnim ciljevima, mora biti u funkciji razvoja općine. O ostvarivanju te uloge i konkretnim aktivnostima lokalne vlasti građani nisu u dovoljnoj mjeri informisani u onoj mjeri u kojoj se ti rezultati ostvaruju. Zbog nedovoljne informisanosti, u javnosti se stvara (a i održava) iskrivljena slika, kako o pojedinačnim akcijama, tako i o redovnom radu organa uprave. Iako nisu vršena egzaktna istraživanja, ipak se sa sigurnošću može reći da su rezultati rada organa uprave u općini Jablanica znatno bolji u odnosu na sliku koja vlada u javnosti. To je posljedica nedostatka



bilo kakve planske aktivnosti na području odnosa sa javnošću, pa samim tim i neriješenih pitanja internog i eksternog informisanja u općini.

Općina Jablanica nije zadovoljavajuće (izuzev lokalnih) pozicionirana u printanim i elektronskim medijima. Podaci o nedovoljnoj posjećenosti javnih rasprava u principu govore o nedovoljnoj upoznatosti građana o aktivnostima Općine i mehanizmima putem kojih mogu uticati na organ uprave, ali i slabom interesu koji za to vlada u javnosti, što ima i svoje druge razloge.

Ranija istraživanja i ankete su pokazala da je većina građana zadovoljna općinskom upravom, što se za pojedine dijelove javnosti tek treba egzaktno utvrditi (biznis sektor, NVO, MZ ...) Komunikacijska strategija na dugoročnoj osnovi uspostavlja jedinstven, funkcionalan, dobro prohodan i primjenjiv sistem informisanja i daje odgovor na ključna pitanja odnosa sa javnošću općinskih organa uprave.

Strategija komunikacija se zasniva na rezultatima praćenja rada unutar općine i uvida u postojeće stanje, te na osnovu preporuka i treninga „Media Centra“, Sarajevo, OSCE-a Mostar, Saveza općina i gradova FBiH iz 2007. godine

Glavni ciljevi Komunikacijske strategije su:

- Povećati nivo znanja građana o aktivnostima Općine;
- Kadrovski i tehnički osposobiti službu nadležnu za odnose sa javnošću, adekvatno i funkcionalno je uvezati sa svim općinskim službama (izvorima informacija) i medijima preko kojih će se te informacije plasirati građanima;
- Osposobiti i obavezati sve službe općine da putem službe i osobe zadužene za odnose sa javnošću kontinuirano izvještavaju javnost o svojim aktivnostima;
- Odnose sa medijima regulisati u skladu sa zakonom i preporukama odgovarajućih organa, pomagati ih i podržavati u nastojanju da pravovremeno i efikasno obavještavaju javnost o radu općinskih organa uprave (kritički, nepristrasno i objektivno);
- Uspostaviti bazu kontakata, održavati web stranicu, internu izdavačku djelatnost itd;

Strategija komunikacija će se implementirati putem Stručne službe za poslove općinskog vijeća i općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke poslove i finansije, prema rokovima i raspoloživim sredstvima, utvrđenim u aneksima ovog dokumenta.

## 1.1 TAČKE RAZVOJA OPĆINE

Općina predstavlja složen socio-ekonomski sistem. Funkcionisanje tog sistema zavisi od niza faktora. Jedan od tih faktora je svakako i sama komunikacija.

Da bi se Općina razvijala u željenom pravcu potrebno je ubrzano razvijati i sistem komuniciranja, kako unutar organe uprave tako i prema ostalim činiocima.

Prateći Strategiju ekonomskog razvoja općine potrebno je usvojiti „Strategiju komunikacija u Općini Jablanica za period 2008.-2010. godine».

Cijela Strategija komunikacije Općine Jablanica isključivo je vezana za Strateški plan razvoja općine za period 2007.-2011.

Strateški ciljevi razvoja Općine su:

- Razvijena infrastruktura,
- Razvijeno poduzetništvo,
- Razvijene društvene djelatnosti,
- Uređen prostor i očuvan okoliš,

U skladu sa ovim ciljevima definirana je i vizija općine Jablanica:

***Općina Jablanica će biti sredina razvijene infrastrukture i poduzetništva s visokom stopom zaposlenosti i visokim životnim standardom, kvalitetnim obrazovanjem, razvijenim kulturnim i sportskim sadržajima, sredina očuvanog okoliša i kvalitetno uređenog prostora, prepoznatljivog imidža, mjesto poželjno za život i rad sadašnjim i budućim generacijama.***

## 1.1 KOMUNIKACIJSKI CILJEVI

Komunikacijski ciljevi Općine Jablanica definirani su tako da direktno podrže ostvarenje vizije Općine, kao i da doprinesu ostvarenju strateških razvojnih ciljeva Općine u narednih 5 godina, a što se ogleda u sljedećem:



- podizanje kvaliteta komunikacijskih kapaciteta sa ciljnim grupama, a posebno sa građanima, privrednicima, investitorima i višim nivoima vlasti Mjesnim zajednicama,
- podsticanje transparentnosti i javnih odgovornosti Općine, kroz efikasnije komuniciranje sa strankama/gr građanima te kroz edukaciju građana o procedurama i nadležnostima,
- unaprjeđenje pozicioniranja Općine u medijima,
- finansijski transparentnije i racionalnije komuniciranje unutar i izvan Općine,
- uspostavljanje efikasnijeg sistema interne komunikacije kako bi se poboljšala saradnja unutar Općine,
- unaprjeđenje cjelokupnog ugleda i imidža Općine kroz izgradnju snažnog i prepoznatljivog brenda Općine Jablanica.

Da bi opći cilj razvoja Općine bio realizovan na najbolji mogući način, mora biti razrađen sistem rada kada su u pitanju svi oblici i kanali komunikacije.

Izradom Strategije komunikacija postojeće stanje će se unaprijediti kako bi se stvorila još pozitivnija slika o Općini Jablanica, a za to će biti korišteni glavni i posebni ciljevi, čija realizacija vodi ka gore pomenutom.

### 1.3 ELEMENTI KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE

Da bi sagledali stvarno stanje cjelokupne komunikacije u Općini Jablanica, izvršićemo analizu u sljedećim fazama, prema kojima je ovaj dokument i struktuiran: analiza interne komunikacije, analiza eksternih komunikacija i analiza ciljnih grupa.

Nakon detaljne analize svih segmenata komuniciranja Općine, slijedi izrada detaljnog komunikacijskog plana, hronološkog plana aktivnosti, zatim plana evaluacije i, konačno, budžeta Komunikacijske strategije.

Na kraju, dokument Komunikacijske strategije upotpunjen je aneksima, potrebnim pravilnicima i protokolima, nužnim za kvalitetno upravljanje komunikacijama Općine.

## 2. ANALIZA KOMUNIKACIJA

U ovoj sekciji ćemo uraditi detaljnu analizu internih i eksternih komunikacija Općine, kao nastavak analize iz redovnih godišnjih izvještaja upućenih općinskom načelniku i Općinskom vijeću

U okviru analize komunikacija bavimo se analizom internih i eksternih komunikacija, zatim analizom vizualnih komunikacijskih rješenja (totalni dizajn) i, konačno, analiziramo ključne aspekte ljudskih kapaciteta Općine u domenu komunikacija.

Dakle, u ovoj sekciji, koja se bavi analizom komunikacija, daćemo detaljan uvid u načine i efekte komuniciranja unutar (interna komunikacija) i izvan (eksterna komunikacija) Općine.

Osim toga, pokušaćemo ući i u organizacijske, finansijske i tehničke aspekte svih vidova komunikacije Općine.

Kao rezultat tako postavljene sistematske analize komunikacija, definisaćemo specifične, mjerljive, ostvarive i relevantne ciljeve koje želimo postići, kao i aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili zacrtane ciljeve.

Kod analize internih komunikacija pažnju ćemo obratiti na sastanke osoblja, telefon, internet, intranet, oglasnu ploču, e-mail, prijeme i nefomralne kontakte.

Kod analize eksternih komunikacija bavićemo se odnosima s medijima (press konferencije, saopštenja za štampu, intervjui), bazom kontakata, web stranicom, zborovima građana i javnim raspravama, promotivnim publikacijama (afiše, brošure, leci...), neformalnim susretima sa građanima i novinarima, fotografijama, "danima otvorenih vrata", reklamiranjem u promotivne svrhe, zakonom propisanim oglašavanjem (konkursi za radna mjesta, odluke vijeća, tenderi ...), biltenom, oglasnom pločom, odnosima sa klijentima – korisnicima usluga (info pult, šalteri i službe), događajima, lokalnim radiom i TV-om, dizajnom, vizuelnim identitetom, znakom/logom.



## **2.1 INTERNA KOMUNIKACIJA**

### **2.1.1 SASTANCI ZAPOSLENOG OSOBLJA**

#### Analiza stanja:

Sastanci u Općini Jablanica uglavnom se održavaju u okviru Kabineta Općinskog načelnika, na kome prisustvuju pomoćnici Općinskog načelnika.

Sastanci pomoćnika načelnika sa službenicima i namještenicima su neredovni i neplanirani. Održavaju se jedanput godišnje.

U toku godine održi se i sastanak sindikata, te jednom godišnje obraćanje načelnika zaposlenicima.

#### Ciljevi koje želimo postići:

- povećati informisanost zaposlenika putem internih sastanaka
- unaprijediti i sistematizirati komunikaciju putem sastanaka

#### Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- uvesti redovne mjesečne sastanke pomoćnika načelnika sa zaposlenicima
- nabaviti tehničku opremu za snimanje i arhiviranje tonskih zapisa

### **2.1.2 TELEFON**

#### Analiza stanja:

U Općini postoji dobro organizovano telefonsko komuniciranje, gdje postoji lokalna mreža sa mogućnošću međusobnog komuniciranja, bez zastoja i bilo kakvog čekanja. Kultura komuniciranja je dosta dobra, iako ima prostora za njeno unaprjeđenje.

#### Ciljevi koje želimo postići:

- zadržati postojeći način rada
- skratiti vrijeme komuniciranja
- uvijek biti dostupni

#### Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- napraviti pravilnik o kulturi telefonskog komuniciranja

### **2.1.3 INTRANET**

#### Analiza stanja:

Od novembra 2005. godine počelo je uvezivanje postojećih računara u zgradi Općine u lokalnu računarsku mrežu (intranet). Trenutno je uvezano negdje oko 30 radnih stanica preko jedinstvenog servera. Lokalna mreža nije povezana na Internet.

U općinskoj zgradi je urađena mreža tako da u svakoj kancelariji postoji mogućnost automatskog povezivanja, i komunikacije između zaposlenika.

Svi zaposlenici poznaju osnove za rad na računarima, ali nisu prošli specijalističke kurseve i dodatne edukacije kada je u pitanju intranet, internet itd. Odluka o obaveznoj upotrebi softvera iz Gap donesena je od strane Općinskog načelnika.

#### Ciljevi koje želimo postići:

- unaprijediti tehničke kapacitete
- povećati nivo upotrebe intraneta

#### Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- dosljednije koristiti softvere za neposrednu komunikaciju
- izvršiti edukaciju zaposlenih



## 2.1.4 OGLASNA PLOČA

### Analiza stanja:

Na samom ulazu u zgradu Općine postavljena je Oglasna ploča. Na Oglasnoj ploči se građanima i zaposlenicima pružaju aktuelne informacije o radu organa uprave, javni pozivi i oglasi za stipendije, sanacije kuća, zapošljavanje, aktivnostima sindikata i druge informacije.

Oglasna ploča je postavljena na samom ulazu u zgradu Općine, na vidnom je mjestu, uokvirena i sa dovoljno prostora za oglašavanje.

Pravilnik i protokol o oglašavanju na oglasnu ploču ne postoji, a ključni problem je što se putem ploče oglašavaju i interne i eksterne informacije a potrebno je i zvanično odrediti lice za brigu o Oglasnoj ploči.

### Ciljevi koje želimo postići:

- odvojiti internu od eksterne oglasne ploče
- sistematizirati korištenje

### Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- postaviti posebnu tablu za interno oglašavanje na primjerenom poziciji
- odrediti lice koje će biti zaduženo za oglašavanje na oglasnim pločama
- donijeti pravilnik o postupcima i načinu oglašavanja

## 2.1.5 SLUŽBENI GLASNIK

### Analiza stanja:

Općina Jablanica, uglavnom, mjesečno izdaje Službeni glasnik u kojima se oglašavaju akti Općinskog načelnika i Općinskog vijeća (naredbe, odluke, rješenja itd.). Tehničku pripremu obavlja osoba za odnose sa javnošću u okviru Stručne službe Općinskog Vijeća i Općinskog načelnika te u saradnji sa odjeljenjem pripreme u štampariji. Tiraž službenih novina kreće se na oko 70 komada. Nije propisano koliko se ovih novina izdaje, nije propisan način distribucije (kome da se dostavljaju), a nisu vršena ni anketiranja vezana za mišljenje o ovim novinama.

### Ciljevi koje želimo postići:

- sistematizirati produkciju i distribuciju
- učiniti Službeni glasnik dostupnim svim zainteresovanim subjektima

### Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- donijeti pravilnik o izgledu, dizajnu i sadržaju Službenog glasnika
- povećati tiraž sa 70 na 100

## 6.6.6 INTERNET

### Analiza stanja:

U Općini postoje ISDN uređaj sa 2 lokalna dial-up priključaka (Općinski načelnik i službenik za odnose sa javnošću), ali se e-mail kao sredstvo interne komunikacije koristi na način da službenik za odnose sa javnošću prima poštu za sve adresante i distribuira je na način da printa poruke i sadržaj ili vrši distribuciju putem USB Drive-a. Postojeći kapacitet Web stranice Kapaciteta PRO 200 MB zakupljen kod provajdera Multicom Tuzla omogućuje dodatnih 20 e-mail adresa. Iz razloga postojanja intranet veze i mogućnosti „upada“ u sistem, povezivanje sa postojećim računarima nebi bilo racionalno. Obzirom da je na na zajedničkim sastanicima uposlenika iskazana potreba za internet vezom od strane nekoliko službenika i službi došlo se do zaključka da bi budući i najoptimalniji internet priključak za općinu Jablanica bio ADSL vezom a tehničke pretpostavke za ostvarenje ovakvog tipa veze u nadležnosti su regionalnog odjeljenja Bihmeta Mostar od kojih očekujemo povoljnije vijesti. Iz razloga bezbjednosti baze podataka internet i intranet priključak koristili bi se na dva odvojena računara.

### Ciljevi koje želimo postići:

- unaprijediti tehničke kapacitete
- povećati nivo upotrebe

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- izvršiti edukaciju zaposlenih
- uvesti brži pristup internetu

**2.1.7 PRIJEMI GRAĐANA**Analiza stanja:

Općinski načelnik jednom sedmično (četvrtak) prima građane. U općini Jablanica na postoji posebna procedura za prijem stranaka jer općinski načelnik podstredstvom kabineta načelnika prima sve građane koji su se najavili. Građani se najavom evidentiraju o temama, odnosno povodu razgovora a o broju posjeta vodi se uredna evidencija. Razgovoru sa građanima uz općinskog načelnika obavezno prisustvuje i pomoćnik načelnika koji bilježi tok razgovora i zaključke sa sastanka svakog građanina pojedinačno.

Pomoćnici načelnika svakodnevno, bez određene procedure ili određenog vremena prijema, vrše prijeme građana i stranaka. U ovom slučaju ne postoji evidencija o broju posjeta ili temama razgovora.

Ciljevi koje želimo postići:

- Sistematizirati komunikaciju putem prijema

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- utvrditi protokol
- otvoriti i voditi evidencije posjeta (ko je bio, tema, trajanje)

**8.8.8 NEFORMALNI KONTAKTI**Analiza stanja:

Najčešći oblik prijenosa informacija u internoj komunikaciji su upravo neformalni kontakti, koji najviše doprinose širenju nezvaničnih i netačnih informacija, a zbog manjka zvaničnih informacija.

Ciljevi koje želimo postići:

- smanjiti potrebu za neformalnim kontaktima

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- uvesti najmanje jednom mjesečno, a po potrebi i češće, sastanke pomoćnika načelnika sa službenicima.

**2.2 EKSTERNE KOMUNIKACIJE****2.2.1 ODNOSI SA MEDIJIMA****2.2.1.1 Press konferencije**Analiza stanja:

Općina je do sada organizovala brojne press konferencije, a organizovane su raznim povodima i uz učešće općinskog načelnika, predsjednika općinskog vijeća, pomoćnika načelnika i drugih osoba koje su se pozivale. Press konferencije organizuje i vodi službenik za odnose sa javnošću, a zakazuju se na zahtjev općinskog načelnika, predsjednika Općinskog vijeća ili na osnovu objektivno ukazane potrebe.

Ne postoji pravilnik niti protokol za održavanje press konferencija ali postoji uobičajni postupak u skladu sa stručnim nahodjenjem.

Kada su u pitanju uslovi za održavanje press konferencija, konstatujemo da postoji prostor (sala za sastanke) u zgradi „SP 32“ i sala Općinskog vijeća u zgradi općine koji relativno zadovoljavaju uslove za



održavanje press konferencija. Najveći nedostatak je nepostojanje adekvatne (plave) pozadine sa logom i natpisom općina Jablanica, ali postoji potreba i za dodatnom tehničkom opremom za snimanje, ozvučenje, ugrađeno platno za prezentaciju i drugo.

Ciljevi koje želimo postići:

- uvesti u praksu redovitije održavanje press konferencija
- sistematizirati način organizovanja konferencija

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- odrediti mjesto održavanja press konferencija
- tehnički opremiti prostor u kojem će se održavati press konferencije

### 2.2.1.2 Saopštenja za štampu (press release)

Analiza stanja:

U Općini Jablanica se po ukazanoj potrebi i zahtjevu općinskog načelnika, predsjednika Općinskog vijeća, pišu razne vrste saopštenja, reagovanja i demantija. Saopštenja za štampu uz konsultaciju sa Općinskim načelnikom piše Službenik za odnose sa javnošću i dostavlja ih medijima na njihove e-mail i fax adrese. Nema pravilnika, nema jedinstvenog protokola ali postoji evidencija o napisanim i odaslanim i objavljenim saopštenjima i reagovanjima i ona se uredno evidentiraju u polugodišnjim i godišnjim izvještajima u okviru izvještaja službe.

Ciljevi koje želimo postići:

- sistematizirati način slanja i praćenja saopštenja

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- uvesti redovni press clipping
- donijeti pravilnik i protokol o pisanju i slanju saopštenja

### 2.2.1.3 Intervjui

Analiza stanja:

Intervjue uglavnom daje Općinski načelnik, pomoćnici općinskog načelnika, predsjednik Općinskog vijeća, vijećnici, službenik za odnose sa javnošću. Davanje intervjuja nije sistematizirano. Ne postoji naredba kojom je definisano koja lica ispred Općine mogu davati intervjuje niti postoje pravilnici u vezi sa načinom davanja intervjuja.

Ciljevi koje želimo postići:

- sistematizirati način davanja intervjuja

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- uraditi pravilnik kojim će se definisati koja lica ispred Općine mogu davati intervjuje

### 2.2.2 BAZA KONTAKATA

Analiza stanja:

U Općini ne postoji centralna baza kontakata

Ciljevi koje želimo postići:

- firmirati centralnu bazu kontakata

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- zadužiti osobu za formiranje i vođenje centralne baze kontakata
- prikupiti kontakte u centralnu bazu
- definirati strukturu baze prema ključnim ciljnim grupama



### 2.2.3 WEB STRANICA OPĆINE

#### Analiza stanja:

Web stranica Općine Jablanica zvanično je ustanovljena odlukom Općinskog vijeća Jablanica u septembru 2003. godine a funkcioniše od jeseni 2002.godine, pod domenom www.jablanica.ba. Veliki broj linkova: o općini, općinsko vijeće, općinski načelnik, općinske službe, budžet, projekti, informacije, certifikati, deklaracija o borbi protiv trgovine ljudima, radno vrijeme, kontakti, privreda, ekologija, kultura, sport, turizam, stanovništvo, mediji, zdravstvo, obrazovanje, foto-galerija, kulturno-hist.nasljeđe, mapa grada, razglednice grada, arhiva vijesti, oglasi, vijesti, općinsko vijeće-sjednice, Strategija razvoja općine Jablanica, Nacrt statuta općine Jablanica i eksterni linkovi-Vilinac.ba i Savez općina i gradova FBiH, kao i interaktivni linkovi sa općinskim načelnikom, etičkom komisijom ili „tražite informaciju“ stoje na raspolaganju korisnicima.

Trenutni broj posjetitelja službene stranice općine Jablanica (od posljednjeg redizajniranja stranice 17.4.2007.godine do 4.3.2008.godine), iznosi 256.974 posjetitelja.

Web stranica je do sada više puta mjenjala svoj grafički izgled i sadržaj. Održavanje web stranice svake godine se povjerava najpovoljnijem ponuđaču putem javnih nabavki usluga. Posljednjih godina stranicu održava Omladinski klub „Pod istim suncem“ a administrator je Anes Nezirić. Sadržaj na stranici i uređivanje, obezbjeđuje i vrši službenik za odnose sa javnošću.

Propisana je procedura ažuriranja, praćenja te izvještavanja.

#### Ciljevi koje želimo postići

- povećati korištenja/broja posjeta
- kompletirati stranicu

#### Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- promovirati stranicu u cilju povećanja interaktivnosti korisnika
- pratiti broj posjeta
- analizirati primjedbe i sugestije upućene od strane građana
- dovršiti sve linkove
- redovno ažurirati stranicu

### 4.4.4 ZBOROVI GRAĐANA I JAVNE RASPRAVE

#### Analiza stanja:

Zborovi građana i javne rasprave organ uprave održava redovno i po potrebi ali posjećenost na javnim raspravama nije dovoljna. Uzroci nisu ispitani.

#### Ciljevi koje želimo postići

- povećati posjećenost građana na zborovima građana i javnim raspravama
- uspostaviti alternativne vidove učešća građana u javnim diskusijama

#### Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- provesti anketu među građanima s ciljem ispitivanja uzroka, odnosno razloga neposjećenosti i predložiti mjere
- agresivnije promovirati javne raspave
- educirati građane o njihovim pravima, značaju i principima javnih rasprava
- uvesti redovno anketiranje građana o svim bitnim pitanjima
- postaviti ankete na web stranicu

### 2.2.5 PROMOTIVNE PUBLIKACIJE ( afiše, brošure, leci...)

#### Analiza stanja:

Općina izdaje promotivne materijale (afiše, biltene, letke, plakate, brošure, business mape i slično). Afiše informativnog i servisnog karaktera nalaze se u pristupačnim boksovima ušalter sali Sam način izdavanja nema propisanu posebnu proceduru izdavanja. Nisu propisani standardi niti načini izdavanja promotivnih publikacija i materijala. Nisu doneseni pravilnici i protokoli o pisanju, dizajnu i izdavanju publikacija, izuzev što su spomenuti kao obaveza u opisu poslova u sistematizaciji radnih mjesta

#### Ciljevi koje želimo postići

- sistematizirati izdavanje publikacija



Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- propisati način i proceduru izdavanja promotivnih materijala
- donijeti naredbu o izdavanju promotivnih materijala i publikacija
- donijeti pravilnik i protokol o pisanju, dizjanu i izdavanju publikacija

**6.6.6 NEFORMALNI SUSRETI SA GRAĐANIMA I NOVINARIMA**Analiza stanja:

Neformalni susreti sa građanima i novinarima se odvijaju svakodnevno i predstavljaju jedan od najčešćih načina komuniciranja. Pretpostavka je da su rezultati takvih komunikacija uglavnom nepovoljni, jer se obično stvara iskrivljena slika o organu uprave. Uzroci neformalnih sastanaka nisu ispitani.

Ciljevi koje želimo postići

- smanjiti potrebu za neformalnim kontaktima

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- povećati broj zvaničnih susreta sa građanima i novinarima

**2.2.7 „DANI OTVORENIH VRATA“**Analiza stanja:

Općina Jablanica do sada nije imala praksu da organizuje manifestaciju „Dani otvorenih vrata“

Ciljevi koje želimo postići

- Upoznavanje najšireg kruga građana sa poslovima i aktivnostima uposlenika, nosiocima izvršne i zakonodavne vlasti
- Uspostavljanje prisnijeg odnosa građana sa uposlenicima i nosiocima izvršne i zakonodavne vlasti

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- Utvrditi tačan datum manifestacije „Dani otvorenih vrata“ (jedanput godišnje)
- Sačiniti protokol manifestacije
- Odrediti nosioce aktivnosti

**2.2.8 FOTOGRAFIJE**Analiza stanja:

Općina raspolaže sa dva digitalna aparata za fotografiranje (kapacitet Mem 5.0 megapixelsa, koji se redovno i po potrebi koristi. Postoji veći broj fotografija koje su ažurirane po datumima i događajima i arhivirane su. Ne postoji pravilnik o postupanju i načinu arhiviranja slika. Ne postoji osoba zadužena za fotografiranje, a tehničke mogućnosti nisu zadovoljavajuće jer je oprema zastarjela i oštećena usljed stalnog korištenja.

Ciljevi koje želimo postići

- standardizirati upotrebu fotografija
- stvoriti tehničke pretpostavke

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- donijeti pravilnik o postupanju i načinu arhiviranju slika
- formirati centralnu arhivu fotografija
- kupiti novi aparat (između 7.2-10.0 megapixelsa)
- kupiti kvalitetniji printer u boji
- zadužiti osobu, ili osobe za fotografiranje



### **2.2.9 REKLAMIRANJE U PROMOTIVNE SVRHE**

#### Analiza stanja:

Općina Jablanica izdaje promotivne materijale: prigodni setovi, hemijske olovke, zastavice, rokovnike, kalendare, omote za akta te povremeno vrši oglašavanje na televiziji i radiju, u dnevnim novinama itd. Nema izrađen pravilnik o načinu i postupcima reklamiranja u promotivne svrhe kao ni protokol ni evidencija objavljenih materijala. Pitanje mjesta oglašavanja i načina određivanja medija nije sistemski riješeno. Ne vrši se ni analiza efekata kampanja ni analiza sadržaja materijala.

#### Ciljevi koje želimo postići

- sistematizirati oglašavanje u promotivne svrhe

#### Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- donijeti pravilnik o načinu reklamiranja u promotivne svrhe
- voditi evidenciju o urađenim publikacijama
- odrediti lice za provođenje aktivnosti

### **2.2.10 ZAKONOM PROPISANO OGLAŠAVANJE (konkursi, oglasi, tenderi, odluke vijeća),**

#### Analiza stanja:

Općina Jablanica vrši Zakonom propisana oglašavanja i postoje određena lica koja vrše oglašavanje takve vrste, zavisno od oblasti (tenderi, radni odnosi...). Odluke vijeća se objavljuju u Službenom glasniku Općine, dok se ostala oglašavanja objavljuju u Službenom glasniku BiH, Službenim novinama Federacije BiH, dnevnim listovima i RTV Jablanica i web stranici općine Jablanica i drugim web stranicama u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima.

Odobranje oglašavanja obavlja Općinski načelnik. Ne vrši se analiza efekata niti analiza sadržaja tih materijala. Ne postoji jedinstven protokol objavljenih Zakonom propisanih oglašavanja, nego se evidencija obavlja kroz klasične knjige protokola.

Oglašavanje se vrši na Zakonom propisanim obrascima (Oglasi i tenderi...). **E k s k l u z i v n i h** ugovora sa medijskim kućama ili agencijama nema.

#### Ciljevi koje želimo postići

- sistematizirati zakonom propisano oglašavanje

#### Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- donijeti protokol o postupku i načinu oglašavanja
- uspostaviti i voditi evidenciju objavljenih publikacija

### **2.2.11 PRISTUP INFORMACIJAMA**

#### Analiza stanja:

Zakom o slobodi pristupa informacijama u općini Jablanica dosljedno se poštuje. Prosječno se godišnje obradi oko 50 zahtjeva. Oko 1/3 zahtjeva (u prošloj godini) podnijela je jedna osoba ili u saradnji sa drugim osobama. Zahtjevi za informacijama koji stignu e-mailom, telefonom, neposrednim kontaktom ili na neki drugi manje formalan način imaju isti tretman kao i zahtjevi podnešeni putem propisanog obrasca u šalter Sali i na njih se odgovara u rekordno kratkom roku. Na osnovu analize zahtjeva vidljiva je zloupotreba smisla zakona, pa je zatražena pomoć Federalnih organa.

#### Ciljevi koje želimo postići

- skratiti vrijeme realizacije zahtjeva

#### Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- uraditi pravilnik o pristupu informacijama
- dodatno educirati građane da zakon ne služi za međusobne obračune



## 2.2.12 ODNOSI SA STRANKAMA/ GRAĐANIMA – KORISNICIMA USLUGA

### 2.2.12.1 Telefon

#### Analiza stanja:

Svi zaposlenici imaju mogućnost da preko centrale dobiju izlaz, a pomoćnici i savjetnici Općinskog načelnika imaju direktne izlazne linije.

Svi građani imaju pristup organu uprave putem broja: 036 751300 na centrali, a svaku službu, odnosno svakog pomoćnika Općinskog načelnika, Općinsko vijeće, Kabinet Općinskog načelnika i savjetnike Općinskog načelnika mogu dobiti direktnim kontaktom ili preko lokala, odnosno direktnom telefonskom linijom.

Evidencija propuštenih poziva na centrali ne postoji.

#### Ciljevi koje želimo postići

- uvijek dostupni
- skratiti vrijeme komuniciranja
- podići kvalitet komuniciranja sa građanima

#### Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- prisustvo radnika ili zamjenika tokom cijelog radnog vremena, bez pauze, na centrali
- napraviti pravilnik o kulturi telefonskog komuniciranja
- obučiti radnika na centrali osnovama komuniciranja

### 2.2.12.2 Info pult, šalteri i službe

#### Analiza stanja:

#### - **Način rada, ljubaznost, uniforme**

U Općini Jablanica u funkciju je info pult te šalter sala, što umnogome građanima omogućuje bolje i brže ostvarivanje usluga. U cilju unaprđenja opštih administrativnih procedura i odnosa prema korisnicima, Općinski načelnik je izdao „Uputstvo za uposlenike u šalter sali i ostale uposlenike Općine Jablanica“ (JA-UP-005) koje se primjenjuje i uglavnom poštuje.

Kada govorimo o ljubaznosti zaposlenika prema klijentima i korisnicima usluga, rezultati ankete na web stranici i knjiga utisaka su pokazali da je osoblje ljubazno, ali ima prostora za poboljšanje. Kodeks ponašanja se poštuje, ali nije donesen interni kodeks, odnosno pravilnik o ponašanju, oblačenju...

#### - **Pravilnici, protokoli**

Pravilnici, protokoli o ponašanju nisu doneseni ali je doneseno „Uputstvo...“

#### - **Oznake, dizajn**

Nemamo jasno definisan izgled i upotrebu oznaka i dizajna.

#### - **Čekanje**

Za usluge organa uprave, uglavnom nema čekanja, osim kada se radi o određenim akcijama kao što su konkursi i sl.

#### Ciljevi koje želimo postići

- skratiti vrijeme čekanja na usluge

#### Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- donijeti interni kodeks ponašanja
- donijeti interni kodeks oblačenja
- donijeti protokole i pravilnike

### 2.2.13 DOGAĐAJI

#### Analiza stanja:

Općina do sada nije organizovala događaje kao što su sajmovi, festivali, a rijetko organizuje (donatorske) konferencije, specijalne prezentacije (Redah) i slično. Prema programu obilježavanja državnih, općinskih i



vjerskih praznika, te obilježavanja datuma i godišnjica iz II svjetskog rata i oslobodilačkog rata „1992-95“, te aktivnosti prema Programu-kalendaru kulturno-sportskih aktivnosti općina Jablanica samostalno ili zajednički planira i redovno obezbjeđuje sredstva iz općinskog Budžeta Nisu vršene analize u smislu troškova i načina organizovanja tih događaja te prisustva istih u javnosti.

Ciljevi koje želimo postići

- sistematizirati organizaciju događaja

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- donijeti pravilnik o načinu organizovanja događaja

## **2.2.14 LOKALNI RADIO i TV**

Analiza stanja:

Općina Jablanica je odnedavno u potpunosti pokrivena signalom Radio Jablanice i uže gradsko jezgro i naselje Mirke TV signalom putem kablovskog sistema. Ostali dio građana Tv signal prima preko predajnika Gradac a taj signal pokriva samo dio općine a u nekim dijelovima općine ga i nema. Zbog toga stanovnici općine iz pojedinih naselja s pravom protestuju jer im uprkos nedostatku signala uredno stiže „tv pretplata“, iz naselja Slatina npr. Pojedini građani nedostatak zemaljskog tv signala nadoknađuju ugrađivanjem „satelitskih antena“ na svoje domove.

Ciljevi koje želimo postići

- obezbjediti kompletnu pokrivenost općine tv signalom FTV i BHT1 a radio signalom pokriti nepokriveni dio prostora Risovac

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

-formirati stručnu radnu grupu koja će uraditi elaborat o pokrivenosti tv i radio signalom na području općine Jablanica i kod mjerodavnih nastojati da se problemi otklone

## **2.3 DIZAJN, VIZUELNI IDENTITET, ZNAK/LOGO**

Analiza stanja:

Kada je u pitanju upotreba znaka-grba Općine, on se izuzev akata i dopisa općinskog načelnika uglavnom upotrebljava nesistematično. Totalni dizajn grba, memoranduma..., još uvijek ne postoji. Vizualni identitet se koristi po vlastitom nahođenju i sporadično i to pred praznike (plakati na nosačima na stubovima za rasvjetu) i novu godinu kada se štampaju kalendari, rokovnici upaljači i kemijske olovke.

Ciljevi koje želimo postići

- postići jednobraznost i prepoznatljivost grafičkog identiteta Općine
- proširiti paletu korištenja vizuelnog identiteta općine
- doprinijeti estetskom i vizuelnom izgledu općine i grada.
- 

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- izraditi knjigu grafičkih standarda
- izraditi protokol
- educirati sve zaposlene o suštini grafičkog dizajna i principima korištenja
- uraditi totalni dizajn logoa općine na artiklima (majice, kišobrani, satovi, vezice za mobitele, privjesci, zaštitnici za sunce, rokovnici, adresari, mape, karte, etui za vizit karte, čase, šoljice, podloge za miševe, torbe...)
- uraditi četiri džambo panoa na ulazima u općinu sa vizuelnom identifikacijom Općine i porukom dobrodošlice (kod Ribičkog mosta, Aleksin Han, Risovac, Slatina)
- uraditi displej i reklamne panoe na stubovima gradske rasvjete koji su idealni za marketinške kampanje, institucionalno oglašavanje, informisanje o različitim manifestacijama sponzorstvima, koncertima, aktuelnim kampanjama, otvaranjima novih objekata i prostora ....



### 3. CILJNE GRUPE

#### 3.1 GRAĐANI

##### Analiza ciljne grupe:

Svih skoro 13000 građana općine Jablanica, osnovna je ciljna grupa kojoj je potrebno obezbijediti brzu, tačnu i pravovremenu informaciju o načina ostvarenja njihovih prava u Općini Jablanica. Izvršenom anketom na web stranici općine Jablanica, (čiji se rezultati moraju uzeti sa velikim oprezom) organizovanom u periodu januar-juli 2007. godine preko 75,6 % građana se izjasnilo da su apsolutno zadovoljni uslugama općine Jablanica, 10 % posto posjetitelja se izjasnilo da nije u potpunosti zadovoljno dok je 14,4 % posjetitelja reklo da nikako nije zadovoljno uslugama. Obzirom da ovakav vid anketiranja nije naučno relevantan i da se dobijeni podaci na relativno malom uzorku ( i samo onih koji koriste internet), svega 1118 posjetitelja, mogu tretirati kao štih proba za validno anketiranje građana U okviru općine nisu vršene ankete o kvaliteti usluga korisnika za strukturane javnosti (bisnis sektor, NVO, mladi, MZ...) i uopće šta građani Jablanice znaju o organu uprave. Informacije građani primaju najviše neposrednim kontaktom, putem zborova građana, putem medija (Radio i TV Jablanica, FTV,...), plakata, web stranice..... Demografska struktura (obrazovanje, spol, starost, geografska rasprostranjenost), također je nesistematizirana u smislu pristupanja određenim komunikacijskim sredstvima. Glavni problemi u komunikaciji sa građanima je dosada bio u nedovoljnoj pokrivenosti područja tv signalom (samo gradsko jezgro), a od sada će radio Jablanica obzirom na brzinu i pokrivenost skoro cjelokupnog područja općine, biti glavni kanal za komuniciranja sa građanima.

**Poruka za ciljnu grupu:** „Općina Jablanica je servis na usluzi svim građanima općine – **upravljajmo našom zajednicom zajedno.**“

##### Ciljevi:

- izvršiti istraživanje građana zadovoljstvu pruženih usluga (po raznim javnostima i generalno)
- povećati nivo znanja o pozitivnim i uspješnim projektima Općine
- povećati znanje o mogućnostima i beneficijama participacije

##### Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- nastaviti pozitivnu saradnju i materijalno pomagati „Radio Jablanicu“ i TV Jablanicu
- štampati veći tiraž promotivnih i informativnih materijala
- slati e-mailove
- organizovati seminare i educirati ljude o značaju učešća na javnim raspravama

#### 3.2 PODUZETNICI, INVESTITORI, DONATORI

##### Analiza ciljne grupe:

Nisu vršena mjerenja i anketiranja o tome koliko su privredni subjekti upoznati sa radom organa uprave, problemima sa kojima se susreće i ciljevima i pravcima djelovanja.

Informacije primaju najviše neposrednim kontaktom i putem namjenskih sastanaka za privredne subjekte, koji se po potrebi održavaju u okviru nadležne općinske službe, Općinskog vijeća, kontaktima sa Općinskim načelnikom te putem medija (Radio i TV Jablanica...), Službenog glasnika, plakata, obavještenja, web stranice.... Nisu vršena istraživanja o čitanosti Službenog glasnika i zadovoljstvu informacijama koje im pruža.

**Poruka za ciljnu grupu:** „Općina Jablanica je pouzdan poslovni partner koji radi na kreiranju povoljnog okruženja za razvoj poslovanja. **Budite i vi naš partner.**“

##### Ciljevi:

- uspostaviti partnerski odnos i sa biznis sektorom
- povećati nivo znanja o pozitivnim i uspješnim projektima Općine
- povećati znanje o mogućnostima i beneficijama saradnje i poslovanja u općini
- povećati broj potencijalnih investitora koji smatraju da je u općini pozitivno okruženje za razvoj biznisa

##### Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- nastaviti saradnju sa udruženjem privrednika i pojedinačnim kontaktima sa biznismenima
- štampati veći tiraž promotivnih i informativnih materijala



- štampati informativne materijale samo za privredne subjekte
- dostavljati ih na adresu firme
- slati e-mailove
- organizovati redovne informativne sastanke sa privrednicima

### **3.3 VIŠI NIVOI VLASTI**

#### Analiza ciljne grupe:

Komuniciranje prema višim nivoima vlasti vrši se neposrednim kontaktima, telefonom, faksom, e-mail-om, pisanim dokumentima i slično. Općina Jablanica nije zadovoljna tretmanom kod viših nivoa vlasti.

Nisu vršena istraživanja o tome šta viši nivoi vlasti misle i šta znaju o općini Jablanica. Informacije o općini Jablanica, primaju posredstvom medija, neposrednim kontaktima, telefonom, faksom, e-meilom, ali nema jasne strategije komuniciranja prema višim nivoima vlasti.

Nisu vršena istraživanja u pogledu komunikacija sa višim nivoima vlasti.

#### **Poruka za ciljnu grupu: "općina Jablanica Vaš je partner u efikasnom upravljanju na lokalnom nivou."**

#### Ciljevi:

- uspostaviti efikasan sistem komuniciranja sa višim nivoima vlasti

#### Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- napraviti listu kontakata prema višim nivoima vlasti
- organizovati sastanke sa predstavnicima viših nivoa vlasti i otvoreno i argumentovano zagovarati poboljšanje tretmana općine Jablanica
- organizovati formalne i neformalne sastanke sa predstavnicima međunarodnih institucija, agencija i diplomatskog kora.
- redovno dostavljati sve štampane informativne materijale svim kantonalnim i federalnim ministarstvima i predstavnicima međunarodne zajednice

### **3.4 INTERNA JAVNOST**

#### Analiza ciljne grupe:

Pretpostavka je da se prijenos informacija u okviru interne komunikacije obavlja najčešće neformalnim kontaktima, koji doprinose širenju nezvaničnih i netačnih informacija.

#### Ciljevi koje želimo postići:

- smanjiti potrebu za neformalnim kontaktima
- unaprijediti informisanost interne javnosti o radu Općine
- povećati nivo pozitivnih stavova o radu Općine
- povećati nivo razumijevanja uloge Općine kao „javnog servisa“ u službi građana

#### Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- uvesti najmanje jednom mjesečno, a po potrebi i češće, sastanke pomoćnika načelnika sa zaposlenicima
- educirati zaposlenike o njihovoj ulozi u funkciji „javnog servisa“ za građane
- redovno distribuirati sve informacije putem ostalih sredstava interne komunikacije
- uvesti godišnju zabavu i neformalno druženje zaposlenika
- uvesti nagrade za „najboljeg službenika“ prema glasovima građana

### **3.5 UDRUŽENJA GRAĐANA I NEVLADINE ORGANIZACIJE**

#### Analiza ciljne grupe:

Općina prati i podržava rad udruženja građana i nevladinih organizacija. Nisu vršena istraživanja o tome šta udruženja građana i nevladine organizacije misle i šta znaju o Općini.



Informacije o Općini primaju posredstvom medija, neposrednim kontaktima, telefonom, faksom, e-meilom, pisanim dokumentima.

Nema jasne strategije komuniciranja prema udruženjima građana

Ciljevi koje želimo postići:

- uspostaviti efikasne mehanizme komuniciranja prema nevladinim organizacijama i udruženjima građana

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- Ažurirati i štampati novu Afišu sa listom udruženja građana, odnosno nevladinih organizacija
- održavati redovne sastanke barem dva puta godišnje
- redovno im dostavljati sve relevantne informacije
- uspostaviti linkove na web stranici
- uraditi istraživanje o stavovima i potrebama udruženja građana / nevladinih organizacija

### 3.6 MJESNE ZAJEDNICE

Analiza ciljne grupe:

Općina prati i podržava rad mjesnih zajednica, kojih na području naše općine ima devet. Komuniciranje sa mjesnim zajednicama vrši se uglavnom neposrednim kontaktima, telefonom i pisanim dokumentima, redovnim pozivanjem i učešću u radu Općinskog vijeća. Telefonsko komuniciranje je na zadovoljavajućem nivou. Tehnička opremljenost kancelarija mjesnih zajednica komunikacijskim sredstvima (telefon, faks, PC, ) je uglavnom zadovoljavajuća, kako u tehničkom tako i u stručnom smislu.

Ciljevi koje želimo postići:

- uspostaviti efikasne mehanizme komuniciranja prema mjesnim zajednicama
- uvesti internet konekciju u urede MZ

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

- inicirati i finansijski podržati nabavku tehničke opreme
- inicirati obuku osoblja mjesnih zajednica

## 4. KOMUNIKACIJSKI PLAN

<i>Cilj</i>	<i>Aktivnosti</i>	<i>Indikator uspjeha</i>	<i>Način evaluacije</i>	<i>Rok</i>	<i>Implementira</i>
<b>2.1 INTERNA KOMUNIKACIJA</b>					
<b>2.1.1 SASTANCI OSOBLJA</b>					
Unaprijediti tehničke kapacitete	nabaviti tehničku opremu	2 diktafona	2 diktafona nabavljena	6/2008.	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
Unaprijediti i sistematizirati komunikaciju putem internih sastanaka	uvesti redovne mjesečne sastanke pomoćnika načelnika sa zaposlenicima	sastanci po jednom mjesečno	Izvještaji o održanim sastancima šefova službi	06/2008.	Sve službe



<b>2.1.2 TELEFON</b>					
Zadržati postojeći način rada, skratiti vrijeme komuniciranja i uvijek biti dostupni	napraviti pravilnik o kulturi telefonskog komuniciranja	Pravilnik o kulturi telefonskog komuniciranja	Napravljen pravilnik o kulturi telefonskog komuniciranja	07/2008.	Služba za opću upravu društvene djelatnosti, branilačko-invalidsku i socijalnu zaštitu
<b>3.3.3 INTRANET</b>					
Povećati nivo upotrebe intraneta	izvršiti edukaciju zaposlenih	Obučeno osoblje	Test	10/2008.	Služba za opću upravu društvene djelatnosti, branilačko-invalidsku i socijalnu zaštitu
<b>2.1.4 OGLASNA PLOČA</b>					
Odvojiti internu od eksterne oglasne ploče i sistematizirati korištenje	postaviti posebnu tablu za interno oglašavanje na primjerenom poziciji	Eksterna i interna ploča	Ličnim uvidom	07/2008.	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
	odrediti lice koje će biti zaduženo za oglašavanje na oglasnim pločama	Određeno lice	Donesena Naredba	06/2008.	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
	donijeti pravilnik o postupcima i načinu oglašavanja	Pravilnik	Donesen Pravilnik	09/2008.	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
<b>2.1.5 SLUŽBENI GLASNIK</b>					
Sistematizirati produkciju i distribuciju	donijeti pravilnik o izgledu, dizajnu i sadržaju Službenog glasnika	Pravilnik ...	Donesen pravilnik	12/2008	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
Učiniti Službeni glasnik dostupnim svim zainteresovanim subjektima	povećati tiraž sa 70 na 100 primjeraka	Tiraž 100 komada	Lični uvid ili naredba o povećanju tiraža	12/2008	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
<b>2.1.6 E-MAIL</b>					
Unaprijediti tehničke kapacitete	uvesti bržu konekciju	ADSL konekcija	ADSL konekcija u upotrebi	09/2008	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije





Povećati nivo upotrebe	izvršiti edukaciju zaposlenih	30 uposlenika educiranih	Test znanja	10/2008	Služba za opću upravu društvene djelatnosti, branilačko-invalidsku i socijalnu zaštitu
<b>2.1.7 PRIJEMI</b>					
Sistematizirati komunikaciju putem prijema	utvrditi protokol	Protokol	Utvrđen protokol	01/2009	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
	otvoriti i voditi evidencije posjeta (ko je bio, tema, trajanje)	Knjiga evidencija	Provesti anketu o zadovoljstvu i rezultatima posjeta ovog tipa	01/2009	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
<b>2.1.9 NEFORMALNI KONTAKTI</b>					
Smanjiti potrebu za neformalnim kontaktima	uvesti najmanje jednom mjesečno, a po potrebi i češće, sastanke pomoćnika načelnika sa zaposlenicima	12 sastanaka godišnje	Evidencija i zapisnici sa sastanaka	2008, 2009, 2010;	Sve službe
<b>2. 2 EKSTERNO KOMUNICIRANJE</b>					
<b>2.2.1 Odnosi s medijima</b>					
<b>2.2.1.1 Press konferencija</b>					
Uvesti u praksu održavanje redovnih press konferencija	odrediti mjesto održavanja press konferencija	- 2 puta godišnje	- evidencija	2008, 2009, 2010;	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
Sistematizirati način organizovanja konferencija	tehnički opremiti prostor u kojem će se održavati press konferencije			01/2009.	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
	izraditi protokol / pravilnik			12/2008.	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
<b>2.2.1.2. Saopštenja za štampu</b>					



-	donijeti pravilnik i protokol o pisanju i slanju sopštenja	Pravilnik usvojen	<b>Godišnja evluacija saopštenja</b>	12/2008	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
-	uvesti redovni press clipping	Press clipping uveden	Press Clipping registar, Ugovor o press clippingu	12/2008	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
<b>2.2.1.3. Intervjui</b>					
- sistematizirati način davanja intervjuja	napisati naredbu kojom će se definisati koja lica ispred Općine mogu davati intervjuje	- akt o ovlaštenju davanja intervjuja -	- evidencija	12/2008	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
<b>2.2.2. BAZA KONTAKATA</b>					
- formirati bazu kontakata	zadužiti osobu za vođenje baze kontakata	- formirana baza kontakata	- evidencija	11/2008	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
	prikupiti kontakte u centralnu bazu			10/2008	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
	definirati strukturu baze prema ključnim ciljnim grupama			12/2008	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
<b>2.2.3. WEB STRANICA</b>					
- povećanje korištenja / broja posjeta	promovirati stranicu	<b>- Slati redovne newsletter</b> - 100 posjeta dnevno - web stranica na svim promo materijalima	- evidencija broj posjeta - evidencija slanja newslettera - uvidu promo materijale	03/2009.	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije



	pratiti broj posjeta				Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
	analizirati primjedbe i sugestije upućene od strane građana	<b>1. evaluacija godišnje</b>	Izvještaj		Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
- kompletirati stranicu	Dovršiti sve sadržaje	<b>Svi linkovi aktivni</b>	Uvid u stanje		Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
<b>2.2.4. ZBOROVI GRAĐANA</b>					
- povećati posjećenost građana na zborovima građana i javnim raspravama	provesti anketu među građanima s ciljem ispitivanja uzroka, odnosno razloga neposjećenosti i predložiti mjere	Anketa urađena	- evidencija učešća	04/2009.	-Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije -Služba za opću upravu društvene djelatnosti, branilačko-invalidsku i socijalnu zaštitu
	agresivnije promovirati javne raspave			05/2009	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
	educirati građane o njihovim pravima, značaju i principima javnih rasprava			06/2009	-Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije -Služba za opću upravu društvene djelatnosti, branilačko-invalidsku i socijalnu zaštitu
-uspostaviti alternativne vidove učešća građana u javnim diskusijama	uvesti redovno anketiranje građana o svim bitnim pitanjima			04/2009, 2010	



	postaviti ankete na website			09/2008	-Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj,zajedničke službe i finansije
<b>2.2.5. PROMOTIVNE PUBLIKACIJE</b>					
- Sistematizirati izdavanje publikacija	propisati način izdavanja promotivnih materijala i publikacija	Pravilnik donešen	-	12/2008	-Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj,zajedničke službe i finansije
	- odrediti centralnu osobu za izdavanje publikacija			09/2008	-Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj,zajedničke službe i finansije
<b>2.2.6. Neformalni susreti sa građanima</b>					
- smanjiti potrebu za neformalnim kontaktima	- povećati broj zvaničnih susreta sa građanima i novinarima	- 1 godišnje održati sastanke sa građanima u svakoj od mjesnih zajednica	- evidencija i zapisnik	12/2008, 2009, 2010.	Općinski načelnik Predsjednik općinskog vijeća Vijećnici Pomoćnici načelnika Stručni savjetnici
<b>2.2.7. FOTOGRAFIJE</b>					
- standardizirati upotrebu fotografija	- donijeti pravilnik o postupanju i načinu arhiviranju slika	- pravilnik donešen	Lični uvid	12/2009	-Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj,zajedničke službe i finansije
	- formirati centralnu arhivu fotografija	uređaj za arhiviranje fotografija		12/2009	-Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj,zajedničke službe i finansije
stvoriti tehničke pretpostavke	- zadužiti osobu, ili osobe za fotografiranje	Osoba imenovana		12/2007	-Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj,zajedničke službe i finansije
	- kupiti novi aparat	- foto-aparat - printer u boji		12/2007	-Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj,zajedničke službe i finansije



<b>2.2.8. REKLAMIRANJE U PROMOTIVNE SVRHE</b>					
- Sistematizirati oglašavanje u promotivne svrhe	- donijeti pravilnik o načinu reklamiranja u promotivne svrhe	- pravilnik	Lični uvid	04/2009	-Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
	- odrediti lice za provođenje aktivnosti			03/2009	-Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
<b>2.2.9. Zakonom propisano oglašavanje</b>					
- Sistematizirati zakonom propisano oglašavanje	- imenovati nadležnu osobu	- uposlenik -Protokol	<b>Lični uvid</b>	02/2009	-Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
	- uspostaviti centralni budžet			11/2009	-Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
	- donijeti protokol			11/2009	-Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
<b>2.2.11. Odnosi s korisnicima usluga</b>				06/2008	Služba za opću upravu društvene djelatnosti, branilačko-invalidsku i socijalnu zaštitu
2.2.11.1. Telefon					
- podići kvalitet komuniciranja sa građanima	- prisustvo radnika ili zamjenika tokom cijelog radnog vremena, bez pauze	Osoba imenovana	Napravljen pravilnik o kulturi telefonskog komuniciranja - evidencija propuštenih poziva	06/2009	-Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije  Služba za opću upravu društvene djelatnosti, branilačko-invalidsku i socijalnu zaštitu



	- napraviti pravilnik o kulturi telefonskog komuniciranja	pravilnik		08/2008	Služba za opću upravu društvene djelatnosti, branilačko-invalidsku i socijalnu zaštitu
	- obučiti radnika na centrali osnovama komuniciranja	- 2 radnika obučena za rad na centrali -		08/2008	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
<b>2.2.11.2. INFO PULT, ŠALTERI I SLUŽBE</b>					
- Unaprijediti funkcionisanje šaltera i odnose sa klijentima	donijeti interni kodeks oblačenja	- šalter sala - info pult	- anketa	07/2009	
	donijeti protokole i pravilnike	- pravilnik i protokol		12/2009	
<b>2.2.12. DOGAĐAJI</b>					
- sistematizirati organizaciju događaja	donijeti pravilnik o načinu organizovanja događaja	Pravilnik Edukacija	Test znanja Anketa, intervjui	12/2009	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
<b>2.3. DIZAJN, VIZUELNI IDENTITET, ZNAK/ LOGO</b>					
- postići jednobraznost i prepoznatljivost grafičkog identiteta Općine	- Izraditi knjigu grafičkih standarda	- knjiga grafičkih standarda	- knjiga grafičkih standarda	12/2009	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
	- Izraditi protokol	- protokol	- protokol	12/2009	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
	- Educirati sve uposlene o suštini grafičkog dizajna i principima korištenja	- 45 uposlenika educirano	- test	12/2009	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije



<p>- proširiti paletu korištenja vizuelnog identiteta općine</p>	<p>uraditi totalni dizajn logoa općine na artiklima (majice, kišobrani, satovi, vezice za mobitele, privjesci, zaštitnici za sunce, rokovnici, adresari, mape, karte, etui za vizit karte, čase, šoljice, podloge za miševe, torbe...)</p>	<p>Dizajnirani predmeti</p>	<p>Evidencija, izvještaj Uvid u stanje</p>	<p>04/2009</p>	<p>Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije</p>
<p>- doprinijeti estetskom i vizuelnom izgledu općine i grada.</p>	<p>uraditi četiri džambo panoa na ulazima u općinu sa vizuelnom identifikacijom Općine i porukom dobrodošlice (kod Ribićkog mosta, Aleksin Han, Risovac, Slatina)</p>	<p>Džambo plakati</p>	<p>Uvid u stanje</p>	<p>05/2009</p>	<p>Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije</p>
<p>- doprinijeti estetskom i vizuelnom izgledu općine i grada.</p>	<p>uraditi displej i reklamne panoa na stubovima gradske rasvjete koji su idealni zamarketinške kampanje, institucionalno oglašavanje, informisanje o različitim manifestacijama sponzorstvima, koncertima, aktuelnim kampanjama, otvaranjima novih objekata i prostora ....</p>	<p>Displej i reklamni panoi na uličnoj rasvjeti</p>	<p>Uvid u stanje</p>	<p>06/2010</p>	<p>Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije</p>
<p><b>3. CILJNE GRUPE</b></p>					
<p><b>3.1. GRAĐANI</b></p>					



<p>-u potpunosti zadovoljni građani</p> <p>- promijeniti način korištenja komunikacije (povećati čitanost, povećati učešće u javnim raspravama)</p> <p>- povećati nivo znanja o pozitivnim i uspješnim projektima općine</p> <p>- povećati znanje o mogućnostima i beneficijama participacije</p> <p>- promijeniti stavove i mišljenja prema općini (povećati broj građana koji smatraju da je općina uspješna u svom radu; smanjiti broj građana koji smatraju da je općinska administracija korumpirana)</p>	<p>- koristiti sve raspoložive kanale komuniciranja</p> <p>- organizovati javne rasprave</p> <p>- posjeta Mjesnim zajednicama</p>	<p>Zadovoljni građani</p>	<p>- anketa</p> <p>- evidencija posjeta mjesnim zajednicama</p>	<p>12/2009</p>	<p>-Općinski načelnik</p> <p>-Sve službe</p>
	<p>- štampati veći tiraž promotivnih i informativnih materijala i dostavljati ih na kućnu adresu</p>	<p>- tiraž 1000 komada</p>		<p>12/2010</p>	<p>Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije</p>
	<p>- dijeliti letke na ulici</p>	<p>- 1000 letaka godišnje</p>		<p>7/2010</p>	<p>Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije</p>
	<p>- slati e-mailove</p>	<p>Mjesečni e-mail newsletter</p>		<p>12/2009</p>	<p>Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije</p>
	<p>- organizovati seminare i educirati ljude o značaju učešća na javnim raspravama</p>	<p>- jedanput godišnje radna i informativna posjeta svim mjesnim zajednicama</p>		<p>12/2009</p>	<p>Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije</p>
<p><b>3.2. PODUZETNICI, INVESTITORI, DONATORI</b></p>					





<ul style="list-style-type: none"> <li>- uspostaviti punu saradnju sa biznis sektorom</li> <li>- promijeniti način korištenja komunikacije (povećati čitanost, povećati učešće u javnim raspravama)</li> <li>- povećati nivo znanja o pozitivnim i uspješnim projektima općine</li> <li>- povećati znanje o mogućnostima i beneficijama participacije</li> <li>- promijeniti stavove i mišljenja prema općini (povećati broj građana koji smatraju da je općina uspješna u svom radu; smanjiti broj građana koji smatraju da je općinska administracija korumpirana</li> <li>- povećati broj potencijalnih investitora koji smatraju da je u općini pozitivno okruženje za razvoj biznisa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- istražiti stavove predstavnika biznis sektora o općini</li> <li>- održavati redovne sastanke</li> <li>-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- puno zadovoljstvo privrednika općinskim uslugama</li> <li>- 1000 letaka i promotivnog materijala</li> <li>- 1 godišnje obilazak privrednih subjekata i privrednika</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- anketa</li> <li>- broj letaka</li> <li>- broj službenih glasnika</li> <li>- evidencija posjeta</li> </ul>	12/2010.	Općinski načelnik Sve službe
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- štampati veći tiraž promotivnih i informativnih materijala</li> </ul>			11/2010	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- štampati informativne materijale samo za privredne sbjekte</li> </ul>			10/2010	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dostavljati ih na adresu firmi</li> <li>- slati e-mailove</li> </ul>			12/2009	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- organizovati redovne informativne sastanke sa privrednicima</li> </ul>			09/2008, 2009, 2010.	-Općinski načelnik -Pomoćnici načelnika



<b>3.3. VIŠI NIVOI VLASTI</b>					
- uspostaviti efikasnu komunikaciju sa visim nivoima vlasti	- napraviti listu kontakata prema višim nivoima vlasti	- lista kontakata	- anketa	06/2009	Općinski načelnik -Pomoćnici načelnika
	- redovno dostavljati sve štampane informativne materijale svim kantonalnim i federalnim ministarstvima	- po jedan štampani informativni i promotivni materijal za svaki od kantonalnih i federalnih ministarstva		06/2009	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
<b>3.4. INTERNE JAVNOSTI</b>					
- smanjiti potrebu za neformalnim kontaktima - unaprijediti informisanost internih javnosti o radu općine - povećati nivo pozitivnih stavova o radu općine - povećati nivo razumjevanja uloge općine kao „javnog servisa“ u službi građana	- uvesti najmanje jednom mjesečno, a po potrebi i češće, sastanke pomoćnika načelnika sa službenicima.	- jednom mjesečno sastanak šefova sa uposlenicima	- interna anketa - evidencija sa sastanaka	05/2009	Sve službe
	- educirati uposlenike o njihovoj ulozi u funkciji „javnog servisa“ za građane	- 44 uposlenika educirana o važnosti uloge u funkciji „javnog servisa za građane“		12/2008	-Služba za opću upravu društvene djelatnosti, branilačko-invalidsku i socijalnu zaštitu -Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
	- redovno distribuirati sve informacije putem ostalih sredstava interne komunikacije			06/2008	-Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
	- uvesti godišnju zabavu...			12/2008	-Služba za opću upravu društvene djelatnosti, branilačko-invalidsku i socijalnu zaštitu -Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije



	- uvesti nagrade za „najboljeg službenika“ prema glasovima građana			12/2008	Sve službe
<b>3.5. UDRUŽENJA GRAĐANA I NEVLADINE ORGANIZACIJE</b>					
- uspostaviti jasnu strategiju komuniciranja prema NVO	-ažurirati bazu podataka nevladinih organizacija	-jedinstvena baza kontakata	- evidencija - anketa -	12/2008	Služba za opću upravu društvene djelatnosti, branilačko-invalidsku i socijalnu zaštitu
	- dostavljati NVO-ima Službeni glasnik	- po jedan bilten za sve NVO mjesečno	evidencija	12/2009	Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
	- održavati redovne sastanke	lice zaduženo za saradnju sa NVO		06/2008 2009, 2010.	Služba za opću upravu društvene djelatnosti, branilačko-invalidsku i socijalnu zaštitu
	- uključiti se u projekte NVO-a kao partner	Sve službe		2008, 2009, 2010.	Sve službe
	- uspostaviti linkove na web stranici	Web administrator		12/2008	-Stručna služba Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, zajedničke službe i finansije
	- dostavljati NVO-ima sve info -			07/2008	Služba za opću upravu društvene djelatnosti, branilačko-invalidsku i socijalnu zaštitu
	Uradi istraživanje o stavovima i potrebama NVO	lice zaduženo za saradnju sa NVO		12/2008	Služba za opću upravu društvene djelatnosti, branilačko-invalidsku i socijalnu zaštitu
<b>3.6 MJESNE ZAJEDNICE</b>					
- uspostaviti efikasne mehanizme komuniciranja prema mjesnim zajednicama	- inicirati i finansijski podržati nabavku tehničke opreme - inicirati obuku osoblja mjesnih zajednica	- Građani upoznati sa kanalima eksterne komunikacije Općine	- anketa (o poznavanju kanala eksterne komunikacije i zadovoljstvu dostupnosti informacija)	11/2009	Služba za opću upravu društvene djelatnosti, branilačko-invalidsku i socijalnu zaštitu



## 5. PLAN AKTIVNOSTI

<i>Aktivnost</i>	<i>Rezultat</i>	<i>Implementator</i>	<i>Rok</i>
1. redovni sastanci pomoćnika načelnika sa uposlenicima		Pomoćnici načelnika	05/2008
2. donijeti pravilnik o slobodi pristupa informacijama		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	05/2008
3. uvođenje jednom mjesečno, a po potrebi i češće, sastanaka pomoćnika načelnika sa službenicima		Pomoćnici načelnika	05/2008
4. odrediti mjesto održ. press konferencija		Str. služba Opć. vijeća i Opć. načelnika...	05/2008
5. napisati naredbu kojom će se definisati koja lica ispred Općine mogu davati intervjue		Općinski načelnik	06/2008
6. obučiti radnika na centrali osnovama komuniciranja		Šef odjeljenja	06/2008
7. donijeti pravilnik o postupcima i načinu oglašavanja i odrediti lice zaduženo za oglašavanje na oglasnoj ploči		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	06/2008
8. postaviti posebnu tablu za interno oglašavanje na primjerenoj poziciji		Str. služba Opć. vijeća i Opć. načelnika...	07/2008
9. prisustvo radnika ili zamjenika na telefonskoj centrali tokom cijelog radnog vremena, bez pauze		Šef odjeljenja Stručne službe	07/2008
10. odrediti zamjenu PR osobi		Općinski načelnik	07/2008
11. donijeti protokol i imenovati nadležnu osobu		Str. služba Opć. vijeća i Opć. načelnika...	09/2008
12. dostavljati ih na adresu firmi i slati e-mailove		Str. služba Opć. vijeća i Opć. načelnika...	09/2008
13. napraviti listu kontakata prema višim nivoima vlasti		Str. služba Opć. vijeća i Opć. načelnika...	09/2008
14. organizovati seminare i educirati ljude o značaju učešća na javnim raspravama		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	11/2008
15. održavati redovne sastanke		Sve Službe	07/2008
16. nabavka tehničke opreme		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	10/2008
17. određivanje lica koje je zaduženo za oglašavanje na oglasnoj ploči		Šef odjeljenja u Stručnoj službi	06/2008
18. donošenje pravilnika o postupku i načinu oglašavanja		Str. služba Opć. vijeća i Opć. načelnika...	09/2008
19. izvršiti edukaciju zaposlenih		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	01/2009
20. uvođenje brže konekcije		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	08/2008
21. utvrđivanje protokola		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	09/2008
22. tehnički opremiti prostor u kojem će se održavati press konferencije		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	09/2008
23. odrediti centralnu osobu za odobravanje i slanje saopštenja		Općinski načelnik	05/2008



24. prikupljanje kontakata u centralnu bazu od strane zadužene osobe		PR osoba	09/2008
25. definirati strukturu baze prema ključnim ciljnim grupama		PR osoba	11/2008
26. promovirati stranicu i pratiti broj posjeta		PR osoba	07/2008
27. analizirati primjedbe i sugestije upućene od strane građana		Sve službe	Jednom godišnje 12/2008, 12/2009, 12/2010.
28. dovršiti sve linkove		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	12/2008
29. kupiti novi aparat		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	05/2008
30. donijeti pravilnik o načinu reklamiranja u promotivne svrhe		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	11/2008
31. odrediti lice za provođenje aktivnosti		Šef Službe	11/2008
32. donijeti protokole i pravilnike		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	12/2008
33. štampati veći tiraž promotivnih i informativnih materijala		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	01/2009
34. štampati informativne materijale samo za privredne subjekte		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	12/2008
35. redovno dostavljati sve štampane informativne materijale svim kantonalnim i federalnim ministarstvima		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	12/2008
36. uvesti najmanje jednom mjesečno, a po potrebi i češće, sastanke pomoćnika načelnika sa službenicima		Sve službe	1-12/2008 1-12/2009 1-12/2010
37. uspostaviti linkove na web stranici za NVO		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	09/2008
38. dostavljati NVO-ima sve info		Služba za opću upravu društ. djelatnosti, bor-invalidsku i soc. zaštitu	12/2008
39. Uraditi istraživanje o stavovima i potrebama NVO		Služba za opću upravu društ. djelatnosti, bor-invalidsku i soc. zaštitu	04/2009
40. uraditi prezentaciju eksternih komunikacija prema mjesnim zajednicama te anketu o poznavanju kanala eksternsne komunikacije Općine prema građanima i zadovoljstvu građana načinom, kvalitetom, obimom... primanja informacija		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	06/2009
41. uraditi anketu i intervju o čitanosti i korištenju		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	04/2009
42. agresivnije promovirati javne raspave i educirati građane o njihovim pravima, značaju i principima naročito preko mjesnih zajednica		-Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika... - Služba za opću upravu društ. djelatnosti, bor-invalidsku i soc.	04/2009
43. redovno distribuirati sve informacije putem ostalih sredstava interne komunikacije		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	06/2009



44. edukacija zaposlenih		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	12/2008 12/2009 12/2010
45. redividirati uređivačku politiku, na osnovu rezultata analize		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	12/2009
46. odabrati i sklopiti ugovor sa štamparijom		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	12/2008 12/2009 12/2010
47. donošenje pravilnika o izgledu, dizajnu i sadržaju Sl.glasnika		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	12/2008
48. povećati tiraž sa 70 na 100		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	12/2009
49. izraditi protokol pravilnik		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	12/2009
50. donijeti pravilnik i protokol o pisanju i slanju sopštenja		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	03/2009
51. provesti anketu među građanima s ciljem ispitivanja uzroka, odnosno razloga neposjećenosti i predložiti mjere		- Služba za opću upravu društ. djelatnosti, bor-invalidsku i soc.	12/2009
52. donijeti pravilnik o postupanju i načinu arhiviranju slika		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	09/2010
53. educirati uposlenike o njihovoj ulozi u funkciji „javnog servisa“ za građane		- Služba za opću upravu društ. djelatnosti, bor-invalidsku i soc.	11/2008 11/2009 11/2010
54. uvesti godišnju zabavu...i uvesti nagrade za „najboljeg službenika“ prema glasovima građana		- Služba za opću upravu društ. djelatnosti, bor-invalidsku i soc.	12/2008 12/2009 12/2010
55. uvesti redovni press clipping		PR osoba	12/2008
56. uvesti redovno anketiranje građana o svim bitnim pitanjima i postaviti ankete na website		PR osoba	11/2008
57. propisati način izdavanja promotivnih materijala		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	06/2009
58. donijeti pravilnik i protokol o pisanju i izdavanju publikacija		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	05/2009
59. povećati broj zvaničnih susreta sa građanima i novinarima		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	12/2009
60. formirati centralnu arhivu fotografija		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	10/2010
61. zadužiti osobu, ili osobe za fotografiranje		Općinski načelnik	12/2009
62. uspostaviti centralni budžet		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	12/2009
63. na osnovu rezultata analize redividirati uređivačku politiku		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	06/2009
64. donijeti interni kodeks oblačenja		- Služba za opću upravu društ. djelatnosti, bor-invalidsku i soc.	12/2006
65. donijeti pravilnik o načinu organizovanja događaja		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	12/2009
66. Izraditi knjigu grafičkih standarda i izraditi protokol		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	12/2009
67. Educirati sve uposlene o suštini grafičkog dizajna i principima korištenja		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	12/2009



68. nastaviti educirati PR osobe u domenu odnosa sa javnošću		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	stalno
69. štampati veći tiraž promotivnih i informativnih materijala i dostavljati ih na kućnu adresu		Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	12/2009
70. slati e-mailove		Sve službe	12/2008 12/2009 12/2010
71. organizovati redovne informativne sastanke sa privrednicima		Općinski načelnik	12/2008

## 6. PLAN EVALUACIJE

U ovoj sekciji su navedeni načini evaluacije poduzetih aktivnosti – tj., načini prikupljanja informacija na osnovu kojih možemo znati jesmo li ostvarili određen cilj, na osnovu određene aktivnosti. Također, navedemo su i rokovi kada se evaluacija radi.

<i>Vrsta evaluacije</i>	<i>Šta evaluiramo</i>	<i>Implementator</i>	<i>Rok</i>
Godišnje ispitivanje javnog mnijenja (sve ciljne grupe) na reprezentativnom uzorku – eksterno komuniciranje	Imidž Općine, stavove ljudi, korištenje opštinskih komunikacija	- Služba za opću upravu društ. djelatnosti, bor-invalidsku i soc zaštitu..	(jednom godišnje) Novembar 2008 Novembar 2009 Novembar 2010
Godišnje ispitivanje stavova i potreba korisnika web sajta	Kvalitet web prezentacije	Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	(jednom godišnje) Novembar 2008 Novembar 2009 Novembar 2010
Redovni Press Clipping	Pozicioniranje opštine u medijima	Str. služba Opć.vijeća i Opć. načelnika...	Redovni Press clipping (stalno)  Jednom godišnje revizija Press Clippinga (Septembar)

## 7. BUDŽET

Budžetski plan obezbjeđenja materijalno-tehničkih sredstava i izvršenje javnih radova i usluga koji proističu iz obaveza Komunikacijskog i Plana aktivnosti uradiće Služba za poslove Općinskog Načelnika i Općinskog vijeća, zajedničke poslove, finansije, lokalni ekonomski razvoj i investicije, shodno finansijskim i drugim mogućnostima Općine Jablanica .Budžetski plan aktivnosti donosi se za period 2008, 2009. i 2010. Godinu.

Budžetski plan sastavni je dio Strategije komuniciranja u Općini Jablanica



## 8. ANEKSI KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE

### 8.1 GRB/ LOGOTIP



Grbom Općine Jablanica predstavlja se Jablanica i grb se ističe kao simbol Jablanice. Upotrebljava se u skladu sa odlukom Općinskog vijeća broj:01/3-023-16/99 od 25.2.1999.godine na način kojim se promoviše ugled i dostojanstvo Jablanice. Grb Jablanice je štitastog oblika, oivičen zlatno-žutom trakom. Sastavljen je iz sljedećih stilizovanih elemenata na plavo-zelenoj podlozi:

- u gornjem dijelu na ljubičastoj podlozi elemenata žute i bijele boje,
- ispod planinski vijenac, bijele i ljubičaste boje,
- u srednjem dijelu je rijeka Neretva plavo-zelene boje sa branom i sa strana gromadama granita bijele i ljubičaste boje,
- u donjem dijelu na bijeloj podlozi srušeni most od ljubičastih i plavo-zelenih elemenata

### 8.2 MEMORANDUM OPĆINE

- Dimenzije (format): A4 – 297 mm x 210 mm
- Margine: lijeva – 2,5 cm, desna – 1,5 cm, gornja – 2 cm, donja – 2 cm
- Logotip/grb se uvijek nalazi u sredini gornjeg dijela memoranduma. Lijeva strana logotipa/grba je od lijeve ivice papira udaljena 10 cm, a desna strana logotipa/grba je od desne ivice papira udaljena 9 cm
- Dimenzije logotipa/grba su: širina 2 cm i visina 2,5 cm
- Prateći tekst „BOSNA I HERCEGOVINA, FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE, HERCEGOVAČKO-NERETVANSKI KANTON, OPĆINA JABLANICA, OPĆINSKI NAČELNIK“ se uvijek na memorandumu nalazi u dvije jezične varijante, bosanskoj i engleskoj.
- Bosanska varijanta je pisana fontom Times New Roman, veličine 11 pt, kosa (Italic), crne boje, sa lijevim poravnanjem i nalazi se sa lijeve strane logotipa/grba.
- Prateći tekst u bosanskoj varijanti se uvijek piše tako da u prvom redu stoji: BOSNA I HERCEGOVINA – velikim slovima.
- U drugom redu uvijek stoji: Federacija Bosne i Hercegovine – malim slovima, gdje svaka riječ počinje velikim slovima. U trećem redu uvijek stoji: Hercegovačko-neretvanski kanton – malim slovima.
- U četvrtom redu uvijek stoji: OPĆINA JABLANICA – velikim slovima i istaknut u odnosu na ostali dio teksta tako što je pisan boldiranim slovima (bold).
- U petom redu uvijek stoji: OPĆINSKI NAČELNIK – velikim slovima i istaknut u odnosu na ostali dio teksta tako što je pisan boldiranim slovima (bold). Vrh slova prvog reda pratećeg teksta u bosanskoj varijanti je udaljen od gornje ivice papira 2 cm, a lijeva ivica pratećeg teksta je udaljena od lijeve ivice papira 2,5 cm.
- Engleska varijanta je pisana fontom Times New Roman, veličine 11 pt, kosa (Italic), sive boje (40%), sa desnim poravnanjem i nalazi se sa desne strane logotipa/grba.
- Prateći tekst u engleskoj varijanti se uvijek piše tako da u prvom redu stoji: BOSNA AND HERZEGOVINA – velikim slovima.
- U drugom redu uvijek stoji: Federation of Bosnia and Herzegovine – malim slovima, gdje svaka riječ počinje velikim slovima.
- U trećem redu uvijek stoji: Herzegovina-Neretva Canton – malim slovima, veliko početno slovo.
- U četvrtom redu uvijek stoji: MUNICIPALITY OF JABLANICA – velikim slovima i istaknut u odnosu na ostali dio teksta tako što je pisan boldiranim slovima (bold).
- U petom redu uvijek stoji: MAYOR – velikim slovima i istaknut u odnosu na ostali dio teksta tako što je pisan boldiranim slovima (bold). Vrh slova prvog reda pratećeg teksta u engleskoj varijanti je udaljen od gornje ivice papira 2 cm, a desna ivica pratećeg teksta je udaljena od desne ivice papira 1,5 cm.





- U donjem dijelu memoranduma se uvijek nalaze kontakt podaci. Iznad kontakt podataka se uvijek nalazi linija crne boje, stila 1 pt. Dužina linije je 17 cm, debljine 1pt, udaljena od donje ivice papira 3 cm, a početak linije je udaljen 2,5 cm od lijeve ivice papira, dok je kraj linije od desne ivice papira udaljen 1,5 cm. Ispod te linije se nalaze kontakt podaci koji su pisani u dva reda, fontom Times New Roman, veličine 8 pt, malim kosim slovima (Italic), sa srednjim poravnanjem i na sljedeći način. U prvom redu uvijek treba da stoji adresa, telefon, i telefon faks. Riječ 'adresa' se piše velikim početnim slovom kako slijedi: „Adresa“, nakon čega se upisuje dvotačka „:“, zatim obavezno razmak. Zatim slijedi naziv ulice ili mjesta i piše se u skladu sa pravopisnim pravilima: . Nakon toga slijedi poštanski broj, razmak i naziv grada (naseljenog mjesta): „88420 Jablanica“. Zatim obavezno ide zarez „:“, i razmak. Nakon toga upisuje se broj telefona i telefon faksa i to na sljedeći način: upisuje se skraćunica za telefon: „tel.“, malim slovima iza koje ide dvotačka „:“ i razmak. Onda se upisuje broj telefona u sljedećem obliku: „+387 36 752 651“ i „+387 36 751 300“, gdje se obavezno upisuje znak „+“ i onda bez razmaka pozivni broj za BiH („387“), zatim ide razmak pa pozivni za Hercegovačko-neretvanski kanton „036“, s tim što se „0“ ne upisuje, zatim ponovo ide razmak i onda se upisuje preostalih šest cifara i to tako da se prvo upišu prve tri cifre, onda razmak pa preostale tri cifre („752 651“), nakon čega obavezno ide zarez i razmak pa sljedeći broj telefona („+387 36 751 300“). Nakon toga upisuje se ponovo zarez pa razmak i dalje se upisuje skraćunica za telefaks „fax“, malim slovima iza koje ide dvotačka, razmak i onda broj telefaksa u sljedećem obliku: „+387 36 753 215“, gdje se obavezno upisuje znak „+“ i onda bez razmaka pozivni broj za BiH („387“), zatim ide razmak pa pozivni za Hercegovačko-neretvanski kanton „036“, s tim što se „0“ ne upisuje, zatim ponovo ide razmak i onda se upisuje preostalih šest cifara i to tako da se prvo upišu prve tri cifre, onda razmak pa preostale tri cifre („753 215“). To je kraj prvog reda, a na kraju prvog reda se ne piše ni zarez ni tačka. Udaljenost gornje ivice slova prvog reda od donje ivice papira je 2,5 cm.
- U drugom redu uvijek treba da stoji naziv domene i e-mail Općine: [www.jablanica.ba](http://www.jablanica.ba) i „e-mail: [jabl.o@bih.net.ba](mailto:jabl.o@bih.net.ba)“. Domena Općine [www.jablanica.ba](http://www.jablanica.ba) se uvijek piše malim slovima nakon čega ide zarez i razmak pa se upisuje skraćunica za elektronsku poštu „e-mail“ i to tako što se cijela riječ piše malim slovima gdje se prvo piše „e“, zatim srednja crta (bez razmaka) i „mail“, zatim dvotačka i obavezno razmak. Nakon toga se upisuje adresa elektronske pošte: „[jabl.o@bih.net.ba](mailto:jabl.o@bih.net.ba)“. To je kraj drugog reda, a na kraju drugog reda se ne stavlja ni tačka ni zarez. Udaljenost donje ivice slova drugog reda od donje ivice papira je 2 cm.

BOSNA I HERCEGOVINA  
 Federacija Bosne i Hercegovine  
 Hercegovačko-neretvanski kanton  
**OPĆINA JABLANICA**  
**OPĆINSKI NAČELNIK**



BOSNIA AND HERZEGOVINA  
 Federation of Bosnia and Herzegovina  
 Herzegovina-Neretva Canton  
**MUNICIPALITY of JABLANICA**  
**MAYOR**

Adresa: Pere Bilića 25, 88420 Jablanica, tel.: +387 36 752 651, +387 35 751 300, fax: +387 36 753 215,  
[www.jablanica.ba](http://www.jablanica.ba), e-mail: [jabl.o@bih.net.ba](mailto:jabl.o@bih.net.ba)

### 8.3 PRAVILNIK O KORIŠTENJU DIZAJNA, ZNAKA/LOGA

#### Uvod:

Ovaj protokol pojašnjava način na koji Općina Jablanica koristi, odnosno upotrebljava svoj znak/logo.

**Cilj je postići prepoznatljivost Općine u tom smislu.**

Korištenje znaka/loga:

Znak/logo Općine obavezno se koristi:

- 1) na svim izlaskim aktima općinskog vijeća
- 2) na svim izlaskim aktima općinskog načelnika
- 3) na svim izlaskim aktima općinskih službi
- 4) na svim: a) publikacijama
  - b) oznakama
  - c) vizit kartama
  - d) video materijalima
  - e) ...



### 8.3.1 KORIŠTENJE ZNAKA/LOGA OPĆINE NA IZLAZNIM AKTIMA OPĆINSKOG VIJEĆA

Znak/logo Općine upotrebljava se na svim izlaznim aktima Općinskog vijeća i to na način kako je određeno pod tačkom 8.1. i 8.2. «MEMORANDUM OPĆINE», s tim što se u pratećem tekstu (gornji tekst) u četvrti red teksta «OPĆINA JABLANICA», piše tako što je prvo slovo svake riječi veliko, dok su ostala slova mala («Općina Jablanica»), a u petom redu se navodi tekst «OPĆINSKO VIJEĆE», velikim slovima, također u dvojezičnoj varijanti. I četvrti i peti dio teksta je istaknut u odnosu na ostali dio teksta tako što je pisano boldovanim slovima (bold), a prema primjeru dolje navedenom.

Donji tekst ostaje isti (adresa, naziv ulice – naseljenog mjesta; web stranica i e-mail) dok se samo dio teksta koji precizira brojeve telefona i telefon faksa mijenja, tako da umjesto teksta «tel.: +387 36 752 651, stoji: «+387 36 751 300», i „+387 36 751 303 a «fax: +387 36 753 215, ostaje isti

*BOSNA I HERCEGOVINA*  
*Federacija Bosne i Hercegovine*  
*Hercegovačko-neretvanski kanton*  
**Općina Jablanica**  
**OPĆINSKO VIJEĆE**



*BOSNIA AND HERZEGOVINA*  
*Federation of Bosnia and Herzegovina*  
*Herzegovina-Neretva Canton*  
**Municipality of Jablanica**  
**MUNICIPALITY COUNCIL**

*Adresa: Pere Bilića 25, 88420 Jablanica, tel.: +387 36 751 303, +387 35 751 300, fax: +387 36 753 215,  
 www.jablanica.ba , e-mail:jabl.o@bih.net.ba*

### 8.3.2 KORIŠTENJE ZNAKA/LOGA NA IZLAZNIM AKTIMA OPĆINSKIH SLUŽBI

Znak/logo Općine upotrebljava se na svim izlaznim aktima Općinskih službi i to na način kako je određeno pod tačkom 9.1. i 9.2. «MEMORANDUM OPĆINE», s tim što se u pratećem tekstu (gornji tekst) u peti red teksta navodi puni naziv općinske službe («Služba za poslove Općinskog Načelnika i Općinskog vijeća, zajedničke poslove, finansije, lokalni ekonomski razvoj i investicije », « Služba za opću upravu, društvene djelatnosti, boračko – invalidsku zaštitu i socijalna pitanja », « Služba za prostorno uređenje, građenje, zaštitu okoline, stambeno-komunalne, geodetske, imovinsko-pravne poslove i katastar nekretnina » ili «Općinska služba civilne zaštite»), također u dvojezičnoj varijanti, boldovano, sa prvim velikim početnim slovom, a prema primjeru dolje navedenom.

Ukoliko naziv službe ne može prema propisanoj vrsti i veličini slova stati u jedan (peti) red, onda se produžava pisati i šesti, odnosno sedmi red.

Donji tekst ostaje isti (adresa, naziv ulice – naseljenog mjesta; web stranica i e-mail) dok se samo dio teksta koji precizira brojeve telefona i telefon faksa mijenja, tako da umjesto teksta «tel.: +387 36 751 651, » stoji: «+387 36 751 300», a tekst «fax: +387 36 753 215, ostaje isti

### 3.3.3 KORIŠTENJE ZNAKA/LOGA NA PUBLIKACIJAMA, OZNAKAMA, VIZIT KARTAMA, VIDEO MATERIJALIMA, ...

Znak/logo Općine upotrebljava će se i na svim publikacijama, oznakama, vizit kartama, video materijalima, ... i to na način definisan pod tačkom 9.1. ove strategije. O detaljnijim odrednicama korištenja znaka/loga na publikacijama, oznakama, vizit kartama, video materijalima, ... treba uraditi poseban pravilnik koji će naknadno biti pridodat kao poseban aneks ovoj strategiji.



## 9. PROTOKOL O ODNOSIMA S MEDIJIMA

### Uvod

Ovaj protokol pojašnjava način na koji Općina Jablanica održava odnose s medijima. On podržava strateške ciljeve Općine, poboljšanjem komunikacija između Općine i različitih grupa u javnosti putem medija.

S vremena na vrijeme se javljaju pitanja koja su sporna. Sljedeći protokol se preporučuje radi izbjegavanja konfuzije i nesporazuma oko uloge komunikacijskog tima i vanjskih komunikacija.

Odnosima s medijima Općine Jablanica upravlja Stručna služba za poslove općinskog vijeća, općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, investicije i finansije. Među aktivnosti tima spada saradnja sa lokalnim, regionalnim i nacionalnim medijima radi širenja znanja o radu Općine odgovaranjem na medijske upite, izdavanjem saopštenja za javnost i tekstova i slanjem poziva medijima po potrebi. Sve ove aktivnosti se vode u skladu sa Zakonom o publicitetu lokalnih vlasti. Komunikacijski tim se, stoga, ne bavi nikakvim poslovima stranačko-političke prirode, već djeluje jedino u korist Općine kao cjeline.

Cilj je biti i proaktivan i reaktivan u odnosima s medijima. Proaktivnošću namjeravamo da maksimalno pojačamo medijsko izvještavanje i razumijevanje politike i aktivnosti Općine. Reaktivnošću želimo da stav Općine prenesemo medijima, a time i javnosti, kada se od nas traži da reagujemo na određenu situaciju ili problem koji nas se tiče ili za koji smo zainteresovani. Naša politika je otvorenost i iskrenost u odnosu s medijima i odgovaranje na njihove upite na najbrži i najpotpuniji način.

### Ko se treba obraćati medijima?

Pitanje ko treba da se obraća medijima ili da održava odnose s medijima se razlikuje u zavisnosti od teme, ali prvi kontakt između medija i Općine treba da ostvari PR osoba uz saradnju sa Općinskim načelnikom, izuzev u slučaju operativnih pitanja koja se tiču Protivpožarne i spasilačke službe. Nijedan službenik se ne smije obraćati medijima ili slati materijale medijima bez prethodnog odobrenja Pomoćnika Općinskog načelnika u stručnoj službi za poslove vijeća, općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, investicije i finansije

Obično se od rukovodioca organa, Općinskog načelnika traži da daju odgovore na pitanja vezana za politiku, odbor ili odluke Općine. Od viših službenika se s vremena na vrijeme može zatražiti da se bave detaljima oko službi ili operativnim pitanjima. U slučaju da odgovorni član nije dostupan, Službenik za odnose sa javnošću daje dogovorenu izjavu u ime Općine. Mediji obično kao izvor navode glasnogovornika Općine.

Svi koji mogu doći u situaciju da saraduju s medijima treba da pohađaju obuku o odnosima s medijima i tehnikama intervjuisanja. PR osoba vrši koordinaciju tog posla.

### Saopštenja za štampu

Glavni cilj saopštenja za štampu koje izdaje Općina je sljedeći:

- bolje razumijevanje usluga koje pruža Općina i funkcija koje ona vrši;
- davanje objašnjenja javnosti o razlozima za određenu politiku i prioritete;
- jačanje lokalne odgovornosti

Pri tome, saopštenja moraju biti:

- direktno relevantna za funkcije Općine;
- zasnovana na činjenicama;
- odraz odluka koje donosi Općina ili Općinsko vijeće

Prilikom davanja objašnjenja za politiku i ciljeve Općine, saopštenja treba da budu:

- objektivna
- uravnotežena
- informativna
- tačna
- orijentirana na činjenice ili njihovo objašnjenje ili i jedno i drugo



Saopštenja ne treba da:

- budu korištena za uticaj na javnu podršku za određenu političku stranku
- isuviše pojednostavljuju činjenice, probleme ili obrazloženja
- napadaju i miniraju općeprihvaćene standarde
- pokušaju da uvjere javnost da zauzme određeni stav po nekom pitanju koje se tiče politike

Zakonom o publicitetu lokalnih vlasti se zabranjuje da se u saopštenjima za štampu koja izdaje Općina objavljuju stavovi pojedinačnih članova Općine. Ne zabranjuje se citiranje službenika.

Međutim, u interesu odgovornosti prema javnosti, u redu je dati publicitet stavovima ili aktivnostima Općinskog načelnika, odgovornih dužnosnika i šefova kada predstavljaju Općinu kao cjelinu ili interese vlastite službe ili odbora. Ovakvi citati ne treba da budu odraz ličnih stavova pojedinaca ili političkih stranaka.

Saopštenja za štampu se, prema tome, mogu izdavati povodom sljedećih pitanja:

- odluka koje donosi Općinski načelnik
- preporuka Općinskog načelnika i Općinsko vijeće
- specijalnih rezolucija namijenjenih Općini
- odluka koje donose istražni organi???
- preporuka istražnim organima???
- nacionalnih ili drugih važnih pitanja koja utiču na Općinu na koje treba reagovati
- operativnih pitanja vezanih za Općinske službe

Općinska služba izdaje sva saopštenja za štampu, osim onih koja se tiču operativnih pitanja u Protivpožarnoj i spasilačkoj službi. U takvim saopštenjima se može citirati Općinski načelnik ili odgovorni član, koji zatim odobrava nacrt teksta. U okolnostima kada dogovorenu odluku ne podržava ili ne predlaže vodeća grupacija u Općini (ukoliko takva postoji), ipak se može izdati saopštenje za štampu i u tom slučaju se u saopštenju citira glasnogovornik grupacije. U situaciji kad niko nema potpunu političku kontrolu nad Općinom, citira se odgovarajući odgovorni dužnosnik ili predsjednik ili vođa političke grupacije.

Ponekad dolazi do teških ili osjetljivih situacija koje izazivaju veliki medijski interes i u kojima je važno da komunikacijski tim (Služba) bude spreman. Takvi primjeri su optužbe protiv člana osoblja, navodni slučajevi zloupotrebe, smrt djeteta pod starateljstvom, pojava pedofila ili navodne finansijske neregularnosti.

U takvim slučajevima je važno da Općinski načelnik ili pomoćnik načelnika osigura pravovremeno informisanje sljedećih ljudi:

a) PR osobu

b) odgovarajućih predstavnika Općine (obično odgovornog dužnosnika, šefove drugih službi i odjeljenja), ističući sve osjetljive aspekte i potrebnu tajnost, kao i sam slučaj i kako ga tretirati. PR osoba se povezuje sa članovima po pitanju odnosa s medijima ukoliko je potrebno.

Nakon postizanja dogovora o izjavi, ne preporučuje se da bilo koji drugi član iste grupacije daje posebnu ili dodatnu izjavu.

Konačnu odluku o izdavanju saopštenja za štampu, njihovom sadržaju i stilu donosi Općinski načelnik uz konsultacije sa pomoćnikom načelnika stručne službe za poslove Općinskog vijeća, Općinskog načelnika, lokalni ekonomski razvoj, investicije i finansije.

## 10. PROCEDURE ZA JAVNU POTROŠNJU

Bez obzira na to koliko svakodnevni rad određene službe bio nezavisan, ona je ipak služba Općine Jablanica koju plaćaju građani Jablanice i to se mora vidjeti u marketinškim i reklamnim poslovima.

Općina Jablanica se složila sa jedinstvenim upravljanjem komunikacijama Općine, u što spadaju publikacije, promocije i marketing, putem centralizacije upravljanja nad cjelokupnom komunikacijskom potrošnjom u rukama Pomoćnika načelnika i šefa Službe za poslove Općinskog Načelnika i Općinskog vijeća, zajedničke poslove, finansije, lokalni ekonomski razvoj i investicije. Mehanizmi funkcionisanja ovog sistema



su propisani na sljedeći način.

Zakonom se publicitet definiše kao:

“Bilo koja komunikacija, u bilo kom obliku, kojom se obraća široj javnosti ili jednom njenom dijelu.»

Ovaj sistem pokriva svu potrošnju ovakve vrste za sljedeće materijale:

- Brošure, letke i informativne knjižice
- Izveštaje i materijale koji služe za konsultacije
- Biltene
- Izložbe
- Promotivne reklame i konkurse za radna mjesta
- Javne i zakonom propisane obavijesti
- Direktnu poštu
- Plakate i vanjske oglase
- Promotivne i reklamne predmete (npr. bedževe, naljepnice, vrećice, balone)
- Video i audiovizuelne prezentacije
- CD Rom-ove i materijale na novim medijima

Ne smije se vršiti nikakva javna potrošnja (osim davanja konkursa za radna mjesta i zakonom propisanih obavijesti) bez pismene dozvole Općinskog načelnika ili pomoćnika načelnika i šefa Službe za poslove Općinskog Načelnika i Općinskog vijeća, zajedničke poslove, finansije, lokalni ekonomski razvoj i investicije. Sva takva potrošnja mora imati osnovu u dogovorenim budžetskim sredstvima i budžetskom kodu i biti prijavljena pomoćniku načelnika za finansije u sklopu procesa evidentiranja i praćenja potrošnje u skladu sa Poglavljem 5. Van ove procedure se ne smije vršiti niti ugovarati nikakva javna potrošnja.

### **Partnerstva**

Službenici koji saraduju sa partnerima iz javnog, volonterskog ili poslovnog sektora se moraju pobrinuti da jedna osoba preuzme vodeću ulogu u komunikacijskim poslovima u ime partnerstva. Službenici moraju koristiti vlastitu procjenu u donošenju odluke o tome ko će preuzeti vodstvo zbog toga što rad u partnerstvu može biti izuzetno osjetljiv. Treba iskoristiti prilike za povećanje publiciteta i, u mjeri u kojoj je to moguće, u svim medijskim informacijama treba pomenuti sve partnere.