

STRATEGIJA KOMUNICIRANJA OPĆINE POSUŠE S JAVNOŠĆU

Izrada strategije:

1. Zdenka Buntić, stručni suradnik za gospodarstvo
2. Ivanka Arapović Galić, pomoćnica načelnika za opću upravu i društvene djelatnosti
3. Ivan Miličević, viši referent za upravljanje i koordiniranje sredstava za razvitak
4. Vedran Majić, stručni suradnik za odnose s javnošću

Usvaja:

Općinski načelnik

Ažuriranje i praćenje realizacije akcijskog plana:

Stručni suradnik za odnose s javnošću

SADRŽAJ

	Stranica
Uvod.....	263
1. Naše ciljne javnosti	264
2. Načini komunikacije.....	264
3. Dosadašnja komunikacija.....	265
4. SWOT analiza.....	266
5. Vizija.....	266
6. Zakonska regulativa	
6. 1. Primjena zakona o slobodi pristupa informacijama.....	267
6. 2. Mogućnost podnošenja pritužbi.....	267
7. Strateški ciljevi – kako želimo komunicirati ubuduće.....	268

Uvod

Općina i njene institucije svakodnevno se nalaze u procesu komunikacije. Ta komunikacija se odvija dvosmjerno s njenim ciljnim skupinama. U takvoj interakciji cilj je stvoriti što efikasniju komunikaciju kako bi se zadovoljili obostrani interesi. Sa stanovišta Općine to svakako podrazumijeva kontinuirano prikupljanje i obradu povratnih informacija od ciljnih skupina s kojima se komunicira. Takve informacije bi služile kao svojevrsan korektiv svega onoga što degradira komunikaciju.

Po pitanju medijskog potencijala kao jednog od uvjeta komunikacije, općina Posušje prednjači u odnosu na svoje okruženje. Već 1984. otvara se put javnoj riječi kroz lokalni radio koji je predstavljao prvi elektronski medij na području Zapadne Hercegovine. Danas pak u Posušju postoji i privatni radijski servis čime se opet možemo svrstati među rijetke općine u BiH koje imaju dva emitera s primarnom zonom servisa od 18.000 ljudi. Ovome treba još dodati podatak kako sve značajnije dnevne tiskovine imaju svoga dopisnika u Posušju. Iz navedenog se može zaključiti kako općina Posušje raspolaže značajnom komunikacijskom infrastrukturom koju treba konstantno koristiti u svrhu održavanja i unaprjeđenja komunikacijskih aktivnosti. Medijske kuće bi trebalo promatrati kao partnere, odnosno ravnopravne sudionike u komunikacijskom procesu obzirom da je kvalitetno posredovanje odnosno prenošenje informacija u interesu medija, Općine i građana.

Na koncu nešto više o cilju ove Strategije. On podrazumijeva analizu postojećeg stupnja komunikacije, te na osnovu rezultata izradu plana koji bi trajno poboljšavao odnose s ciljnim grupama odnosno javnostima. Sama implementacija plana odvijala bi se u nekoliko faza na godišnjoj razini. Mehanizme korekcije predstavljaju anketni upitnici putem kojih bi se prikupljali povratni podaci te bi se nakon obrade poduzimali određeni postupci s ciljem uklanjanja zapreka u komunikacijskom procesu.

Verbalni logo općine:

POSUŠJE - **PO**nos, **SU**nca, **Š**arm, to **JE** moj grad,
grad za bolju budućnost

1. Naše ciljne javnosti

Cijela javnost kao integralni skup posuških građana se u biti može podijeliti na nekoliko specifičnih javnosti prema kojima može i treba biti usmjerena komunikacija, a to su:

Unutarnja javnost:

- uposlenici Općine Posušje,
- vijećnici
- djelatnici javnih poduzeća pri Općini Posušje

Vanjska javnost:

- građani (u smislu konkretnog pojedinca koji treba informaciju)
- mediji
- gospodarstvenici
- udruge građana
- posuška dijaspora

2. Načini komunikacije

a.) Interna komunikacija

Kako bi se osiguralo kvalitetno servisiranje građanstva nužno je dobro ustrojstvo svih segmenata unutar Općine Posušje. To između ostalog podrazumijeva i dobru internu komunikaciju. Nakon uspostave kanala interne komunikacije potrebno je konstantno unaprjeđivati proces komuniciranja s krajnjim ciljem stvaranja stabilne unutarnje povezanosti među uposlenicima. To se postiže povremenim zajedničkim sastancima putem kojih se uklanjaju prepreke u komunikaciji, poboljšanjem internog elektronskog sustava komuniciranja te mehanizmom nagrade/stimulacije za postignute rezultate s korisnicima usluga.

Kanali interne komunikacije u Općini Posušje:

1. komunikacija među uposlenicima iste službe
2. komunikacija među službama
3. komunikacija na razini uposlenici - voditelji službi
4. komunikacija na razini voditelja službi
5. komunikacija na razini voditelji službi - načelnik
6. komunikacija između Općine Posušje - javna poduzeća pri Općini

Komunikacija se odvija dvosmjerno po horizontalnoj i vertikalnoj razini odnosa

b.) Eksterna komunikacija

Glavnina komunikacijskog sadržaja izmjenjuje se u eksternoj komunikaciji. Ovaj oblik komunikacije stoga je u središtu naše pozornosti.

Kanali eksterne komunikacije Općine Posušje:

1. Komunikaciju između Općine i građanstva
2. Komunikaciju između Općine i gospodarskih subjekata
3. Komunikaciju između Općine i medija
4. Komunikaciju između Općine i nevladinog sektora
5. Komunikaciju između Općine i dijaspore

Komuniciranje između aktera komunikacije se odvija dvosmjerno i kontinuirano.

3. Dosadašnja komunikacija

a.) Komunikacija između Općine i njenih ciljnih javnosti uglavnom se ostvarivala na sljedeći način:

- priopćenjima za javnost
- izjavama
- intervjuima
- javnim sjednicama Općinskog vijeća
- prijenosom dijela sjednice Općinskog vijeća na lokalnom radiju
- javnim raspravama
- pojedinačnim prijemima stranaka
- press konferencijama
- pojedinačnim pozivima na različite događaje
- održavanjem različitih sastanaka

b.) Najčešće korišteni mediji u komunikaciji između Općine i njenih ciljnih javnosti su:

- lokalne radio postaje
- dnevni tisak
- web stranica Općine Posušje
- oglasna ploča
- TV postaje
- informiranje preko predsjednika mjesnih zajednica
- ostale radio postaje
- novinske agencije
- anketiranje
- službeni glasnik općine

4. SWOT analiza

Snage (Strengths)	Slabosti (Weaknesses)
<ul style="list-style-type: none"> - Osposobljenost općinske administracije za pružanje informacija - Postojanje info pulta u Centru za pružanje usluga građanima - Informatička povezanost općinskih službi - Općinska web stranica (dvosmjerna komunikacija s javnošću) - Radio Posušje - Radio Plus - Povezanost s Regionalnim info centrom i aktivna uloga u istom - Pružanje informacija građanima putem letaka - Oglašavanje na oglasnoj ploči - Mogućnost javnosti da izrazi i dostavi svoju informaciju 	<ul style="list-style-type: none"> - Utjecaj naslijeđenog mentaliteta i navika iz nedemokratskog bivšeg sustava ex YU kod dijela građana, pasivnost te populacije - Nedovoljan broj Internet priključaka kod građana i poduzetnika - Neinformiranost građana o pruženim mogućnostima za sudjelovanje u komuniciranju s institucijama općine - Nezainteresiranost građana za dvosmjernu komunikaciju - Nedostatak oglasnih ploča u svim naseljima i u gradu i po selima - Strah od traženja informacija od strane građana - U školskom obrazovnom sustavu nema edukacije o komuniciranju - Nedostatak neformalne edukacije općinskih čelnika i službenika o komuniciranju
Mogućnosti (Opportunities)	Prijetnje (Threats)
<ul style="list-style-type: none"> - Poboljšanje interne komunikacije - Radio emisije - Web stranica za plasiranje informacija - Web stranica koju građani koriste za komentar ili prijedlog.... - Neformalna i stalna edukacija iz oblasti komunikacije uposlenika općine 	<ul style="list-style-type: none"> - Tromost u mijenjanju komunikacijskih navika - Neodgovornost i pristranost medija - Senzacionalistički pristup medija prema javnosti

5. Vizija

Vizija općine Posušje je postati mjesto ugodnog i poželjnog življenja, prepoznatljivo po korisnički orijentiranoj lokalnoj samoupravi, prirodnim ljepotama, zimskom i izletničkom turizmu, kulturnim događanjima, povijesnim znamenitostima i kulturnoj baštini ovog kraja.

Implementacijom Strategije komuniciranja omogućit će se građanima, gospodarskim subjektima, nevladinim udrugama, ustanovama i svim drugim zainteresiranim stranama, stalna i potpuna informacija o svim aktivnostima i događajima na području općine.

Na taj način želimo da građani, gospodarstvenici, udruge i drugi budu naši ravnopravni partneri i da zajedno donosimo odluke od zajedničkog interesa.

6. Zakonska regulativa

6. 1. Primjena zakona o slobodi pristupa informacijama

Stupanjem na snagu Zakona o slobodi pristupa informacijama u Federaciji Bosne i Hercegovine («Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine», broj 32/01 – u daljem tekstu: ZOSPI), svaka fizička i pravna osoba ima pravo pristupa informacijama koje su pod kontrolom javnog organa, osim onih informacija koje su izuzete od objavljivanja sukladno ZOSPI-u.

Svi javni organi, pa tako i Općina Posušje bili su obvezni izraditi Indeks registar informacija i Vodič za pristup informacijama.

Tako je Općina Posušje u kolovozu 2005. godine izradila Indeks registar informacija Općine Posušje koji sadrži upute o informacijama kojima ona raspolaže, dok Vodič za pristup informacijama Općine Posušje daje odgovor na pitanje kako i na koji način doći do tražene informacije.

Obrazac zahtjeva za pristup informacijama, Indeks registar informacija općine Posušje, kao i Vodič za pristup informacijama može se dobiti u Centru za pružanje usluga građanima i na web stranici općine Posušje: www.posusje.net.

6. 2. Mogućnost podnošenja pritužbi

Člankom 46. Zakona o načelima lokalne samouprave u Federaciji Bosne i Hercegovine («Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine», broj 49/06) određeno je da su organi jedinica lokalne samouprave dužni omogućiti građanima i pravnim osobama podnošenje podnesaka i pritužbi na svoj rad 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 izvršenja svojih građanskih dužnosti.

S tim u vezi Općina Posušje izradila je Uputstvo za podnošenje pritužbi, koji sadrži upute kako se podnosi pritužba, te nekoliko informacija o postupku razmatranja pritužbi.

Uputstvo i obrazac za podnošenje pritužbi može se podići u Centru za pružanje usluga građanima.

7. Strateški ciljevi – kako želimo komunicirati ubuduće

7. 1. Strateški ciljevi koje želimo postići:

Polazeći od sadašnje komunikacijske pozicije i pozicije izgrađenosti imidža općine ubuduće treba obratiti pozornost na sljedeće:

- *pobrinuti se za prepoznatljiv vizualni identitet općine*
- *poboljšati dvosmjernu komunikaciju između Općine i njenih ciljnih javnosti*
- *osigurati imidž Općine kao otvorenog i transparentnog servisa građana*

a.) *Mjere za prepoznatljiv vizualni identitet općine:*

- izraditi potrebni broj zastava Općine i postaviti ih na zgradu Općine, u vijećnicu i druga odgovarajuća mjesta
- izraditi potrebni broj grbova Općine i postaviti ih na odgovarajuća mjesta u zgradi (na ulazu, hodnicima, pojedinim ili svim uredima i sl.)
- postaviti odnosno obnoviti panoe sa zastavom i imenom Općine na svim ulazima u Općinu Posušje
- postaviti panoe s planom ulica na najprometnijim mjestima
- urediti prostoriju za javni nastup općinskih predstavnika s prepoznatljivim obilježjima Općine (grb, zastava, i sl.)
- osigurati kartice s imenom, prezimenom i radnim mjestom djelatnika



Zastava Općine Posušje



Grb Općine Posušje

b.) *Mjere za poboljšanje dvosmjerne komunikacije između Općine i njenih ciljnih javnosti:*

- redovno ažuriranje web stranice Općine Posušje

- osigurati na web-u što više informacija iz svih službi za upravu kako bi stranka bila upoznata o načinu ostvarivanja svojih prava
- izrada promotivnog materijala
- uraditi upute za građane (vodiče) za ostvarivanje njihovih prava (zahtjeva) za svaku službu posebno
- pobrinuti se da na info pultu (šalter informacije i poslovi gospodarstva), koji je u sklopu Centra za pružanje usluga građanima, budu različiti vodiči za građane, ali i sve informacije o općini, gospodarskim subjektima, kulturnim, sportskim i drugim društvima i događajima i sl.
- postaviti kutiju za primjedbe, prijedloge i pohvale građana
- nastaviti, a po mogućnosti i poboljšati suradnju s dijasporom (kao npr. godišnji susret svih Posušana u Masnoj luci)
- jednom godišnje provesti anketu o zadovoljstvu građana uslugama Općine, na osnovu ankete moguće bi bilo i proglašenje najslužbenika, te dodjela adekvatnih nagrada
- jednoobraznost dokumenata

c.) *Mjere za osiguranje imidža Općine kao otvorenog i transparentnog servisa građana*

- uspostava Centra za pružanje usluga građanima uz stalne napore na unaprijeđenju pružanja usluga Centru
- redovno informirati građane o održavanju sjednica Općinskog vijeća, kao i o rješavanju glavnih infrastrukturnih projekta
- dani otvorenih vrata
- redovna polugodišnja i godišnja izvješća Općinskog načelnika sa službama za upravu prema Općinskom vijeću
- nastaviti s izdavanjem godišnjeg biltena pod nazivom „Posušje u posljednjih godinu dana ...“ s najvažnijim projektima, aktivnostima i događajima u protekloj godini

Bosna i Hercegovina
 FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
 ŽUPANIJA ZAPADNOHERCEGOVAČKA
 OPĆINA POSUŠJE
 OPĆINSKI NAČELNIK

Posušje, 23.10.2008. godine

Broj: 01-669//08

OPĆINSKI NAČELNIK

Ante Bošnjak, v.r.

- Prilozi -

1. Akcijski plan komuniciranja Općine Posušje sa svojim javnostima za razdoblje 1.1.2009. – 1.1. 2010.
2. Akcijski plan trajnih komunikacijskih aktivnosti
3. Osobna iskaznica općine Posušje
4. Memorandum – Pismo
5. Memorandum – Telefax
6. Memorandum – Mail

Akcijski plan komuniciranja Općine Posušje sa svojim javnostima za razdoblje 1.1.2009. – 1.1.2010.

Aktivnost	Ciljna grupa	Period implementacije	Provodi
Postavljanje sandučića u šalter salu za primjedbe/ sugestije + vidljiva reklama za sandučić + osiguranje pribora (prikladan format papira i kemijske olovke s oznakama Općine)	Svi građani	Do kraja 1. mjeseca	SS za odnose s javnošću/ vanjska tvrtka
Realizacija radijske emisije s pitanjima građana vezanih uz općinske službe (svakih 14 dana)	Svi građani	Do kraja 3. mjeseca	SS za odnose s javnošću/ javni radijski servis (lokalna razina)
Poboljšanje vizualnog identiteta (izrada i postavljanje amblema Općine)	Svi građani	Do kraja 3. mjeseca	SS za odnose s javnošću/ vanjska tvrtka
Unaprjeđenje web portala/ doprinos dvosmjernoj komunikaciji	Svi građani	Do kraja 6. mjeseca (kontinuirano)	SS za odnose s javnošću/ vanjska tvrtka
Priprema materijala za godišnjak općine Posušje	Svi građani	Do 10.08.2009.	SS za odnose s javnošću/ vanjska tvrtka
Susret s gospodarstvenicima, kulturnim djelatnicima, predstavnicima javnih poduzeća, crkve i udruga	Više ciljnih grupa	Uoči dana općine te blagdana	SS za odnose s javnošću/ voditelji službi/ načelnik
Priprema svečane proslave dana općine	Svi građani	1.6 - 15.8.2009.	SS za odnose s javnošću/ voditelji službi/ načelnik/vanjske tvrtke
Periodično održavanje sastanaka s predstavnicima MZ-a	Mještani MZ-a i njihovi predstavnici	Tijekom cijele godine	SS za odnose s javnošću/ voditelji službi/ načelnik
Postavljanje obavijesnih panela po gradu i mjesnim zajednicama	Svi građani	Do 1.11.2009.	Nadležne službe OP/ vanjske tvrtke
Radni sastanci s ciljnim skupinama/ po potrebi	Ciljne grupe	Do 31.12.2009.	SS za odnose s javnošću/ voditelji službi/ načelnik
Izrada promotivnog audio/ vizualnog materijala	Poslovni partneri/izaslantstva	Do 31.12.2009.	SS za odnose s javnošću/ voditelji službi/ vanjska tvrtka

Potreban budžet za PR aktivnosti 2009. 14.000 KM

Akcijski plan trajnih komunikacijskih aktivnosti:

Red. broj	Komunikacijska aktivnost	Odgovoran	Rok
1.	Redoviti nastup općinskog Načelnika na lokalnim radio postajama, minimalno jednom mjesečno	Načelnik	Trajno
2.	Nastup Predsjednika Općinskog vijeća na lokalnim radio postajama, minimalno nakon svake održane sjednice Općinskog vijeća	Predsjednik vijeća	Trajno
3.	Nastup Načelnika i Predsjednika Općinskog vijeća na javnim tribinama i javnim raspravama	Načelnik i Predsjednik vijeća	Trajno
4.	Javni nastup šefova općinskih Služba o temama iz oblasti njihova rada i odgovornosti, a od interesa za javnost		Trajno
5.	Stalno ažurirana i aktivna općinska Web stranica	Službenik za odnose s javnošću	Trajno
6.	Anketni upitnik – kontrola učinkovitosti/ provedbe strategije (uključuje unutarnju i vanjsku javnost)	Vanjska agencija	Jedan put godišnje
7.	Analiza anketnih upitnika i korekcija aktivnosti	Službenik za odnose s javnošću	Jedan put godišnje
8.	Izrada izvješća vezanog uz provedbu komunikacijskih aktivnosti (podnosi se načelniku)	Službenik za odnose s javnošću	Jedan put godišnje
9.	Izrada i dopunjavanje albuma sa slikama (događaji vezani uz Općinu Posušje)	Službenik za odnose s javnošću	Trajno
10.	Tiskanje praktičnih vodiča za bolju komunikaciju građana sa službama Općine	Službenik za odnose s javnošću	Trajno

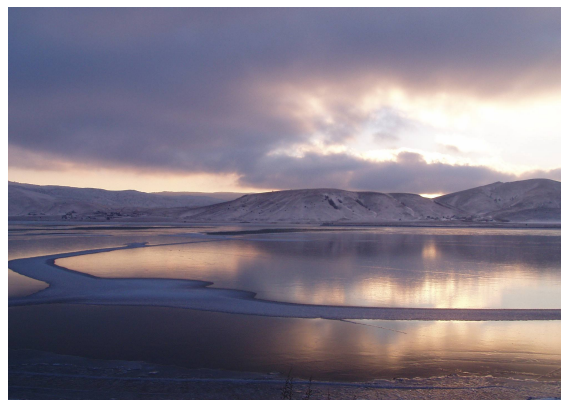
Osobna iskaznica općine Posušje

Općina Posušje se smjestila može se reći u srcu Zapadne Hercegovine, neposredno uz granicu s Republikom Hrvatskom, na samom raskrižju putova Livno – Mostar, Sarajevo – Split. Sa svojih 461 km² i nadmorskom visinom koja varira od 405 – 2228 mnv ponosno prkosi i buri i jugu, i suncu i kiši. Ono što općinu Posušje čini drugačijom od drugih su Park prirode Blidinje, vodopad Žukovica u Zagorju, jezero Tribistovo, Šimićeva pećina na Vučipolju, Masna Luka s dva mala jezercica i nekoliko izvora, te Čvrsnica, Ružički potok, kanjon Brine,...

Zahvaljujući prirodnim ljepotama i klimatskim uvjetima Blidinja, Masne Luke, te Čvrsnice sve više se razvija zimski, planinski i izletnički turizam. Tome u prilog govori sve veći broj turista iz inozemstva, a posebno iz RH, točnije Dalmacije.



Ružički potok



Blidinjsko jezero



Crkva Bezgrješnog začeća B.D.M. Posušje



Zgrada Općine Posušje

Osim prirodnih ljepota, općina Posušje obiluje i kulturno-povijesnim znamenitostima, od kojih valja istaći: stečke, most Ričina, kasnoantičku kršćansku baziliku u Gracu,...

Ime Posušje u pisanim dokumentima prvi put se spominje 1378. godine u opisu sabora koji je sazvala Margareta, udovica plemića Ivana Nelipića kojeg je vlasništvo bilo i Posušje.

Zahvaljujući HKD «Fra Petar Bakula», kulturna baština ovog kraja kao što su trusa, ganga, narodne nošnje, običaji i sl. nastoje se što bolje kako sačuvati tako i promovirati diljem Bosne i Hercegovine, Hrvatske, pa i dalje.



Most Ričina



Stećci

U posljednje vrijeme općina Posušje je prepoznala važnost prometnica, te u skladu sa svojim mogućnostima ulaže sve veće i veće napore na izgradnji prometne infrastrukture, kao i na sanaciji i proširenju postojeće.



Kružni tok Ričina

Po pitanju gospodarstva, a imajući u vidu da se radi o škrtoj hercegovačkoj zemlji, naša općina okrenula se razvoju:

- a.) malog i srednjeg proizvodnog poduzetništva
- b.) ekološki prihvatljive proizvodne industrije i
- c.) stočarstva

Također valja istaći da je općina Posušje, jedna od prvih općina u regiji koja je samostalno izradila i usvojila Strategiju razvitka općine u kojoj su definirana četiri strateška razvojna cilja, a to su:

1. Razvijena temeljna infrastruktura
2. Razvijeno proizvodno poduzetništvo
3. Razvijeni obrazovanje i kultura
4. Očuvan okoliš

U cilju što brže i učinkovitije implementacije razvojnih projekata iz Strategije razvitka, te drugih projekata od interesa za građane i mjesne zajednice Općinsko vijeće je usvojilo Program kapitalnih investicija.



Bosna i Hercegovina
Federacija Bosne i Hercegovine
Županija Zapadnohercegovačka
OPĆINA POSUŠJE

Služba za

Broj: _____

Posušje, _____

Općina Posušje, Fra Grge Martića 30, 88240 Posušje; Tel: 039/681-035, Fax: 039/681-041
mail: opcina.posusje.gs@tel.net.ba; web: www.posusje.net



T e l e f a x

Prioritet: Hitno/

Datum:

Broj stranica:

Pošiljatelj:

Općina Posušje

Služba za.....

Telefon:

Fax: xxx/xxx-xxx

e-mail: xxx/xxx-xxx

kontakt osoba:

Primatelj:

Tvrtka/fizička osoba.....

Telefon: xxx/xxx-xxx

Fax: xxx/xxx-xxx


e-mail: xxx/xxx-xxx

Napomene:

Predložak e-mail forme:

Tekst poruke

Naziv službe,
Kontakt osoba,
Broj mobilnog,
Mail

 Općina Posušje, Fra Grge Martića 30, 88240 Posušje; Tel: 039/681-035, Fax: 039/681-041

S A D R Ź A J

➤ **OPĆINSKI NAČELNIK OPĆINE POSUŠE**

1. Strategija komuniciranja općine Posuše s javnošću	261
------------------------------------------------------------	-----

.....

IZDAJE: OPĆINSKO VIJEĆE OPĆINE POSUŠJE

UREĐUJE: Branka Milićević, tajnik Općinskog vijeća općine Posušje