STRATEGIJA KOMUNICIRANJA OPĆINE VITEZ

2023.-2030.

 (PRIJEDLOG)

Rješenjem općinskoga načelnika broj: 01-1-04-1-2340/22 od 13.07.2022. godine formirana je Komisija za izradu Strategije komuniciranja s javnošću 2023.-2030.godine u sastavu:

1. Marija Grabovac – predsjednica
2. Katica Iličić – Radman - član
3. Marija Jozić - član
4. Ramajana Idrizović - član
5. Armin Varupa - član
6. Ana Marija Omazić - član
7. Dragana Sivonjić - član
8. Jakov Križanović - član
9. Muris Žigonja - član
10. Kenan Viteškić - član

Zadatak Komisije je da utvrdi Prijedlog Strategije komuniciranja s javnošću za navedeni period, organizuje i provede javnu raspravu po Nacrtu Strategije, a po njenom završetku u formi Prijedloga uputi Općinskom vijeću dokument na usvajanje shodno Odluci o pristupanju izrade Strategije komuniciranja s javnošću općine Vitez za period 2023.-2030.godina, broj:01-3-02-1-1967/22 od 08.06.2022.godine.

**SADRŽAJ**

1. UVOD
2. PRAVNI OKVIR
3. POLAZNE OSNOVE – STATUSNA ANALIZA

3.1. Analiza stepena implementacije prethodne strategije

3.2. Analiza postojećih komunikacijskih praksi

3.3. SWOT analiza

3.4. Analiza zainteresiranih strana

3.5. Analiza transparentnosti organa uprave

 4. MISIJA

 5. VIZIJA

 6. STRATEŠKI I OPERATIVNI CILJEVI

6.1. PLAN PROVEDBE OPERATIVNIH CILJEVA

 7. IMIDŽ OPĆINE I VIZUALNA OBILJEŽJA

 8. KOMUNIKACIJSKI KANALI INTERNE I EKSTERNE KOMUNIKACIJE

 8.1 INTERNA KOMUNIKACIJA

 8.1.1. Kolegij načelnika

 8.1.2. Sastanci unutar službi

 8.1.3. Oglasna ploča

 8.1.4. Program Docu Nova

 8.1.5. Internet

 8.1.6. Telefonska komunikacija

 8.1.7. Kurirska služba i knjiga protokola

 8.1.8. Interni akti

 8.2 EKSTERNA KOMUNIKACIJA

 8.2.1. Prijam stranaka

 8.2.2. Centar za prijem stranaka

 8.2.3. Oglasna ploča

 8.2.4. Knjiga pritužbi

 8.2.5. E-sanduče

 8.2.6. Web stranica

 8.2.7. Medijski istupi/ press konferencije

8.2.8. Službene stranice na društvenim mrežama

 8.2.9. Službeni glasnik i Bilten

 8.2.10. Promotivni materijali

 8.2.11. Servis MZ

 8.2.12. Javne rasprave, okrugli stolovi, javne tribine, sjednice OV

 8.2.13. ZOSPI

 8.2.14. Javni pozivi

 8.2.15. Ispitivanje javnog mnijenja (elektronsko provođenje ankete)

 9. KRIZNO KOMUNICIRANJE

9.2. Nepristrano osuđivanje incidenata i krivičnih djela počinjenih iz mržnje

9.3. Promocija tolerancije i društvene kohezije i uloga civilnog društva

9.4. Proaktivna transparentnost

 10. MEHANIZMI UČESTVOVANJA GRAĐANA U RADU OV

 11. USVAJANJE, IMPLEMENTACIJA, MONITORING I IZVJEŠTAVANJE

 - Operativni plan

 - Periodično izvještavanje

 - Budžet

1. **UVOD**

Općina Vitez spada u red manjih općina u BiH i obuhvaća površinu od 159 km2.

Po popisu stanovništva iz 2013. godine broji 25.836 stanovnika koji žive u 17 mjesnih zajednica. Na osnovu vidljivih pokazatelja ostvaren je izuzetan poslijeratni napredak, kako u privrednom tako i u društvenom smislu. Zasluge pripisujemo velikom broju individualnih poduzetnika, ali i lokalne uprave koja je imala jasnu viziju i ciljeve koji su doprinijeli razvoju općine i njenom trenutnom statusu.

Svjesna važnosti pravovremenog informisanja javnosti i uključenja građana u poslove lokalne samouprave s ciljem izgradnje povjerenja, stvaranja dobrog imidža Općine, povećanja efikasnosti rada i zadovoljstva zaposlenih, uspostavljanja kvalitetnih partnerskih odnosa sa građanima, privrednicima i svim drugim ciljnim grupama, Općina je odlučila postati otvorenija i dostupnija kroz otvorenu komunikaciju i transparentnost.

Sadašnji nivo komuniciranja u Općini Vitez se može ocijeniti dobrim, no naš cilj je da dugoročnim planiranjem, koje je bazirano na konkretnim pokazateljima i jasno definisanim ciljevima unaprijedimo dosadašnje i uvedemo nove komunikacijske prakse na jedan strateški pristup.

Prvi i osnovni uslov uspostavljanja partnerskih odnosa između lokalne vlasti i građana svakako je uspostavljanje stalnog i aktivnog komuniciranja između partnera, a sve sa ciljem sagledavanja njihovih stvarnih potreba i mogućnosti, te sa krajnjim ciljem iznalaženja načina zadovoljenja zajedničkih potreba kroz čiju praktičnu primjenu će Općina ispuniti svoju misiju, a građanin postati zadovoljan.

1. **PRAVNI OKVIR**

Pravni okvir za donošenje Strategije komuniciranja Općine Vitez sadržan je propisima donesenim od strane najviših zakonodavnih tijela Bosne i Hercegovine i Federacije Bosne i Hercegovine, i to:

* Zakon o načelima lokalne samouprave („Sl.novine Federacije BiH“ broj:49/06)
* Zakon o slobodi pristupa informacijama (“Sl. novine Federacije BiH“ broj:32/01 i 48/11“),
* Zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara od prirodnih i drugih nesreća („Sl. novine Federacije BiH“, broj:39/03,22/06 i 43/10),
* Zakon o zabrani diskriminacije u BiH („Sl. glasnik“, br.59/09),
* Zakon o državnoj službi FBiH („Sl. novine FBiH“, broj: 29/0323/04,39/04, 67/05,8/06 i 4/12), a u vezi sa članom 1. Zakona o preuzimanja Zakona o državnoj službi u FBiH („Službene novine Srednjobosanskog Kantona“ broj: 7/11)

Regulatorni pravni okvir komunikacijskih praksi za djelovanje u okviru internih akata uključuje sljedeće;

* Statut Općine Vitez („Sl. glasnik Općine Vitez“ broj:5/08),
* Poslovnik o radu i organizaciji Općinskog vijeća Vitez („Sl. glasnik Općine Vitez, broj:7/09),
* Etički kodeks ponašanja izabranih zvaničnika Općine Vitez ( „Sl. glasnik Općine Vitez“, broj:5/05),
* Odluka o izmjeni odluke o javnim priznanjima Općine Vitez („Sl. glasnik Općine Vitez“, broj:2/15),
* Odluka o grbu i zastavi Općine Vitez (''Sl. glasnik Općine Vitez''6/03),
* Akcioni plan kohezije u zajednici Općine Vitez (''Sl. glasnik Općine Vitez'' 8/14).
* Vizija razvoja mjesnih zajednica općine Vitez („Sl.glasnik Općine Vitez „4/22)
* Strategija razvoja općine Vitez 2022.-2027.g.

**3. POLAZNE OSNOVE-STATUSNA ANALIZA**

**3.1.Analiza stepena implementacije prethodne strategije**

Radeći analizu stepena implementacije prethodne strategije možemo zaključiti da je Općina Vitez u dobroj mjeri izgradila mehanizme komuniciranja kako interne tako i one eksterne, te velikim dijelom realizirala i zacrtane ciljeve iz prethodne strategije.

Naravno, postoji prostora za napredovanje, a dosta toga se uradilo u razdoblju između pisanja ove nove i prethodne strategije.

Kada promatramo **interno komuniciranje** u postojećoj strategiji, gdje su komunikacijski oblici bili:

**sastanci osoblja, telefoni, oglasne ploče i interne uredbe, odluke, nalozi i rješenja,**

možemo reći da su ti oblici komuniciranja bili solidno zastupljeni i korišteni, no s vremenom se uočavala potreba i za drugim oblicima internog komuniciranja koji su uvedeni.

Kada su u pitanju **sastanci osoblja** smatramo da su oni mogli biti češći, pogotovo sastanci unutar službi i između službi kako bi svi zaposlenici blagovremeno bili upoznati sa informacijama i događanjima, a predmeti rješavani u kraćem roku i blagovremeno.

Također smatramo da dodatnu pažnju treba posvetiti i **oglasnim pločama,** tj. njihovom sistematičnijem uređenju, kao i zaduživanju osobe za vođenje istih (sistematizirati radno mjesto kroz dodjelu zadataka jednom od postojećih referata).

**Eksterni oblici komuniciranja** koji su bili sadržani u prethodnoj strategiji su:

**konferencija za štampu, prijem stranaka, oglasne ploče i sanduče za primjedbe i žalbe, informativne novine, web stranica Općine, mediji, informisanje putem mjesnih zajednica, informisanje putem okruglih stolova, tribina, fokus grupa, javnih rasprava.**

Možemo također reći da su Općina i njezini zaposlenici koristili gore navedene modele eksternog komuniciranja, neke više a neke manje, no opći je zaključak da javnost nije u pravoj mjeri bila upoznata sa svim urađenim, provedenim projektima i aktivnostima.

Svi gore nabrojani eksterni oblici komuniciranja nisu bili u dovoljnoj mjeri korišteni i smatramo da, uz određene dodatne aktivnosti i postavljene ciljeve, oni mogu biti itekako uspješan mehanizam komuniciranja i približavanja rada lokalne uprave svim građanima općine Vitez i šire javnosti.

Povećani zahtjevi prema lokalnoj samoupravi, veće potrebe građana, kao i brzi razvoj komunikacijskih sredstava nameću potrebu uvođenja i novih mehanizama komunikacije u Općini. Neke od njih je Općina već uvela, a neki će biti predloženi i ovom novom strategijom.

Što se tiče **provođenja zacrtanih ciljeva** u već postojećoj strategiji možemo reći da su najvećim dijelom provedeni.

Od 7 operativnih ciljeva zacrtanih ciljeva 5 je provedeno, a 2 cilja su polovično provedena (Strategija komuniciranja 2015.-2020.g.). **Kada su ciljne grupe u pitanju** postoji mogućnost za poboljšanje mehanizama komuniciranja prema određenim ciljnim grupama, a imajući u vidu njihovu važnost i značaj za lokalnu zajednicu.

**Praćenje realizacije strategije** bilo je na godišnjem nivou kroz izradu Akcionih planova, kao i metodama praćenja kao što su ankete, kutije žalbi, fokus grupe, radionice i sl. obrađivala se tema strategije komuniciranja, a s njom se govorilo i o stepenu realizacije iste u Općini Vitez.

**3.2. Analiza postojećih komunikacijskih praksi**

U ovom segmentu uradit ćemo analizu postojećih praksi kako internog tako i eksternog komuniciranja s komentarima uspješnosti istih ili eventualnim prijedlozima za poboljšanje, gdje ćemo navesti ciljeve koje želimo postići, kao i aktivnosti koje ćemo uraditi da bismo ostvarili te ciljeve.

**3.2.1. Interna komunikacija**

* **Kolegij načelnika**

Načelnik održava redovno sastanke sa svojim pomoćnicima, a po potrebi i s pojedinačnim službama. Imaju svoju opravdanost, a poželjno je raditi na njihovoj ekspeditivnosti i efikasnosti.

* **Sastanci unutar službi**

Smatramo da bi sastanci trebali biti češći kako bi svi zaposlenici blagovremeno bili upoznati s informacijama i događanjima, a predmeti rješavani u kraćem roku i blagovremeno.

**Oglasna ploča**

Oglasne ploče postavljene su u prizemlju zgrade i na prvom spratu. Na njima se građanima i zaposlenicima pružaju aktuelne informacije o radu Općine, javni pozivi, oglasi za stipendije, sanacije kuća, zapošljavanje i dr.

Vrši se kako interno tako i eksterno oglašavanje.

 (Sistematizirati radno mjesto kroz dodjelu zadataka postojećem referatu)

* **Internet**

Zahvaljujući razvoju [informacijske i komunikacijske tehnologije](https://enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=27406), postao je osnova savremene elektroničke komunikacije, a postupno dobiva i značenje vodećeg komunikacijskog medija današnjice. Razmjena informacija među računarima različitih sistema i tehnoloških rješenja najvećim je dijelom omogućena normizacijom protoka podataka te zajedničkim sistemom adresiranja.

Zaposlenici općine uspješno koriste ovaj model komuniciranja u skladu sa postavljenim trendovima.

* **Docu Nova**

Program upravljanja dokumentima u elektronskom obliku. Uveliko je poboljšao internu komunikaciju na način da je u svakom momentu poznato gdje se nalazi predmet, tj. kod koga je na obradi i u kojoj je fazi rješavanja.

Na godišnjem nivou pravi se presjek stanja podnesenih premeta kao i riješenih s ciljem praćenja efikasnosti organa uprave.

* **Telefonska komunikacija**

U Općini postoji organizirana telefonska komunikacija, svi uredi imaju telefone i mrežu sa mogućnošću komuniciranja kako unutar Općine tako i vani.

Kultura komuniciranja je dosta dobra, iako ima prostora za poboljšanje.

* **Kurirska služba i knjiga protokola**

U skladu s uredbom i uputstvom o načinu vršenja kancelarijskog poslovanja, postoje knjige protokola kako za Općinu kao organ tako i za pojedinačne službe.

Svi predmeti se putem kurira i knjiga protokola dostavljaju nadležnima po službama.

Smatramo da je dobro organizirano, iako ima prostora za poboljšanje.

* **Interni akti**

U skladu sa potrebama rade se interni akti kako bi se rad službi i zaposlenika organizirao što bolje i efikasnije, a u skladu sa zakonskim propisima.

Postoji veliki broj tih akata, a ovisno o potrebi i uočenim mogućnostima za poboljšanje, rade se i novi na prijedlog načelnika ili nadležnih službi.

**3.2.2. Eksterna komunikacija**

* **Prijam stranaka**

Prijem i rad sa strankama definisan je Odlukom o radnom vremenu i prijemu stranaka u službama za upravu i drugim općinskim službama Općine Vitez broj 01-3-05-1-1641/100 od 31.03.2010.g. (Sl. glasnik općine Vitez 3/10, 2/19, i 12/21 kao i uputstvom općinskog načelnika broj: sl./21 od 22. 07.2021.g.)

Općinski načelnik jednom sedmično prima građane (četvrtkom).

Pomoćnici načelnika primaju stranke svaki dan od 8,00-10,00 sati, no stranke se primaju i mimo tog vremena ukoliko nema sastanaka ili nekih drugih hitnijih poslova.

U slučajevima kada pomoćnici primaju stranke ne postoji tačna evidencija o broju posjeta, temama razgovora niti o rezultatima razgovora.

Kako bi stranke imale kvalitetniju prohodnost kroz organ uprave potrebno je postaviti jasnija obilježja (putokaze) na svakome katu koji će precizirati gdje se koja služba i pomoćnik nalaze, a na portirnici voditi evidenciju ulaza i izlaza te kretanja stranaka kroz izdavanje obrazaca te praćenje video nadzora.

* **Centar za prijam stranaka**

Sve potrebne informacije vezane za rad općinskih službi, kao i Općinskog vijeća, građani mogu dobiti u Centru za prijam stranaka, kao i ostvariti najveći broj traženih usluga na brz i efikasan način. Centar je stavljen u funkciju 2010. godine i sastoji se od dva dijela, tj. od Centra za pružanje usluga građanima i od Centra za dozvole i katastar. Rad Centra regulisan je Uputstvom o radu Centra.

* **Oglasne ploče**

Oglasne ploče postavljene su u prizemlju zgrade i na prvom spratu, a postoje oglasne ploče i u užem dijelu grada i u mjesnim zajednicama, putem kojih se građani informišu o određenim pitanjima, odlukama lokalne zajednice, održavanju sastanaka, zborova, raznih manifestacija i sl.

Na njima se građanima i zaposlenicima pružaju aktualne informacije o radu Općine, javni pozivi, oglasi za stipendije, sanacije kuća, zapošljavanje i dr.

Vrši se kako interno tako i eksterno oglašavanje.

(Sistematizovati radno mjesto kroz dodjelu zadataka postojećem referatu)

* **Knjiga pritužbi, obrazac pritužbi**

Nalaze se u prizemlju Općine u okviru Centra za pružanje usluga.

Njima je omogućeno građanima i pravnim osobama podnošenje podnesaka i pritužbi na rad općinskih organa, kao i na rad njihovih institucija i tijela, te na nepravilan odnos zaposlenih u tim tijelima kad im se obraćaju radi ostvarivanja svojih prava i interesa ili izvršavanja svojih građanskih dužnosti.

Rješavaju se u skladu s Uputstvom o podnošenju pritužbi, prijedloga, sugestija donesenih od strane načelnika.

* **Web stranica Općine**

Predstavlja značajan projekt u procesu informisanja, tj. komuniciranja s građanima putem koje se isti upoznaju o radu lokalne samouprave i svim drugim događanjima.

Stranicu uređuje stručni saradnik za informisanje i odnose s javnošću, koji organizuje rad iz oblasti informisanja i odnosa s javnošću, a informatički održava viši stručni saradnik-informatičar. Za proces uređivanja i održavanja web stranice podršku će dati pomoćnici načelnika kroz službe kojima su nadređeni.

* **Medijski istupi-press konferencije**

Održavanje press konferencija Općinskog vijeća su detaljno propisane odredbama Poslovnikom o radu i organizaciji Općinskog vijeća „Sl.glasnik općine Vitez broj 7/09, kada je u pitanju rad organa uprave, također je detaljno propisan odredbama člana 40.,41. i 42.Zakona o načelima lokalne samouprave FBiH.

* **Službeni glasnik**

Općina redovno štampa službeni glasnik (uglavnom mjesečno) sa svim odlukama i rješenjima sa sjednica Općinskog vijeća. Tehničku pripremu radi Stručna i zajednička služba sa zaposlenicima štamparije. Štampa se u 30 primjeraka, a dostavljaju se vijećnicima, načelniku, predsjedniku općinskog vijeća i Stručnoj službi.

* **Promotivni materijali i pokloni**

Općinski načelnik je donio Pravilnik o reprezentaciji i poklonima Općine Vitez broj:01-1-04-1-1319/21 od 20.05.2021.g.

Općina je izdavala Biltene kao vid promocije na realizirano.

* **Servis mjesnih zajednica**

Jedan od važnijih načina eksternog komuniciranja u Općini je putem predstavnika mjesnih zajednica.

Općina ima službu koja za svih 17 mjesnih zajednica vodi knjige protokola i svakodnevno ostvaruje kontakte sa predsjednikom i zamjenikom predsjednika, a po potrebi i sa drugim građanima mjesnih zajednica.

Naknada za njihov rad je regulisana odlukom načelnika.

Njihov rad i prijem nije do kraja sistematizovan, ne vode se evidencije posjeta, razgovora, tema.

U sklopu uputstva o prijemu stranaka potrebno definisati i detaljnije razraditi prijem i predsjednika i zamjenika predsjednika MZ-a.

No ono što je pohvalno a nije bilo prethodnih godina jesu viber grupe i email komunikacija za organizovanje sastanaka, slanje obavijesti i brze povratne informacije.

* **Javne rasprave, okrugli stolovi, zborovi građana, javne tribine**

Organ uprave održava redovno gore navedene komunikacije i po potrebi, ali se može konstatirati da je njihova posjećenost uglavnom mala. Nisu se nikada ispitivali uzroci neposjećenosti, ali je neophodno raditi na istoj kao i razmišljati o drugim alternativnim vidovima učešća građana u raspravama i javnim diskusijama.

* **ZOSPI (Zakon o slobodi pristupa informacijama)**Organe vlasti u BiH, a onda ni općinu Vitez, zakon ne primorava u dovoljnoj mjeri da samostalno objavljuju informacije vezane za njihov rad – takozvana proaktivna transparentnost općina Vitez je i dalje **u obavezi da odgovori na svaki upit** koji je podnesen u obliku zahtjeva za slobodu pristupa informacijama, ukoliko se radi **o informacijama od javnog značaja** ,a što je Procedurama za pristup informacijama broj 01-1-02-1-1631/15 od 20.05.2015. godine detaljno razrađeno.

Vodič za pristup informacijama i Index registar informacija Općine Vitez su objavljeni na web stranici općine. Smatramo da je ovaj način eksterne komunikacije shodno zakonskim procedurama u velikoj mjeri zastupljen u općini Vitez na način da pravovremeno i opširno informiše javnost o svojim aktivnostima, daje odgovore na potrebe građana i osigurava pristupačnost i transparentnost u svom radu.

* **Zaštita ličnih podataka građana**

Analiza stanja: U Općini je nedovoljno riješena praktična primjena Zakona o zaštiti ličnih podataka.

Ciljevi koje želimo postići: zaštititi lične podatke građana u postupku obrade, prijenosa i pohranjivanja podataka.

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

- uraditi Plan sigurnosti ličnih podataka organa uprave Općine Vitez,

- uraditi Pravilnik o provođenju ZZLP - uraditi obrazac evidencije o zbirkama ličnih podataka,

- organizirati edukacije iz oblasti zaštite ličnih podataka;

* **Javni pozivi**

Općina redovno godišnje koristi i ovaj vid komuniciranja raspisujući javne pozive po raznim budžetskim stavkama i projektima.

Sve javne pozive raspisuje općinski načelnik, a provode ga nadležne službe.

* **Ispitivanje javnog mnijenja (ankete)**

Anketiranje je povremena praksa koju Općina Vitez provodi kao način eksterne komunikacije, a u cilju dobivanja povratnog mišljenja i sugestija od strane građana u provođenju određenih projekata, odluka i aktivnosti.

Ankete su provodile pojedine službe u skladu s potrebama i aktivnostima koje su u datom momentu te službe vodile.

Smatramo da na godišnjem ninou treba uraditi više anketa kako bi dobili povratne informacije o mišljenju građana o određenim pitanjima i aktivnostima koje provodi i planira Općina.

* **Sjednice Općinskog vijeća**

Mjesečni (najčešće) vid komunikacije sa građanima gdje im je omogućeno da putem ovlaštenih medija (portali, radio stanice….) prate rad općinskih službi kao i javnih ustanova i preduzeća kojima je Općina osnivač, te da prate donošenje svih odluka i zaključaka po određenim temama i druga aktualna događanja u Općini Vitez.

**3.3. Swot analiza**

Swot analizu možemo promatrati kao instrument za identifikaciju čimbenika koji utječu na organizacijske aktivnosti i daju rješenja za izradu strategija.

Pod tim se podrazumijeva da Općina treba sagledati unutrašnje i vanjske čimbenike kako bi spoznala najbolji način da se ostvari željeni cilj, tj. u ovom slučaju izradi kvalitetna strategija komuniciranja.

To je analitička metoda koja kroz četiri čimbenika nastoji prikazati **snage, slabosti, prilike i prijetnje** određene pojave ili situacije.

Svaka Općina mora voditi računa o unutrašnjem i vanjskom okruženju.

U tom kontekstu ova analiza se može razumjeti kao prikaz unutrašnjih snaga (pozitivnih unutrašnjih sposobnosti općine) i slabosti (unutrašnje nesposobnosti koje ometaju ili onemogućuju ostvarivanje zacrtanih ciljeva), vanjskih prilika tj. mogućnosti (svi sadašnji i budući uslovi i promjene koji se mogu iskoristiti za poboljšanje uspješnosti i prijetnji s kojima se Općina suočava a koje mogu imati negativni utjecaj na organizacijsku uspješnost u radu.

**SWOT ANALIZA - STRATEGIJA KOMUNICIRANJA**

|  |  |
| --- | --- |
| **SNAGE** | **SLABOSTI** |
| 1.Jasna strateška vizija | 1.Nedovoljna interna komunikacija |
| 2.Obrazovanost,stručnost i osposobljenost kadrova | 2.Nedovoljna promocija Općine o postignutim rezultatima i uspjesima kroz razne projekte |
| 3.Funkcionalan Centar za pružanje usluga građanima | 3.Nedovoljna informatička pismenost građana  |
| 4.Dobra saradnja s ustanovama, mj. zajed., nvo sektorom | 4.Nepovjerenje velikog broja građana prema institucijama vlasti |
| 5.Web stranica općine, postojanje lokalnih medija (Radio Vitez, info portali, dopisnici.i dr.) | 5.Nedovoljan broj oglasnih ploča izvan središta Općine |
| 6.Usvojena Strategija razvoja Općine Vitez | 6.Nedovoljna posjeta obukama, radionicama i usavršavanju |
| 7.Funkcionalno pravna i dr. regulativa, Isso standard, uputstva, obrasci, zakon o slobodi pristupa informacijama) | 7.Slaba motivacija i ne nagrađivaje za rezultate rada |
|  |   |
| **MOGUĆNOSTI** | **PRIJETNJE** |
| 1.Spremnost i volja zaposlenika za poboljšanje interne i eksterne komunikacije | 1.Teško mijenjanje komunikacijskih navika |
| 2.Dostupnost novih tehnologija, bolje korištenje medija (radio emisije informativnog sadržaja, kontakt emisije na radiju-općinski službenici i građani, efikasnije korištenje web stranice Općine Vitez, informisanje putem oglasnih ploča u MZ, web portali, dopisništva) | 2.Neodgovornost i pristranost medija te nepravovremeno izvještavanje o izvršenim zadacima |
| 3.Revidirane i uspostavljene dobre baze kontakata (registar NVO sektora, registar Javnih ustanova, registar mjesnih zajednica, registar privrednika, registar viših institucija vlasti) | 3.Nepovjerenje u mogućnost partnerstva s lokalnom samoupravom |
| 4.Korištenje pozitivnog iskustva u saradnji s višim nivoima vlasti, međunarodnim organizacijama u oblasti odgovornog upravljanja (USAID, GAP I dr.) | 4.Nedostatak neformalne edukacije općinskih čelnika i službi o važnosti komunikacije |

**3.4. Analiza zainteresiranih strana**

Analiza zainteresiranih strana radi se u svrhu da se identificiraju sve ciljne grupe i uradi njihova analiza koja će poslužiti za uspostavljanje odgovarajućih odnosa s Općinom Vitez.

Potrebno je sagledati koji su interesi ciljnih grupa, kakav je njihov utjecaj na lokalnu zajednicu, te koje aktivnosti je potrebno pokrenuti da se uspostavi dobra komunikacija kako bi se što kvalitetnije odgovorilo na interes zainteresirane strane, tj. ciljne grupe.

Analiza zainteresiranih strana radi se zbog pretpostavke da različite grupe imaju različite stavove, kapacitete i interese, a samim tim i različitu važnost i utjecaj na rad i napredak lokalne zajednice.

Zainteresirane strane su:

* + građani
	+ javne institucije, preduzeća i ustanove
	+ mjesne zajednice
	+ NVO sektor(udruženja građana-sportski klubovi)
	+ privatni sektor (preduzetnici, investitori, donatori)
	+ mladi
	+ mediji
	+ viši nivoi vlasti
	+ međunarodne organizacije.

**Matrica zainteresiranih strana**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Zainteresirana strana** **(ciljna grupa)** | **Interes zainteresirane strane, ciljne grupe** | **Ciljevi koje želi postići lok. uprava** |  **Aktivnosti da bi se odgovorilo na interese zainteresirane strane** |
| Građani | -Predstavljaju osnovnu ciljnu grupu kojoj je potrebno osigurati brzu ,tačnu i pravovremenu informaciju u postupku ostvarivanja njihovih prava i potreba. -žele viši stepen informisanosti o radu lokalne uprave i projektima koji se rade, kao i stvaranje boljih uvjeta života gdje žive | Unaprijediti efikasnost i efektivnost općinske uprave u rješavanju zahtjeva građana-povećati nivo uključenosti građana u proces kreiranja i donošenja odluka-povećati nivo informisanosti građana o uspješnim projektima općine-dobiti pokazatelje o zadovoljstvu građana pruženim uslugama i radom Općine  | -Internom kontrolom rada općinskih službi povećati efikasnost i učinkovitost zaposlenika kao i motivisanost kroz nagrađivanje i ocjenjivanje-nastaviti s finansijskom podrškom radiju i dr.sredstvima informisanja-pojačati informacije putem općinske stranice-štampati promotivne materijale, organizovati javne rasprave, tematske tribine i sl.-uvesti praksu redovnih anketiranja o zadovoljstvu građana-raditi na kontroli sistema DocuNova |
| Javne institucije, ustanove | Značajna zainteresirana strana, tj, ciljna grupa koja ima veliku važnost u radu lokalne samouprave i međusobnoj komunikaciji sa tijelima lokalne uprave.Žele što bolje odnose i podršku u svome radu od strane Općine Vitez kako bi mogli na što bolji i efikasniji način izvršavati povjerene im poslove. | -uspostaviti što bolju saradnju sa navedenom stranom-podići njihovu kvalitetu usluga prema korisnicima pomažući im u radu -povećati nivo informisanosti o radu lokalne uprave, a posebno onih pitanja koja su značajna za tu zainteresiranu stranu, kao i povećati informisanost javnosti o radu tih ustanova. | -napraviti dobru bazu podataka za sve javne institucije-redovan obilazak istih od strane lokalne uprave-obavezno uključivanje u donošenje svih odluka vezanih za rad istih i tamo gdje je neophodno za rad lokalne uprave-pratiti redovne izvještaje o radu -izvještavati javnost o radu i aktivnostima javnih institucija, osigurati njihova gostovanja kod medija, prikazati njihov rad na stranici općine i drugim portalima  |
| Mjesne zajednice | Jako važna ciljna grupa koja, zajedno sa lokalnom zajednicom, nastoji osigurati što bolje uvjete života na svom području.Žele biti informisane o svim aktivnostima Općine, javnih institucija, da ih se pita za sve odluke od interesa za tu mjesnu zajednicu, kao i da budu uključeni u društveni i javni život lokalne zajednice | -uspostaviti što bolje mehanizme komuniciranja sa MZ-razviti osjećaj odgovornosti građana za stanje u svojoj mj. zajednici-osigurati adekvatne prostorije za njihov rad i opremiti ih.-sistematizirati način komunikacije sa mj. zajednicama | -načiniti program prioritetnih potreba rješavanja prostora mjesnih zajednica-finansijski podržati nabavku prioritetne opreme kancelarija-sprovesti obuku osoblja kada su u pitanju pisanja dopisa, izvještaja, projekata, obraćanja javnosti i sl.-uspostaviti praksu redovnih godišnjih javnih tribina(sastanaka) sa mjesnim zajednicama-Informisanje javnosti o urađenim projektima u mjesnim zajednicama |
| Udruženja građana (NVO) sektor | Poboljšati uvjete života u lokal. zajednici kroz razne projekte i inicijative.Ukazati na značaj volonterskog rada i okupljanja. Podići svijest o njihovim mogućnostima da utječu na život u lok. zajednici.Traženje finansijske i druge podrške od lokalne zajednice za svoj rad.Uključivanje u rad lokalne uprave.  | -uspostaviti efikasne mehanizme komuniciranja sa NVO sektorom-održavati i stalno ažurirati registar istih-raditi na poboljšanju partnerskih odnosa i daljnjem sprovođenju potpisanog sporazuma- ispitati zadovoljstvo NVO sektora o saradnji sa općinom i prijedlozima za unapređenje saradnje | -pojačati elektronsku komunikaciju zbog nepostojanja kancelarija i sl., redovno ažurirati registar, izvještaje o radu i planove rada-redovno im dostavljati sve relevantne podatke značajne za njih-godišnje najmanje jedanput održati prezentaciju na temu pisanja projekata,uzajamnog rada, podrške općine i sl.-uspostaviti linkove na web stranici Općine-provesti istraživanje (anketu) o stavovima i potrebama NVO sektora-angažiranje u određenim projektima, komisijama i sl. |
| Privatni sektor(preduzetnici, investitori, donatori) | Podrška lokalne zajednice njihovim projektima i investicijama.Bolji odnosi sa administracijom u smislu dostupnosti informacija i olakšanih i ubrzanih adminis. radnji u sklopu dobivanja dozvola i sl.Stvaranje povoljne klime za investiranje i saradnju.Veće promovisanje u javnosti.Veća informisanost po svim pitanjima lokalne zajednice i ostvarivanje partnerskih odnosa. | -razvijati uspostavljene odnose s poslovnim sektorom i uspostavljati nove modele investiranja-povećati nivo informisanosti o svim pitanjima, a posebno pozitivnim i uspješnim projektima-stvarati pozitivno okruženje za razvoj biznisa i povećati broj potencijalnih investitora-sve administrativne procedure sa pojašnjenjima učiniti dostupnim korisnicima usluga-raditi na mogućim benificijama i olakšanjima u smislu podrške razvoju i zapošljavanju. | -nastaviti i poboljšati već uspostavljenu saradnju-štampanje i dostavljanje promotivnih i informativnih materijala za poslovni sektor-uspostaviti dobru elekt. bazu i slati e-mailove-održati najmanje dva zajednička informativna sastanka godišnje-administrativne procedure staviti na portal -na godišnjem nivou napraviti plan podrške investicijama i ulaganjima, kao i obilascima poslov. subjekata.-napraviti godišnje izvještaje o uspješnim projektima i investicijama. |
| Mladi | Uključenje u rad lokalne zajednice, svijest da mogu utjecati na njezin rad i donošenje odluka, da mogu poboljšati uvjete življenja.Žele ostvariti partnerski odnos.Žele biti informisani o svim događanjima u svim oblastima, a posebno događanjima značajnim za njihov položaj.Žele razviti svijest o volonterskom radu i uključenju mladih u život lokal. zajednice.Žele podršku svojim aktivnostima i uključenje u rad lok. zajednice. | -nastaviti podržavati rad omladinskih organizacija, njihove projekte i aktivnosti koje doprinose poboljšanju komunikacije mladih i Općine u svim oblicima i na svim nivoima.-povećati medijski prostor za mlade te povećati mobilnost i informisanost mladih ljudi (razmjene volontera, sudjelovanje na seminarima i kampovima i sl.)-uspostaviti efikasnije, nove mehanizme komuniciranja-raditi na daljnjem osiguranju svih uvjeta neophodnih za rad mladih u omladinskom centru.-istražiti potrebe mladih kroz ankete i sl. | -uspostaviti info linkove za mlade-organizirati edukaciju mladih o vještinama komunikacije, uključenja u rad lokalne zajednice, liderstvu i sl.-uraditi anketu o zadovoljstvu mladih, potrebama i stavovima mladih-uvesti veću medijsku pažnju kroz gostovanje mladih u radio emisijama.-uključiti mlade u rad lokal. zajednice kroz projekte, komisije, organiziranje kulturnih, sportskih i dr. manifestacija.-komisija za mlade kao stalno radno tijelo vijeća |
| Viši ninoi vlasti | Provođenje zakonskih odredbi, prikupljanje informacija, međusobno obavještavanje, dogovaranje, razmjena iskustava, stručna pomoć i sl. | -uspostaviti efikasan sistem komuniciranja s višim nivoima vlasti-ustrajati na poštivanju i primjeni Zakona o lokalnoj samoupravi kao i međunarodnih načela | -napraviti plan zastupanja Općine Vitez na višim nivoima vlasti-ažurirati listu kontakata prema višim nivoima vlasti-pokretati inicijative za usaglašavanje ili donošenje propisa od interesa za lokalnu samoupravu-pokretati postupke pred nadležnim sudom s ciljem zaštite prava lokalne samouprave.-napraviti plan za godišnje sastanke |
| Mediji | Da imaju podršku javnih institucija za svoj rad.Da prate relevantna politička, zakonska i druga ključna pitanja, te da prikupljaju informacije o aktivnostima javnih institucija, a sve u svrhu prilagođavanja komuniciranja prema javnosti. | Povećati nivo informisanosti javnosti.Sistematizirati način distribucije informacija prema medijima | -redovna dostava informacija medijima o aktivnostima i projektima Općine-gostovanje predstavnika izvršne i zakonodavne vlasti na radio emisijama-organiziranje press konferencija. |
| Međunarodne organizacije | Promovisanje svojih organizacija, zemalja i vlada kroz različite programe i projekte | Uspostaviti stalnu komunikaciju s međunarodnim organizacijama u BiH i njihovim predstavnicima.Promovisati rezultate projektnih aktivnosti realiziranih s njima.Raditi na jačanju partnerskih odnosa. | -imenovati osobu zaduženu za komuniciranje sa međunarodnim institucijama.-napraviti bazu kontakata-napraviti plan promocije projekata i programa koji se realiziraju sa međunarodnim organizacijama. |

**3.5. Analiza transparentnosti tijela uprave**

Rad tijela uprave zasniva se na: načelu zakonitosti, transparentnosti, javnosti, odgovornosti, efikasnosti, ekonomičnosti, profesionalnoj nepristranosti i političkoj nezavisnosti, ukoliko za određene iznimne situacije za neke od ovih načela zakonom nije drukčije određeno.

Transparentnost je izraz koji u [društvenom](https://hr.wikipedia.org/wiki/Dru%C5%A1tvo), odnosno [političkom](https://hr.wikipedia.org/wiki/Politika) kontekstu označava javno djelovanje pojedinaca, društvenih grupa, organizacija, [institucija](https://hr.wikipedia.org/wiki/Institucija) i [državne](https://hr.wikipedia.org/wiki/Dr%C5%BEava) [vlasti](https://hr.wikipedia.org/wiki/Vlast) koje karakterizira otvorenost ili spremnost da se podaci o njemu što je moguće više učine dostupnim [javnosti](https://hr.wikipedia.org/wiki/Javnost) i na taj način [odgovornim](https://hr.wikipedia.org/w/index.php?title=Odgovornost&action=edit&redlink=1) prema široj zajednici.

Transparentnost je ideal koji se u [zapadnim društvima](https://hr.wikipedia.org/wiki/Zapadni_svijet) nastoji ostvariti kroz javni pristup informacijama kojima raspolažu vlada ili institucije od javnog značaja, odnosno kroz javne rasprave o budžetu i finansiranju takvih entiteta. Smatra se da transparentnost, ako se nastoji dosljedno primijeniti, predstavlja jedno od najboljih sredstava za prevenciju [korupcije](https://hr.wikipedia.org/wiki/Korupcija) i raznih drugih oblika zlouporebe.

Najčešća prepreka za bolju transparentnost, kad je grupa „djelomično transparentnih“ u pitanju, jesu pojedina nedorečena zakonska rješenja koja imaju veliki utjecaj na postojeći nivo transparentnosti jedinica lokalne samouprave.

Također smatramo da će Općina Vitez biti transparentnija i zauzeti više mjesto na ljestvici indeksa transparentnosti onda kad viši nivoi vlasti donesu zakonske regulative koje će se morati ispoštovati i koje će biti obavezne.

**4.MISIJA**

Kontinuirano raditi i jačati kapacitete za blagovremeno, tačno i profesionalno informisanje javnosti o svim aktivnostima i projektima općine Vitez, stvarajući osjećaj međusobnog povjerenja na izgradnji bolje budućnosti.

**5.VIZIJA KOMUNICIRANJA OPĆINE VITEZ**

Općina Vitez - savremeno organizovan servis u službi građana sa transparentnim pristupom koji će doprinijeti ispunjavanju razvojnih ciljeva i unapređenja imidža općine.

**6. STRATEŠKI I OPERATIVNI CILJEVI**

**6.1.STRATEŠKI CILJ**

Unaprijediti sistem komunikacije kako unutar Općine tako i sa vanjskim ciljnim grupama, izgraditi povjerenje i otvoriti vrata saradnje sa javnošću unapređujući imidž i ugled Općine.

**6.1.1.OPERATIVNI CILJEVI**

1. Kontinuirano provoditi obuku i usavršavanje zaposlenika u oblasti interne i eksterne komunikacije.
2. Povećati stepen povjerenja građana u rad općinskih organa.
3. Unaprijediti saradnju sa zainteresiranim ciljnim grupama (nevladinim sektorom preduzetnicima, investitorima, javnim ustanovama, mjesnim zajednicama, višim nivoima vlasti i dr.)
4. Povećati stepen informisanja javnosti o svim općinskim aktivnostima i projektima kao i izvještavati javnost o svim implikacijama koje su u interesu građana kao pojedinaca, društvene grupe i dr.
5. Povećati nivo saradnje sa medijima na načelima profesionalizma.
6. Obuka i usavršavanje zaposlenika o postupanju i u skladu sa izmjenama i dopunama pozitivnih propisa zakonskih i podzakonskih akata te informisanje građana i drugih zainteresiranih lica o istim
7. Održati pozitivni imidž općine u javnosti te raditi na njegovom daljem unapređenju

|  |
| --- |
| **1.Kontinuirano provoditi obuku i usavršavanje zaposlenika u oblasti interne i eksterne komunikacije** |
|  | Programi, aktivnosti, mjere | Nosilac aktivnosti | Predloženi rok | Sredstva  |
| 1. educirati zaposlenike o prednostima softvera za neposrednu komunikaciju (intranet)
 | Služba OV i ON | kontinuirano |  |
| 1. napraviti uputstvo o kulturi telef. komuniciranja
 | Služba OV i ON | kontinuirano |  |
| 1. najmanje 1x godišnje organizirati radionicu na temu interne i eksterne komunikacije za zaposlenike Općine Vitez
 | Služba OV i ON, Služba za društvene djelatnosti, OSCE | kontinuirano |  |
| 1. najmanje 1x godišnje organizirati radionicu na temu komuniciranja sa naznačenim ciljnim grupama iz Strategije
 | Služba OV i ON, Služ.za društvene djelatnosti, OSCE | kontinuirano |  |
| **2.Povećati stepen povjerenja građana u rad općinskih organa** |
|  | Programi, aktivnosti, mjere | Nosilac aktivnosti | Predloženi rok | Sredstva  |
|  | 1. Pravovremeno i u zadanim rokovima odgovarati na zahtjeve građana
 | Načelnik, OV i sve Službe | kontinuirano |  |
|  | 1. Redovno ažurirati web stranicu i stranice na društvenim mrežama, uredno obavještavati građane putem medija o svim aktivnostima, javnim pozivima i projektima koje provodi Općina
 | Načelnik, OV i sve Službe | kontinuirano |  |
|  | 1. Godišnje raditi analizu transparentnosti organa uprave
 | Načelnik, OV i sve Službe | kontinuirano |  |
| **3.Unaprijediti saradnju sa zainteresiranim ciljnim grupama (nevladinim sektorom, preduzetnicima, investitorima, javnim ustanovama, mjesnim zajednicama, višim nivoima vlasti i dr.)** |
|  | Programi, aktivnosti, mjere | Nosilac aktivnosti | Predloženi rok | Sredstva  |
| 1. Napraviti registre po ciljnim grupama
 | Služba OV i ON zajedno sa službama iz svakog resora | kontinuirano |  |
| 1. Napraviti godišnji plan posjeta ciljnim grupama
 | Načelnik,predsjednik OV, Službe | kontinuirano |  |
| 1. Na vrijeme odgovarati na zahtjeve ciljnih grupa
 | Načelnik, OV i sve Službe | kontinuirano |  |
| **4. Povećati stepen informisanja javnosti o svim općinskim aktivnostima i projektima kao i izvještavati javnost o svim implikacijama koje su u interesu građana kao pojedinaca, društvene grupe i dr.** |
|  | Programi, aktivnosti, mjere | Nosilac aktivnosti | Predloženi rok | Sredstva  |
| 1. Štampati Općinski Bilten najmanje 1x godišnje
 | Načelnik, Službe | 1.mj. |  |
| 1. Redovno ažurirati web stranicu i stranice na društvenim mrežama
 | Službe, administrator | kontinuirano |  |
| 1. Postavljanje oglasnih ploča po MZ-a
 | Načelnik, Služba za poduzetništvo i lokalni razvoj | Kraj 2016.g. |  |
| 1. Povećati broj radnih sastanaka, zborova građana, javnih rasprava
 | Načelnik, Predsjednik OV,Službe | kontinuirano |  |
| **5. Povećati nivo saradnje sa medijima na načelima profesionalizma** |
|  | Programi, aktivnosti, mjere | Nositelj aktivnosti | Predloženi rok | Sredstva  |
| 1. Napraviti listu osoba ovlaštenih za istupanje u medijima po raznim pitanjima (oglasi, javni pozivi, projekti...)
 | Načelnik,Služba OV i ON | kontinuirano |  |
| 1. Redovno izvještavati javnost putem medija o aktivnostima lok. zajednice
 | Načelnik, OV i Službe | kontinuirano |  |
| 1. Napraviti listu medija, dopisnika s kojima Općina sarađuje
 | Načelnik, Služba OV i ON, Služba za društvene djel. | kontinuirano |  |
| 1. Godišnje s medijima održati radni sastanak u svrhu povratnih informacija i rezimea urađenog
 | Načelnik, Služba OV i ON, Služba za društv.djel. | kontinuirano |  |
|  | 1. Redovno obavještavanje ciljnih grupa o oglasima i javnim pozivima i aktivnostima koje provodi općina ali i drugi nivoi i donatori
 | Načelnik, Služba OV i ON, Služba za društv.djel. | kontinuirano |  |
| **6.** Obuka i usavršavanje zaposlenika o postupanju i u skladu sa izmjenama i dopunama pozitivnih propisa zakonskih i podzakonskih akata te informisanje građana i drugih zainteresiranih lica o istim |
|  | Programi, aktivnosti, mjere | Nosilac aktivnosti | Predloženi rok | Sredstva  |
| 1. Obuka zaposlenika o zakonskim regulativama (Općina organizator)
 | Načelnik, OV i Komisija za javne nabavke | kontinuirano |  |
| 1. Obuka zaposlenika o zakonskim regulativama (Agencija za državnu službu)
 | Načelnik, Službe | kontinuirano |  |
|  |  |  |  |
| **7**. Održati pozitivni imidž općine u javnosti te raditi na njegovom daljem unapređenju |
|  | Programi, aktivnosti, mjere | Noslac aktivnosti | Predloženi rok | Sredstva  |
|  | 1. Promotivni video općine izraditi
 | Stručna i zajed.sl. OV i ON, načelnik, vijeće, služba za društvene djelatnosti | Kontinuirano  |  |
|  | 1. Brošura o kulturi i kulturnom nasljeđu općine Vitez
 | Stručna i zajed.sl. OV i ON, načelnik, vijeće, služba za društvene djelatnosti, kulturno-umjetnička društva | Kontinuirano |  |
|  | 1. Brošura o sportistima i sportskim klubovima općine Vitez
 | Stručna i zajed.sl. OV i ON, načelnik, vijeće, služba za društvene djelatnosti, sportski savez općine | Kontinuirano |  |

**7.IMIDŽ OPĆINE VITEZ I VIZUALNA OBILJEŽJA**

Etimološki domaća riječ „imidž“ porijeklo vodi iz latinskog jezika sa izvornim značenjem slika ili sličnost, dok se u današnjici riječ udomaćila preko starofrancuskog do engleskog izraza image (lat. imagine/m/, akuzativ od imago) značenja slika. U domaćem rječniku riječ imidž terminološki je definisana kao „ izgled i ponašanje prema publici, javnosti ili društvu u cjelini, slika ili dojam kao predodžba o kome“.

Kada je riječ o stručnom komunikološkom poimanju riječi imidž onda taj pojam smatramo kao “*skup značenja po kojima je objekt poznat i kojim ga ljudi opisuju, pamte i sa kojima ga povezuju. Rezultat je interakcije ličnih vjerovanja, ideja, osjećaja i dojmova o objektu*”[[1]](#footnote-1).

Stvaranje i jačanje imidža u javnosti postaje jedna od osnovnih strategija poslovanja, jer za korisnika, pogotovo za korisnika usluga, veću vrijednost ima organ s bolje pozicioniranim imidžom što se posebno ogleda u privlačenju investicija i jačanju povjerenja javnosti u instituciju. Za kreiranje kvalitetnog imidža općine Vitez važnu ulogu igra svaki segment općine, svaki zaposlenik, poslovni proces, te sve što čini komunikaciju općine Vitez prema javnosti u najširem značaju toga. To se posebno misli na ono što ne pripada isključivo službenoj komunikaciji organa uprave prema javnostima kroz priopćenja i druge službene objave. Konkretno, na imidž općine utječe i sam vizualni izgled sjedišta organa uprave, ambijent i urednost organa uprave, održavanje prostorija i način komuniciranja menadžmenta općine i svih zaposlenika sa strankama. Imajući u vidu prikladan eksterni izgled Općine Vitez u vremenu pred nama potrebno je poraditi na dodatnoj adaptaciji unutrašnjosti općine kroz uređivanje kancelarija, dvorana za sastanke, čekaonica i sl., a razmisliti o drugim alatima koji će korisnicima usluga Općine boravak u zgradi organa uprave učiniti poslovnijim, a u istom trenutku opuštenijim.

*“Zaposlenici igraju glavnu ulogu u procesu stvaranja korporacijskog identiteta, imidža i reputacije. Ukoliko se ponašanje zaposlenika ne poklapa s očekivanjima korisnika usluga, stvorenim na osnovu korporacijskih promotivnih aktivnosti, imidž i reputacija se narušavaju. Okolina uvijek više vjeruje ponašanju i riječima zaposlenika, nego onome što korporacija kaže u svojim promotivnim kampanjama”.[[2]](#footnote-2)*

Držimo kako eksterna javnost općinu Vitez, u novijem vremenu uglavnom poistovjećuje sa snažno razvijenom poslovnom zonom, snažnim i svjetski priznatim preduzećima kojima je lokalna zajednica godinama unatrag bila servis za realizaciju poslovnih ideja. Ta slika zasigurno je uspjela zamijeniti ono po čemu je Vitez bio prepoznat u bivšoj državi, a to je tvornica namjenske industrije ili ono po čemu se Vitez spominjao u medijima devedesetih godina, a to su, neželjena ratna zbivanja. Ove informacije idu u prilog tomu da se općina Vitez okrenula budućnosti baziranoj na snažnom duhu poduzetništva kod domaćih ljudi, što je prepoznato i skroz nedavno usvojenu Strategiju razvoja općine Vitez 2022.-2027. koja Vitez definiše „*kao središte poduzetništva, obrazovanja, razvijene infrastrukture, čistog okoliša i bogatih kulturno-sportskih sadržaja*“.

Upravo ta definicija vodilja je buduće nadogradnje imidža i čuvanje dosad pozitivnog stečenog ugleda općine.

Ocjena je da je Općina Vitez u dobroj mjeri pozitivno izgradila svoj imidž, ali ima prostora za njegovo poboljšanje u nekoliko segmenata. Ono što vidimo da do sada nije bilo na nivou koja je prikladna vremenu u kojemu se nalazimo je korištenje komunikacijskih alata za informisanje javnosti o radu Općine Vitez te ustanova i preduzeća kojima je Općina osnivač.

Važan kanal izgradnje imidža su odnosi sa javnošću i informisanje te smatramo da bi sljedeći prijedlozi uvelike doprinijeli poboljšanju imidža Općine:

* Stvaranje standardnog izgleda prostorije za javne nastupe općinskih predstavnika u javnosti, posebno kod nastupa za medije (press sala), čije je uspostavljanje u toku i treba biti okončano ubrzo
* Adekvatna priprema općinskih predstavnika za istupe javnosti kroz brifinge sa PR-om Općine kako bi u svim istupima komunikacija bila jasno usmjerena, usaglašena s ciljem postizanja zajedničkih ciljeva Općine i građenja jedinstvenog imidža
* Adekvatno uređivanje i održavanje službene internetske stranice Općine uz dnevne promjene (naviknuti građane da svakodnevno posjećuju općinsku WEB stranicu jer će uvijek naći nove sadržaje)
* „Svaki zaposlenik Općine, JU ili JP je ogledalo općine“- u svome radu, na načelima punog profesionalizma, kulturne i asertivne komunikacije svi zaposlenici Općine, javnih ustanova i preduzeća svakodnevno trebaju imati zadaću graditi pozitivan imidž općine Vitez. Za potrebe navedenog, u skladu s procjenom organizirati obuke i mjerenje zadovoljstva korisnika usluga Općine i JU i JP
* Jačanje funkcije službenika za informisanje odnose s javnošću (PR)
* Jačanje, podržavanje i promovisanje pravnih osoba i pojedinaca koji doprinose kvalitetnijem imidžu općine kroz dodjelu javnih priznanja i podršku radu putem javnih poziva i sl. (osobe i događaje iz historije Viteza koji su obrađeni kroz određene manifestacije, uspješni poduzetnici, kulturno- sportski i drugi društveno- politički radnici te udruženja građana)

Zbog činjenice da se imidž organa uprave, između ostaloga zasniva i na identitetu koji se formira kroz vizualna obilježja nužno je posebno obraditi vizualna obilježja općine.

Kada govorimo o vizualnim obilježjima Općine Vitez onda je važno naglasiti da je Općinsko vijeće Vitez jasno definisalo grb i zastavu Općine Vitez kroz Odluku o grbu i zastavi Općine Vitez, broj: 01-3-05-2-97/03, koja je usvojena na sjednici Općinskog vijeća 26.9.2003. godine. Odlukom je jasno utvrđen izgled i sadržaj grba i zastava općine Vitez kao osnovna vizualna obilježja općine Vitez.

*„Grb općine Vitez je štitastog oblika, a sastoji se od dva motiva:*

*Obrisa poznatog brončanog mača iz Velikog Mošunja u središtu štita, koji dijeli štit na dvije jednake polovice. Podloga na grbu je boje neoksidirane bronce (pantone 810 CVC), a mač je boje oksidiranog bakarnog lima, odnosno oksidirane bronze zeleno- plave boje (pantone 327 CVC 2x)*

*Obod štita je crno- crvena kombinacija u kojoj su trokutići crni (pantone 8602 CVU), a cik-cak crta crvena (pantone 8922 CVU), što predstavlja karakteristiku prastanovnika Srednje Bosne, a istovremeno ta crta simbolizira mnoštvo povezanih slova „V“ i tvori autentičnu zatvorenu formu.*

*Zastava je pravouglog oblika sa grbom u sredini, žute boje (pantone 394 CVC) sa dvije uzdužne linije preko zastave, od koji je prva iznad grba crvena (pantone 1788 CVC 2x), a druga ispod grba zelena (pantone 375 CVC 2x)“.[[3]](#footnote-3)*

Iako grb općine Vitez i zastava spadaju u službena vizualna obilježja mlađeg datuma donošenja, važno je naglasiti uvjerenje kako su se stanovnici Viteza u nepunih dvadeset godina upotrebe službenih obilježja općine Vitez u potpunosti identificirali sa njima te se ranije navedeni simboli općine Vitez rado ističu prilikom važnih svečanosti, godišnjica, proslava i drugih manifestacija. Držimo kako je usvajanje Odluke o grbu i zastavi općine Vitez imalo pozitivan učinak na osjećaj pripadnosti lokalnoj zajednici, identifikaciju stanovnika Viteza sa općinom i njenim simbolima, dok se Mošunjski mač te boje na grbu i zastavi općine Vitez, u komunikaciji s javnosti izvan općine Vitez lako povezuje s općinom Vitez, posebno imajući u vidu poveznicu između naziva općine „Vitez“ i mača tipa Veliki Mošunj, kao dominantnog simbola Viteza. Mač tipa Veliki Mošunj pronađen je 1913. godine, prilikom gradnje crkve na Kalvariji u Vitezu, kao najreprezentativniji dio ostave iz brončanog doba (9. st. pr. Kr.) s drškom od punog metala i pripadajućim mu brončanim koricama. Obzirom da je mač tipa Veliki Mošunj zasigurno neprepoznatljiviji vizualni element koji je poveznica s općinom Vitez važno je navesti da se original čuva u Zemaljskom muzeju BiH, u Odjelu za arheologiju. U perspektivu bi trebao donijeti odluku o izradi službenih replika mača koje bi bile dostupne na, za to, prigodnim lokacijama u općini Vitez te da stanovnici Viteza, prije svega djeca i mladi, kroz posjete Zemaljskom muzeju, ili putujuće izložbe, dobiju priliku vidjeti važne nalaze s prostora općine Vitez, koji danas tvore elemente vizuelnih obilježja općine Vitez kako bi se jačao patriotski duh, osjećaj pripadnosti lokalnoj zajednici i povjerenja u jedincu lokalne samouprave što je jedna od zadaća i ove Strategije.

Obzirom kako je u modernom poslovnom komuniciranju gotovo nužno da svaka ozbiljna institucija posjeduje grafičku knjigu standarda Općina Vitez će hitno po usvajanju ove Strategije pristupiti izradi iste.

Knjiga standarda predstavlja dokument koji sadrži skup pravila o tome kako će se tvrtka vizualno predstavljati putem različitih medija (štampani, elektronički, video, fotografije i sl.). Ovo je izuzetno važno kako bi se jasno, jedinstveno i usmjereno Općina Vitez predstavila javnosti, kako putem vlastitih komunikacijskih kanala, tako i putem medija te službenih suvenira, poklona i drugih obilježja koje naručuje i izrađuje.

Smjernice u knjizi standarda omogućuju dosljedno i profesionalno korištenje logotipa, boja, stilova teksta, fotografija i drugih elemenata kako bi svako pojedino dizajnersko rješenje (posjetnica, memorandum, brošura, društvene mreže, web stranica…) djelovalo kao dio usklađene cjeline i tako postizalo pozitivan dojam kod publike i potencijalnih klijenata. Svaka osoba koja komunicira u ime općine mora se pridržavati knjige standarda.

Mjerenje imidža je bitno za definisanje, provođenje i mjerenje učinkovitosti svih komunikacijskih aktivnosti Općine kojima se Općina u javnosti želi (re)pozicionirati na tačno određen način. Proces mjerenja imidža sastoji se od dva osnovna koraka istraživanja. Prvi korak je kvalitativno istraživanje u ciljnim javnostima kojima određujemo elemente imidža koje ciljne grupe povezuju s osobinama organizacije, a onda slijedi kvantitativno mjerenje imidža kojim određujemo koje elemente imidža Općine pripisuju ciljne grupe. Tokom implementacije provodit će se mjerenje imidža u skladu sa procjenama komisija za praćenje implementacije ove Strategije.

**8. KOMUNIKACIJSKI KANALI INTERNE I EKSTERNE KOMUNIKACIJE**

**8.1**. **Interna komunikacija**

* + 1. **Kolegij načelnika i sastanci unutar službi**

Načelnik održava redovno sastanke sa svojim pomoćnicima, a po potrebi i s pojedinačnim službama. Imaju svoju opravdanost, a poželjno je raditi na njihovoj ekspeditivnosti i efikasnosti.

Sastanci unutar službi se održavaju po potrebi, a smatramo da bi mogli biti češći kako bi svi zaposlenici pravovremeno bili upoznati s informacijama i događanjima, a predmeti rješavani u kraćem roku i blagovremeno.

* Ciljevi koje želimo postići:
* Povećati informiranost zaposlenih 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
* Uvesti pisanu formu zapisnika koji će se arhivirati
	+ 1. **Oglasne ploče**

Oglasne ploče postavljene su u prizemlju zgrade i na prvom spratu. Na njima se građanima i zaposlenicima pružaju aktuelne informacije o radu Općine, javni pozivi, oglasi za stipendije, sanacije kuća, zapošljavanje i dr.

Vrši se kako interno tako i eksterno oglašavanje.

(Sistematizovati radno mjesto kroz dodjelu zadataka postojećem referatu)

* + 1. **Docu Nova**

Program upravljanja dokumentima u elektronskom obliku. Uveliko je poboljšao internu komunikaciju na način da je u svakom momentu poznato gdje se nalazi predmet, tj. kod koga je na obradi i u kojoj je fazi rješavanja.

Na godišnjem nivou pravi se presjek stanja podnesenih premeta kao i riješenih s ciljem praćenja efikasnosti organa uprave.

* Ciljevi koje želimo postići:
* Smanjiti broj neriješenih, nearhiviranih predmeta
* Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:
* Uraditi analizu učinkovitosti rješavanja i arhiviranja predmeta, a u skladu s tom analizom poduzeti i određene mjere poboljšanja.
	+ 1. **Internet**

Zahvaljujući razvoju [informacijske i komunikacijske tehnologije](https://enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=27406), postao je osnova savremene elektroničke komunikacije, a postepeno dobiva i značenje vodećeg komunikacijskog medija današnjice. Razmjena informacija među računarima različitih sistema i tehnoloških rješenja najvećim je dijelom omogućena normizacijom protoka podataka te zajedničkim sistemom adresiranja.

Zaposlenici općine uspješno koriste ovaj model komuniciranja u skladu sa postavljenim trendovima.

* Ciljevi koje želimo postići:
* unaprijediti tehničke kapacitete zaposlenika
* Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:
* intenzivnije koristiti softvere za neposrednu komunikaciju
* educirati zaposlenike
	+ 1. **Telefonska komunikacija**

U Općini postoji organizirana telefonska komunikacija, sve kancelarije imaju telefone i mrežu sa mogućnošću komuniciranja kako unutar Općine tako i vani.

Kultura komuniciranja je dosta dobra, iako ima prostora za poboljšanje.

* + 1. **Kurirska služba i knjige protokola**

U skladu s uredbom i uputstvom o načinu vršenja kancelarijskog poslovanja, postoje knjige protokola kako za Općinu kao organ tako i za pojedinačne službe.

Svi predmeti se putem kurira i knjiga protokola dostavljaju nadležnima po službama.

Smatramo da je dobro organizirano, iako ima prostora za poboljšanje.

* Ciljevi koje želimo postići:
* Unaprijediti raspodjelu pošte unutar zgrade, ali i izvan nje
* Aktivnost koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:
* Imenovati zamjenika za raspodjelu pošte
* Odrediti vremenske termine dostave pošte po kancelarijama
	+ 1. **Interni akti**

U skladu sa potrebama rade se interni akti kako bi se rad službi i zaposlenika organizirao što bolje i efikasnije, a u skladu sa zakonskim propisima.

Postoji veliki broj tih akata, a ovisno o potrebi i uočenim mogućnostima za poboljšanje, rade se i novi na prijedlog načelnika ili nadležnih službi.

* Ciljevi koje želimo postići:

- Pravovremeno sve zaposlenike upoznati s donesenim Odlukama, Pravilnicima, planovima i dr.

* Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:
* Putem pošte i email-ovima iz Službe koja priprema ove akte proslijediti iste svim zaposlenicima.

**8.2. Eksterna komunikacija**

**8.2.1. Prijem stranaka**

Prijem i rad sa strankama definisan je Odlukom o radnom vremenu i prijemu stranaka u službama za upravu i drugim općinskim službama Općine Vitez broj 01-3-05-1-1641/100 od 31.03.2010.g. (Sl. glasnik općine Vitez 3/10, 2/19, i 12/21 kao i uputstvom općinskog načelnika broj: sl./21 od 22. 07.2021.g.)

Općinski načelnik jednom sedmično prima građane (četvrtkom).

Pomoćnici načelnika primaju stranke svaki dan od 8,00-10,00 sati, no stranke se primaju i mimo tog vremena ukoliko nema sastanaka ili nekih drugih hitnijih poslova.

U slučajevima kada pomoćnici primaju stranke ne postoji tačna evidencija o broju posjeta, temama razgovora niti o rezultatima razgovora.

Kako bi stranke imale kvalitetniju prohodnost kroz organ uprave potrebno je postaviti jasnija obilježja (putokaze) na svakome spratu koji će precizirati gdje se koja služba i pomoćnik nalaze, a na portirnici voditi evidenciju ulaza i izlaza te kretanja stranaka kroz izdavanje obrazaca te praćenje video nadzora.

* + 1. **Info centar**

Sve potrebne informacije vezane za rad općinskih službi, kao i Općinskog vijeća, građani mogu dobiti u Centru za prijam stranaka/Info centar, kao i ostvariti najveći broj traženih usluga na brz i efikasan način. Centar je stavljen u funkciju 2010. godine i sastoji se od dva dijela, tj. od Centra za pružanje usluga građanima i od Centra za dozvole i katastar. Rad Centra regulisan je Uputstvom o radu Centra.

* Ciljevi koje želimo postići:
* Unaprijediti rad info centra
* Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:
* Reorganizirati radna mjesta i utvrditi zamjenske članove
* Dodatno informisati zaposlenike o Etičkom kodeksu i načinu komuniciranja sa strankama
	+ 1. **Oglasne ploče**

Oglasne ploče postavljene su u prizemlju zgrade i na prvom spratu, a postoje oglasne ploče i u užem dijelu grada i u mjesnim zajednicama, putem kojih se građani informiraju o određenim pitanjima, odlukama lokalne zajednice, održavanju sastanaka, zborova, raznih manifestacija i sl.

Na njima se građanima i zaposlenicima pružaju aktuelne informacije o radu Općine, javni pozivi, oglasi za stipendije, sanacije kuća, zapošljavanje i dr.

Vrši se kako interno tako i eksterno oglašavanje.

(Sistematizovati radno mjesto kroz dodjelu zadataka postojećem referatu)

* + 1. **Knjiga pritužbi, obrazac pritužbi**

Nalaze se u prizemlju Općine u okviru Centra za pružanje usluga.

Njima je omogućeno građanima i pravnim osobama podnošenje podnesaka i pritužbi na rad općinskih organa, kao i na rad njihovih institucija i tijela, te na nepravilan odnos zaposlenih u tim tijelima kad im se obraćaju radi ostvarivanja svojih prava i interesa ili izvršavanja svojih građanskih dužnosti.

Rješavaju se u skladu s uputstvom o podnošenju pritužbi, prijedloga, sugestija donesenih od strane načelnika.

* + Ciljevi koje želimo postići:
* Dobiti povratnu informaciju građana o zadovoljstvu ili nezadovoljstvu građana pruženom uslugom
	+ Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:
* putem medija i letaka građane upoznati sa mogućnošću izražavanja svog stava i na ovaj način
	+ 1. **E-sanduče**

E-sanduče u Općini Vitez postoji, no javnost nije upoznata o postojanju istog te je nužno raditi na njegovoj promociji. S ciljem da se ostvari što bolja komunikacija s korisnicima usluga, tj. građanima, u skoroj budućnosti Općina Vitez želi otvoriti i ovu mogućnost za iznošenje prijedloga, sugestija i pritužbi.

Smatramo da samo otvorenim pristupom prema građanima možemo dobiti korisnu povratnu informaciju, a ovo je jedan od popularnih kanala današnje komunikacije.

* + Ciljevi koje želimo postići:
* Postići veći stepen zadovoljstva građana
	+ Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:
* Redovno odgovarati na poslane upite
* Promoviaati e-sanduče i upoznati javnost
	+ 1. **Web stranica Općine**

Predstavlja značajan projekt u procesu informisanja, tj. komuniciranja s građanima putem koje se isti upoznaju o radu lokalne samouprave i svim drugim događanjima.

Stranicu uređuje stručni saradnik za informisanje i odnose s javnošću, koji organizira rad iz oblasti informisanja i odnosa s javnošću, a informatički održava viši stručni saradnik-informatičar. Za proces uređivanja i održavanja web stranice podršku će dati pomoćnici načelnika kroz službe kojima su nadređeni.

Bilo bi poželjno povećati korištenje stranice, tj. povećati broj posjeta, kao i kompletirati stranicu određenim statističkom podacima koji trebaju biti na vrijeme ažurirani u skladu s promjenama, uvesti nove linkove.

* Ciljevi koje želimo postići:
* Povećati broj posjetitelja stranice
* Kompletirati stranicu
* Povećati informisanost javnosti
* Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:
* Redovno ažurirati stranicu
* Analizirati primjedbe i sugestije upućene od strane građana
* Uvesti nove linkove
* Pratiti broj posjetitelja
	+ 1. **Medijski istupi/press konferencije**

Održavanje press konferencija Općinskog vijeća su detaljno propisane odredbama Poslovnikom o radu i organizaciji Općinskog vijeća „Sl.glasnik općine Vitez broj 7/09, kada je u pitanju rad organa uprave, također je detaljno propisan odredbama člana 40.,41. i 42.Zakona o principima lokalne samouprave FBiH.

* + 1. **Službene stranice na društvenim mrežama**

Imajući u vidu vremenski okvir za koji je Strategija pripremana te savremene komunikološke trendove približavanje Općine javnosti kroz održavanje službenih stranice na društvenim mrežama predstavlja nužnost. Time se Općina dodatno otvara prema javnosti, prati moderne trendove iz oblasti komuniciranja, a građanima omogućava jednostavniji i brži uvid u rad jedinice lokalne samouprave.

Ciljevi koje želimo postići:

* biti predvodnik u procesu informisanja u BiH
* građanima općinu učiniti "dostupnijom i vidljivijom"

Aktivnosti:

* redovno ažurirati službene stranice
* u skladu sa potrebama otvarati i nove kanale na društvenim mrežama
* komunicirati s javnosti kako bi se unaprijedio proces informisanja te građanima dati potrebne upute
	+ 1. **Službeni glasnik i Bilten**

Općina redovno štampa službeni glasnik (uglavnom mjesečno) sa svim odlukama i rješenjima sa sjednica Općinskog vijeća. Tehničku pripremu radi Stručna i zajednička služba sa zaposlenicima štamparije. Štampa se u 30 primjeraka, a dostavljaju se vijećnicima, načelniku, predsjedniku općinskog vijeća i Stručnoj službi. Bilten općine bi trebalo raditi 1x godišnje o svim aktivnostima i provedenim projektima za prethodnu godinu.

* Ciljevi koje želimo postići:
* Učiniti Službeni glasnik dostupnim svim zainteresiranim subjektima
* Sistematizirati produkciju i distribuciju Biltena
* Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:
* Napraviti uputstvo o izradi i pisanju Biltena
	+ 1. **Promotivni materijali i pokloni**

Općinski načelnik je donio Pravilnik o reprezentaciji i poklonima Općine Vitez broj:01-1-04-1-1319/21 od 20.05.2021.g.

Općina je izdavala Biltene kao vid promocije na realizirano.

* + 1. **Servis mjesnih zajednica**

Jedan od važnijih načina eksternog komuniciranja u Općini je putem predstavnika mjesnih zajednica.

Općina ima službu koja za svih 17 mjesnih zajednica vodi knjige protokola i svakodnevno ostvaruje kontakte sa predsjednikom i zamjenikom predsjednika, a po potrebi i s drugim građanima mjesnih zajednica.

Naknada za njihov rad je regulisana odlukom Općinskog vijeća.

Njihov rad i prijem nije do kraja sistematiziran, ne vode se evidencije posjeta, razgovora, tema. Kroz službenu općinsku web stranicu, omogućiti predsjednicima mjesnih zajednica prostor za publiciranje priopćenja i drugih materijala koji su predviđeni za javnu objavu, te postaviti podatke o svim MZ".

* Ciljevi koje želimo postići:
* Sistematizirati rad MZ-a
* Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:
* U sklopu uputstva o prijemu stranaka definisati i detaljnije razraditi prijem predsjednika MZ i eventualno prijem stranaka kod ostalih zaposlenika
	+ 1. **Javne rasprave, okrugli stolovi, zborovi građana, javne tribine, sjednice OV**

Organ uprave gore navedene komunikacije održava redovno i po potrebi, ali se može konstatirati da je njihova posjećenost uglavnom mala. Nisu se nikada ispitivali uzroci neposjećenosti, ali je neophodno raditi na istoj kao i razmišljati o drugim alternativnim vidovima učešća građana u raspravama i javnim diskusijama.

**Sjednice Općinskog vijeća**

Mjesečni (najčešće) vid komunikacije sa građanima gdje im je omogućeno da putem ovlaštenih medija (portali, radio stanice….) prate rad općinskih službi kao i javnih ustanova i preduzeća kojima je Općina osnivač, te da prate donošenje svih odluka i zaključaka po određenim temama i druga aktuelna događanja u Općini Vitez.

* Ciljevi koje želimo postići:
* Povećati posjećenost građana na zborovima građana i javnim raspravama
* Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:
* Educirati građane o njihovim pravima i načelima javnih rasprava i zborova građana
* Postaviti ankete na web stranicu
	+ 1. **ZOSPI**

**ZOSPI (Zakon o slobodi pristupa informacijama)** organe vlasti u BiH, a onda ni općinu Vitez, zakon ne primorava u dovoljnoj mjeri da samostalno objavljuju informacije vezane za njihov rad – takozvana proaktivna transparentnost općina Vitez je i dalje **u obavezi da odgovori na svaki upit** koji je podnesen u obliku zahtjeva za slobodu pristupa informacijama, ukoliko se radi **o informacijama od javnog značaja** ,a što je Procedurama za pristup informacijama broj 01-1-02-1-1631/15 od 20.05.2015. godine detaljno razrađeno.

Vodič za pristup informacijama i Index registar informacija Općine Vitez su objavljeni na web stranici općine. Smatramo da je ovaj način eksterne komunikacije shodno zakonskim procedurama u velikoj mjeri zastupljen u općini Vitez na način da pravovremeno i opširno informiše javnost o svojim aktivnostima, daje odgovore na potrebe građana i osigurava pristupačnost i transparentnost u svom radu.

* **Zaštita ličnih podataka građana**

Analiza stanja: U Općini je nedovoljno riješena praktična primjena Zakona o zaštiti ličnih podataka.

Ciljevi koje želimo postići: zaštititi lične podatke građana u postupku obrade, prijenosa i pohranjivanja podataka.

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

- uraditi Plan sigurnosti ličnih podataka organa uprave Općine Vitez,

- uraditi Pravilnik o provođenju ZZLP - uraditi obrazac evidencije o zbirkama ličnih podataka,

- organizirati edukacije iz oblasti zaštite ličnih podataka;

* + 1. **Javni pozivi**

Općina redovno godišnje koristi i ovaj vid komuniciranja raspisujući javne pozive po raznim budžetskim stavkama i projektima.

Sve javne pozive raspisuje općinski načelnik, a provode ga nadležne službe

* Ciljevi koje želimo postići:
* Sistematizirati raspisivanje javnih poziva
* Aktivnosti koje ćemo preduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:
* Napraviti godišnji kalendar javnih poziva sa orijentacionim vremenom raspisivanja i drugim dodatnim informacijama i postaviti ga na službenu web stranicu
	+ 1. **Ispitivanje javnog mijenja (ankete)**

Anketiranje je povremena praksa koju Općina Vitez provodi kao način eksterne komunikacije, a u cilju dobivanja povratnog mišljenja i sugestija od strane građana u provođenju određenih projekata, odluka i aktivnosti.

Ankete su provodile pojedine službe u skladu s potrebama i aktivnostima koje su u datom momentu te službe vodile.

Smatramo da na godišnjem nivou treba uraditi više anketa kako bi dobili povratne informacije o mišljenju građana o određenim pitanjima i aktivnostima koje Općina provodi i planira provesti.

* Ciljevi koje želimo postići:
* Prikupiti što adekvatnije povratne informacije od građana po određenim pitanjima koje Općina provodi i planira provesti
* Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:
* Polugodišnje provoditi ankete na određene teme u skladu sa potrebama
* Sumirati pokazatelje i prezentirati ih na web stranici
* Uraditi prijedloge rješenja po rezultatima ankete.
1. **KRIZNO KOMUNICIRANJE**

Općenito je poznato da svi društveni subjekti, pa tako i jedinice lokalne samouprave, trebaju imati razrađene mehanizme komunikacije s javnostima u slučaju kriznog događaja bilo da se radi o različitim prirodnim nepogodama ili situacijama kada je ugrožena sigurnost stanovništva ili imovine. Vrlo je važno da, neposredno nakon što se krizni događaj desi, građani dobiju pouzdane i nepristrasne informacije o tome što se događa kako bi se preduhitrilo širenje glasina, neprovjerenih informacija koje vode produbljivanju krize.

Plan zaštite od prirodnih i drugih nesreća općine Vitez u kojem je između ostalog obrađeno i komuniciranje u kriznim situacijama donesen je 2020 godine.

U dijelu 5. Plana zaštite od prirodnih i drugih nesreća općine Vitez u stavci 2.6 utvrđene su mjere, postupci i zadaće o načinu informisanja stanovništva i javnosti na području Općine o opasnostima od nastanka prirodne ili druge nesreće, odnosno o nastanku tih nesreća, o posljedicama koje mogu nastati po ljude i materijalna dobra i mjerama koje se poduzimaju na spriječavanju, odnosno na spašavanju ugroženih i nastradalih ljudi i materijalnih dobara i na otklanjanju nastalih posljedica. Navedene su jasne obaveze Općinskog štaba Civilne zaštite.

U dijelu 5. Plana zaštite od prirodnih i drugih nesreća općine Vitez u stavci 2.7. utvrđen je način konkretnog komuniciranja za vrijeme trajanja krizne situacije sa konkretnim uputstvom načina prenošenja informacija javnosti.

Za uspješno vođenje kriznog komuniciranja potrebno je odgovoriti na sljedeća tri pitanja:

1**) Šta se dogodilo?**

Medijima se mora reći istina o tome šta se dogodilo i šta je dovelo do nesreće. Ako postoje

podaci, ako njihovo objavljivanje neće nikome nanijeti štetu, oni se ne smiju skrivati.

**2) Šta se poduzima?**

U obraćanju javnosti treba reći koje snage je Općinski štab civilne zaštite uključio u akcije zaštite i spašavanja te koje su trenutne aktivnosti koje preuzimaju snage zaštite i

spašavanja.

**3) Šta se planira poduzeti?**

U obraćanju medijima prezentiraju se rezultati preuzetih aktivnosti i mjere zaštite i

spašavanja koje se planiraju preuzeti, kao i snage i sredstva koja se planiraju angažirati da ih provedu.

Informacije koje se upućuju prema medijima moraju biti brze, tačne i konkretne bez

nepotrebnih dodataka.

Komandant, načelnik ili član Općinskog štaba civilne zaštite za odnose sa javnošću

(koji su jedini ovlašteni da komuniciraju sa javnošću), u kriznom komuniciranju moraju

poštovati i dobro poznavati odgovarajuća pravila kako se ne bi napravile greške koje se mogu negativno odraziti na organizaciju i provođenje akcija zaštite i spašavanja na ugroženom području.

Sljedeći elementi su ključni za komuniciranje u kriznoj situaciji:

* Određen krizni štab, u našem slučaju Štab civilne zaštite
* Razvijena i utvrđena interna komunikacija u kriznoj situaciji
* Određen i osposobljen glasnogovornik u kriznim situacijama
* Pretpostavljeni scenario i simulacija krizne situacije
* Određivanje ciljnih javnosti kao što su opća, mediji, poslovna i dr. kojima ćemo se obraćati
* Određivanje ključnih poruka po ciljnim javnostima
* Određivanje najbolje metode i kanala komuniciranja (zavisno od vrste krize: press konferencija, priopćenje, pojedinačna izjava, preporuka, itd.)
* Analiza medijskih objava u cilju pravovremene korekcije svoje poruke i time smanjenja ili amortizacije moguće štete

**Nivoi i način komuniciranja u kriznoj situaciji**

Općinski operativni centar CZ vrši sljedeće poslove:

a) vrši prikupljanje, obradu i distribuciju podataka o svim prirodnim i drugim nesrećama na području općine i te podatke i informacije dostavlja nadležnim organima Općine i kantonalnom operativnom centru CZ, a prema potrebi i Federalnom operativnom centru CZ na način predviđen ovim Pravilnikom.

Prikupljanje i obrada podataka se vrši na osnovu podataka iz vlastite meteorološke stanice, kao i podataka koje dostavljaju: Policijska stanica Vitez, Dobrovoljna vatrogasna društva „Stari Vitez“ i „Vitez“ Vitez, Dom zdravlja Vitez, Veterinarska stanica Vitez, Elektrodistribucija Vitez i dr.;

b) prenosi naredbe Federalnog i Kantonalnog i općinskog štaba civilne zaštite u vrijeme kada ti štabovi rukovode akcijama zaštite i spašavanja na području općine;

c) prima, priprema i šalje izvještaje nadležnim organima Općine i kantonalnom operativnom centru CZ o mjerama i aktivnostima koje se poduzimaju u toku provođenja aktivnosti na zaštiti i spašavanju na području općine;

d) prenosi priopćenja javnim medijima općine o podacima koji se odnose na prirodne i druge nesreće kojima raspolaže;

e) ostvaruje stalni kontakt sa operativnim centrima CZ susjednih općina i s kantonalnim operativnim centrom CZ u vezi međusobnog dostavljanja potrebnih podataka i informacija o prirodnim i drugim nesrećama, te postupa po nalozima i zahtjevima kantonalnog operativnog centra CZ;

f) vrši i sve druge poslove koji se odnose na prikupljanje i distribuciju podataka o prirodnim i drugim nesrećama na području općine koje se zakonom i drugim propisima stave u nadležnost tog centra.

Organizaciju informisanja i informisanje provodi Općinski štab civilne zaštite a
potrebne podatke prikuplja putem općinskog ili kantonalnog operativnog centra i drugih tijela
koja su neposredno angažirana na zaštiti i spašavanju na području Općine.
Najdjelotvorniji način informisanja stanovništva o opasnostima koje prijete ili su
nastupile je putem radija ili TV postaja, razglasnim postajama i drugim pogodnim zvučnim sredstvima.

Prateći razvoj tehnologije i nove načine komuniciranja informacije se prezentuju i putem zvanične web stranice Općine te putem lokalnih informativnih portala.
Nadležni organ uprave zadužen za informisanje stanovništva zajedno sa članovima
štaba zaduženim za informisanje, informiše stanovništvo, nadležna Kantonalna, Federalna državna tijela o poduzetim mjerama zaštite i spašavanja i posljedicama nastale prirodne ili
druge nesreće kao i o daljnjem toku svih aktivnosti na zaštiti i spašavanju.
Elektroprivreda, Vodoprivreda, Telekomunikacije i druge pravne osobe koje koriste
sisteme i proizvodne pogone posebne namjene, dužni su na vrijeme napraviti plan i osigurati adekvatno izvještavanje i po potrebi uzbunjivanje stanovništva o opasnostima koje mogu nastati ili su nastale u sistemima ili posebnim proizvodnim pogonima.

U vezi s organiziranjem informiranja građana, pravnih lica, nadležnih Općinskih, Kantonalnih i Federalnih organa/službi o preuzetima mjerama zaštite i spašavanja od prirodne nesreće, Općinski štab civilne zaštite ima sljedeće zadatke:

- Informiše građane o poduzetim mjerama zaštite i obimu posljedica nastalih

prirodnom nesrećom;

- Informiše Općinskog načelnika o poduzetim mjerama i posljedicama prirodne nesreće;

- Izvještava Kantonalni štab/upravu Civilne zaštite o posljedicama prirodne nesreće i

poduzetim mjerama na otklanjanju posljedica, od momenta pojave do prestanka

opasnosti;

- Izvještava Kantonalni štab/upravu Civilne zaštite o prirodnim nesrećama koje su

zahvatile područje općine Vitez u toku godine. Ovaj izvještaj se dostavlja krajem

kalendarske godine.

**Znaci za uzbunjivanje:**

**Znak opće opasnosti** koji se emitira zavijajući tonom u trajanju od 60 sekundi, s tim da se u toku prva četiri sata ponavlja više puta. Emitira se u trenutku kada građanima i materijalnim dobrima prijeti opasnost od pojave plavnog vala koji nastaje od rušenja ili prelijevanja brana na hidro-akumulacijama ili opasnost od velikog požara, kretanja radioaktivnog oblaka ili pojave većih količina otrovnih materija u vidu oblaka iz kemijskih postrojenja i drugim opasnostima, a koje mogu ugroziti živote i zdravlje većeg broja ljudi na određenom području, a u ratu kada prijeti opasnost od artiljerijskih ili drugih dejstava ili zračnih napada na određenom području.

**Znak prestanka opasnosti** koji se emitira jednoličnim tonom u trajanju od 60 sekundi. Emitira se onda kada stožer civilne zaštite, koji je naredio emitiranje signala opće opasnosti, procijeni da je prestala opasnost po ljude i materijalna dobra ili kada je završeno poduzimanje odgovarajućih mjera za provođenje zaštite i spašavanja ugroženih ljudi i materijalnih dobara.

**Aktiviranje, mobilizacija i angažiranje snaga i sredstava**

U cilju što efikasnijeg odgovora na prijetnju od poplava ili nastalu poplavu potrebno je blagovremeno i efikasno provesti aktiviranje, mobilizaciju i angažiranje snaga i sredstava, utvrditi mjere, utvrditi postupke i zadatke koji se odnose na način aktiviranja općinskog stožera civilne zaštite i povjerenika civilne zaštite, način mobilizacije općinskih jedinica civilne zaštite specijalizirane i opće namjene i redoslijed izvršenja mobilizacije tih jedinica, kao i način angažiranja općinskih službi zaštite i spašavanja, te način izuzimanja materijalnih sredstava od građana i pravnih lica s područja općine koja su potrebna za civilnu zaštitu.

Operativni centar prima informacije po dvije osnove: svakodnevne redovne informacije u dogovoreno vrijeme i vanredne informacije. U zavisnosti od vrste informacije dežurni u operativnom centru vrši određene radnje u pravcu eventualnog aktiviranja, mobilizacije i angažiranja snaga i sredstava.

Prvo prenošenje informacije ide prema Pomoćniku ON za CZ koji ocjenjuje potrebu za daljnjim postupanjem. Pomoćnik, u svojstvu načelnika općinskog štaba CZ upoznaje općinskog načelnika, koji može u funkciji načelnika ili zapovjednika poduzeti određene radnje na aktiviranju, mobilizaciji i angažiranju snaga i sredstava u slučaju hitnosti ili naknadno sazvati općinski štab civilne zaštite.

Obzirom da Štab čine pomoćnici ON, predstavnici DVD, Crvenog križa i Doma zdravlja na čijem je čelu općinski načelnik, kao zapovjednik, prijenos zapovijedi, odnosno izvršenja zadataka, ide prema oblastima zaduženja pojedinih članova štaba.

**9.2. Nepristrasno osuđivanje incidenata i krivičnih djela počinjenih iz mržnje**

U situacijama kada se dogode incidenti ili krivična djela počinjena iz mržnje, koja kao motiv imaju određenu predrasudu, govori se o kaznenom djelu počinjenom iz mržnje.

Predrasuda znači da lice ima stereotipna preduvjerenja prema nekoj osobi ili grupi.

Ono što je jako važno kada se dogodi incident za koji se sumnja da je počinjen na osnovu predrasuda, jest da načelnik Općine i Općinsko vijeće mogu pružiti uvjerenja zajednici da će detaljna istraga biti provedena i da daju tzv. pozitivne izjave za javnost.

Važno je prepoznati zabrinutost zajednice i pojasniti koje su radnje poduzete.

S obzirom na to da počinitelji smatraju da krivično djelo čine u ime cijele zajednice, oni osjećaju moralno opravdanje za svoja djela.

Ukoliko ta zajednica ne kazni i ne osudi ova kaznena djela na efikasan način, ovi i drugi mogući počinioci potaknuti su da nastave takve radnje i time će se povećati broj kaznenih djela počinjenih iz mržnje.

Općinsko vijeće će u skladu sa svojim ovlastima odrediti način (protokol) o postupanju općinske uprave u slučaju incidenata motiviranih mržnjom.

**9.3. Promocija tolerancije i društvene kohezije i uloga civilnog društva**

Pored sistemskih mjera koje nadležne institucije provode u smislu reakcije na incidente motivisane predrasudama, jako je važno kontinuirano raditi na promovisanju tolerancije, snošljivosti i društvene kohezije u zajednici.

Preventivne aktivnosti se kreiraju i provode uz sudjelovanje svih segmenata društva sa ciljem stvaranja dugoročno stabilnog okruženja za razvoj zajednice. U ovom smislu civilni i javni sektor snose posebnu odgovornost.

Općina Vitez će razmotriti načine potpore aktivnostima iz zajednice koje su usmjerene na promociji tolerancije i društvene kohezije. Jedan od načina je svakako integracija načela kohezije u sve društvene aktivnosti koje Općina zajedno sa svojim partnerima provodi u zajednici. Kriterij kohezije također može biti ugrađen i u Odluku o finansiranju udruženja na projektnoj osnovi.

Civilno društvo, obzirom na bliskost koju ostvaruje sa zajednicom, može puno ranije prepoznati odgovarajuće potrebe za ovakvim aktivnostima. Nadalje, često je upravo civilno društvo nosioc pozitivnih promjena i inicijator ovakvih aktivnosti.

**9.4. Proaktivna transparentnost**

Proaktivna transparentnost doprinosi ostvarivanju prava na informaciju i podrazumijeva da javne institucije samoinicijativno objavljuju informacije koje se nalaze u njihovom posjedu.

U svojim počecima, pravo na pristup informacijama odnosilo se na pravo javnosti da pristup informacijama ostvari putem zahtjeva upućenog instituciji koja tu informaciju posjeduje. Danas se naglasak stavlja na obvezu javnih institucija da, na vlastitu inicijativu i bez čekanja na pojedinačni zahtjev, rutinski objavljuju informacije koje su za javnost razumljive, relevantne i lako dostupne.

Ova praksa se naziva proaktivno objavljivanje informacija, a rezultat te prakse jeste proaktivna transparentnost. Ideja proaktivne transparentnosti se razvijala postepeno, od zahtjeva da institucije osiguraju bazične informacije o svojoj nadležnosti do sve izraženijeg zahtjeva da rad institucija bude potpuno transparentan i otvoren prema javnosti (objava procedura, odluka, načina trošenja javnog novca, ugovora, informacija o zapošljavanju, planova i strateških ciljeva institucije, te rezultata njenog rada i sl.).

Proaktivna transparentnost donosi brojne prednosti u odnosu na reaktivni model pristupa informacijama, ona omogućava direktniji, brži i lakši pristup informacijama za javnost.

Veća dostupnost informacija znači i veću informiranost građana o političkim procesima i pitanjima od javnog interesa za lokalnu zajednicu.

**10. MEHANIZMI UČESTVOVANJA GRAĐANA U RADU OPĆINSKOG VIJEĆA**

Mehanizmi sudjelovanja građana u radu Općinskog vijeća su detaljno regulisani odredbama Zakona o principima lokalne samouprave u FBiH, Statutom Općine Vitez i Poslovnikom o radu i organizaciji Općinskog vijeća Vitez, a to su:

1. Građani sudjeluju u radu iz nadležnosti rada Općinskog vijeća kroz oblike zborova građana kao uspostavljene organizacije u lokalnoj samoupravi u formi mjesnih zajednica (izgradnja i održavanje puteva, kanalizacije, vodovoda, drugih komunalnih potreba, infrastrukture, uređenja naselja, izgradnja i uređenje parkova, nasada, dječjih igrališta, zaštita okoliša i sl.)

Sve navedeno se realizuje putem Općinskog vijeća tj. stalnog radnog tijela vijeća prvenstveno Komisije za kapitalna ulaganja.

2.Zbor građana (jedna trećina mjesnih zajednica) također može Općinskom vijeću dati prijedlog za raspisivanje referenduma.

3.Građananska inicijativa na osnovu koje građani mogu Općinskom vijeću podnositi inicijative za donošenje određenog akta ili rješavanje određenog pitanja, a Općinsko vijeće je dužno razmotriti istu pod uslovima i proceduralnim pretpostavkama koje tretiraju navedenu oblast.

4. Građani također učestvuju u radu Općinskog vijeća kroz predstavke, prijedloge, prigovore i pritužbe, gdje mogu pojedinačno ili skupno podnositi predstavke Općinskom vijeću.

5. Javna rasprava- Općinsko vijeće putem javne rasprave omogućava građanima da sudjeluju u donošenju propisa iz nadležnosti Općine.

6. Sati građana-Odlukom o prijemu stranaka određen je prijem građana kod predsjednika Općinskog vijeća.

 **11.USVAJANJE, IMPLEMENTACIJA, MONITORING I IZVJEŠTAVANJE**

Strategiju komuniciranja Općine Vitez u formi prijedloga usvaja Općinsko vijeće, a po prethodno provedenoj proceduri, tj. usvojenom Nacrtu od strane Općinskog vijeća i provedenoj javnoj raspravi o Nacrtu.

Najbolji način za postizanje uspjeha komunikacijske prakse na nivou Općine je redovno procjenjivanje i ažuriranje dokumenta Strategije komuniciranja uz korisne povratne informacije od lokalne zajednice.

Strategija komuniciranja će se provoditi putem godišnjeg operativnog plana kojeg donosi općinski načelnik na prijedlog komisije.

Godišnji operativni plan sadrži aktivnosti koje se provode u toku godine, vremenski okvir u kojem se aktivnosti provode kao i odgovorno lice (Službu) zaduženu za provođenje aktivnosti.

Stručna i zajednička služba OV i ON sa Službom za društvene djelatnosti će na godišnjem nivou pripremiti analizu realizovanog iz prethodne godine i istu uputiti Općinskom načelniku.

Sredstva za realiziranje godišnjih operativnih planova bit će obezbjeđena u budžetu Općine.

1. Dowling, G.R. (1986): Managing your corporate images, Industrial Marketing Management, str. 15.; [↑](#footnote-ref-1)
2. Pende, H. (2003): Kultura, identitet i imidž korporacije: mogućnosti i ograničenja, str. 148.; [↑](#footnote-ref-2)
3. Odluka o grbu i zastavi Općine Vitez, broj: 01-3-05-2-97/03 od 26.9.2003. godine [↑](#footnote-ref-3)