



ОПШТИНА ЛОПАРЕ

ПЛАН ИНТЕРНИХ И ЕКСТЕРНИХ КОМУНИКАЦИЈА ОПШТИНЕ ЛОПАРЕ

„Грађани, ту смо и бићемо ту за Вас“

Септембар, 2023.

САДРЖАЈ

1. Уводне напомене	3
2. Општина Лопаре	4
Општина у бројкама за 2021. годину	4
Визија и стратешки циљеви	5
3. Комуникацијске потребе	6
СВОТ анализа	7
4. Стратешки приступ	8
Основна начела и принципи	8
Циљеви Плана интерних и екстерних комуникација	8
Једноставне, атрактивне, друштвене и правовремене информације	12
Језик	13
5. Годишњи комуникацијски план	14
6. Комуникацијски циљеви	14
7. Кључне поруке	15
Слоган	15
Позив на акцију	16
8. Циљне групе	16
Профили персоне	16
Интерна јавност	18
Екстерна јавност	18
9. Канали комуникације	19
Интерна комуникација	19
Екстерна комуникација	20
10. Људски ресурси	25
11. Буџет	25
12. Кључни индикатори успеха	25
13. Анекси	28
Екстерне циљне групе и кључне поруке	28
Календар догађаја	33
Најава за медије	34
Саопштење за медије	34
Саопштење за медије у кризним ситуацијама	34
Објаве на друштвеним мрежама	34
Организација састанка на високом нивоу	35

1. Уводне напомене

Правни оквир за доношење документа Плана интерних и екстерних комуникација Општине Лопаре, из којег ће проистећи Комуникацијска стратегија, Општине Лопаре произилази из:

- Закона о локалној самоуправи Републике Српске.
- Закона о стратешком планирању и управљању развојем у Републици Српској.
- Закона о кривичном поступку Републике Српске.
- Закона о слободи приступа информацијама БиХ.
- Закон о слободи приступа информацијама Републике Српске.
- Закона о забрани дискриминације у БиХ.
- Закона о равноправности полова у БиХ.
- Статута Општине Лопаре.

До усвајања Стратегије развоја Општине Лопаре са којом ће бити усклађен План интерних и екстерних комуникација даће смјернице запосленима у Општини Лопаре при реализацији комуникацијских активности, информисања и учешћа јавности. Овај план биће представљен запосленима како би сви били упознати са његовим садржајем, те могли поступати по истом. Период важења овог документа везан је за Ревидирану стратегију развоја Општине за период 2014 – 2023.

Сврха Плана интерних и екстерних комуникација општине Лопаре је:

- Одговорно и правовремено информисање о активностима локалне управе, уз континуирано укључивање грађана у процесе креирања политика и доношења одлука.
- Успостављање квалитетне двосмјерне комуникације са свим циљним групама коришћењем различитих комуникацијских канала и алата.
- Промоција општине Лопаре као средине отворене за инвестиције.

За **припрему** овог плана интерних и екстерних комуникације коришћени су сљедећи документи:

- Ревидирана стратегија развоја Општине Лопаре за период 2014 – 2023.
- Извјештај о процјени функционалних капацитета Општине Лопаре, USAID Пројекат помоћи локалној управи (LGAA), август 2023.
- Истраживање USAID Пројекта помоћи локалној управи (LGAA), мај/јуни 2023.
- Стратешки план за сарадњу са дијаспором Општине Лопаре, септембар 2023.
- Комуникацијска стратегија регије Мајевица, септембар, 2023.

Овај документ је припремљен уз стручну и техничку подршку Пројекта помоћи локалној управи (LGAA) који финансира Америчка агенција за међународни развој (USAID). Ставови и мишљења изражена у овом документу не одражавају нужно ставове USAID -а или Владе Сједињених Америчких Држава.

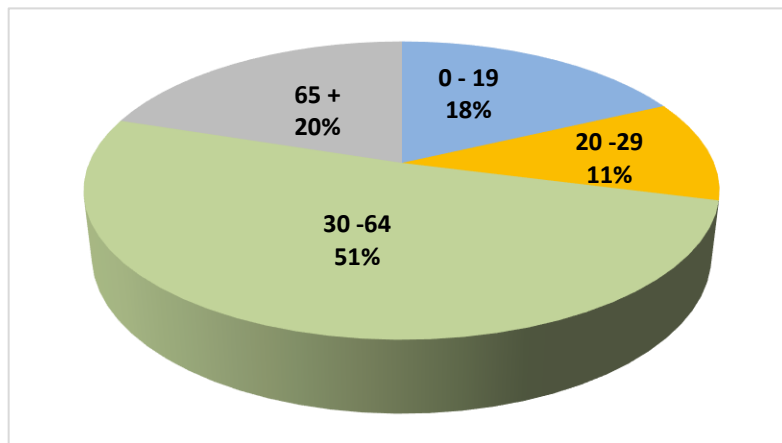
2. Општина Лопаре

Општина у бројкама за 2021. годину¹

Становништво: **14.689**

Полна структура: **М: 7.377 (%), Ж: 7.312(%)**

Добна структура:



Број запослених: **1.232 М: 769 Ж: 463**

Просјечна нето плата: **843 КМ**

Број пословних субјеката: **193**

Мјесних заједница (МЗ): **25**

Иницијатива МЗ у 2022. години: **15**

Број корисника социјалне заштите:

Малољетна лица: **40**

Пунољетна лица: **901**

Организација цивилног друштва: **46**

¹ Извор: [Републички завод за статистику - Република Српска \(rzs.rs.ba\)](http://rzs.rs.ba)

Визија и стратешки циљеви

Ревидирана Стратегија развоја општине Лопаре 2014–2023. године (за период 2019–2023.) је кључни стратешко-плански документ општине Лопаре, који треба да подстиче будући раст и развој заједнице до 2023. Године. Стратегија информисе свеукупну јавност и приватне улагаче о будућем развојном путу општине, те представља основу за израду детаљних планова и програма у појединим секторима.

Визија развоја и стратешки циљеви развоја општине су редефинисани како би на јасан и конзистентан начин указали на будуће правце развоја.

Визија

Препознатљива општина мајевичке регије са савременим приступом развоју привреде и пољопривреде, у којој се заједница брине о сигурности и здрављу својих грађана, чува природну разноликост и има квалитетно развијену комуналну и друштвену инфраструктуру доступну свим грађанима.

Визија је заснована на фундаменталним вриједностима становника општине Лопаре и представља основу развоја општине. Визија се осврће на приоритетна подручја дјеловања и садржи све релевантне вриједности које заједница признаје за компаративне предности и могућности које је потребно искористити на путу развоја.

Из визије су дефинисане ревидоване дефиниције стратешких циљева, које суштински не мијењају правце развоја, већ су само прилагођене како би биле јасније и конзистентније за све кориснике Стратегије и грађане. Замијењен је редослијед другог и трећег стратешког циља, тако да је други циљ усмјерен на друштвени развој, а трећи на заштиту животне средине.

Из ове визије произилазе три стратешка циља:

1. Побољшати услове за развој и конкуретност локалне економије.
2. Креирати отворену, сигурну и уређену друштвену средину за квалитетнији живот грађана.
3. Смањити негативне утицаје на животну средину.

Уједно, Општина је покренула процес израде нове Стратегије развоја.

Овај план базиран је на Ревидираној стратегији развоја општине која истиче 2024. године. По усвајању нове стратегије развоја, и План интерних и екстерних комуникација ће бити ажурирана.

3. Комуникацијске потребе

За развој Плана интерних и екстерних комуникација кориштени су налази истраживања које је реализовао USAID Пројекат помоћи локалној управи (LGAA) у току маја и јуна 2023. године на подручју општине Лопаре. Истраживањем се добио бољи увид у перцепцију грађана² о јавним услугама које пружа локална управа.

Методологија је подразумевала коришћење структурисаног упитника уз компјутерски подржано анкетирање лицем у лице (CAPI) на таблетима и СТО софтвером са онлајн упитником. Радило се методом случајног одабира кластера, случајним одабиром домаћинства унутар кластера (техником случајног ходања), те случајним одабиром члана домаћинства (техника задњег рођендана). Узорак је обухватио 49.6% жена и 50.4% мушкараца, од тога 18.4% особа од 18 до 30 година, 31.8% особа од 31 до 50 година, 27.2% особа од 51 до 64 године, те 22.6% особа преко 64 године. Из урбаних дијелова анкетирано је 15.9%, а руралних 84.1%. Уједно, 42.9% особа је запослено у приватном сектору, а 57.1% у јавном сектору.

У наставку текста су представљени кључни налази који се односе на сегмент информисања и укључивања грађана у процес доношења одлука на локалном нивоу:

- 83.8% грађана у задње три године није учествовало у рјешавању проблема са којима се њихова заједница суочавала,
- 94.8% грађана није учествовало у јавним расправама задње три године,
- 96.1% грађана није поднијело иницијативу или приједлог за побољшање у Општини
- 20.8% грађана вјерује да њихово учешће у јавним расправама или подношење иницијатива неће ништа промијенити,
- 36.1% грађана сматра да су мало укључени у процес доношења одлука – планирање буџета, урбанистичких планова, развојних стратегија, итд.
- 29.1% грађана сматра да је врло тешко и донекле тешко доћи до информација из Општине.

Начини добивања информација из Општине:

	Укупно	18-30 година	31-50 година	51-64 година	>64 година
Комшије, пријатељи, породица	81.6%	100%	91.5%	90.5%	65.5%
Друштвене мреже	57.4%	90.3%	78.2%	46%	15.3%
Веб страна општине	21.9%	36.3%	25.%	19.8%	7.7%
Огласна табла у Општини	18.4%	21.1%	17.6%	13.5%	23.2%
Интернет портали	13.2%	24.3%	14.7%	11.3%	4.2%
ТВ, радио	10.7%	-	-	5.5%	22.%
Огласна табла у мјесној заједници	4.2%	6.4%	4.2%	2%	5.2%

Начини контактирања Општине:

	Укупно	18-30 година	31-50 година	51-64 година	>64 година
Телефонски	62.3%	63.5%	69%	62.4%	51.8%
Директно	52.7%	55%	47.7%	53%	57%
Електронска пошта	4.1%	11.8%	3.8%	2%	-

² Сви изрази употребљени у овом документу у множини односе се без дискриминације на мушкарце и жене.

Најчешћи начин добијања информација за све добне групе су комшије, пријатељи, породица, док су друштвене мреже најчешћи извор информисања за старосну групу од 18 до 50 година. Све старосне групе најчешће користе директни контакт и телефон да дођу до информација из Општине.

СВОТ анализа

Поред свих стратешких докумената и резултата истраживања, као основа за припрему Плана интерних и екстерних комуникација сачињен је преглед почетног стања институционалних снага, слабости, прилика и пријетњи како слиједи:

СНАГЕ	• Образован и мотивисан кадар • Успостављен јавно-приватни дијалог у форми Привредног савјета • Одлична комуникација са дијаспором • Пројектно оријентисан приступ раду управе
СЛАБОСТИ	• Радно мјесто односа с јавношћу је систематизовано, али тренутно је позиција упражњена • Недостатак важећих стратешких докумената • Информатичка опрема застарила и не обнавља се редовно • Непостојање процедура у области интерних комуникација • Несистемски приступ промоцији активности локалне управе и ангажману грађана • Несистемски приступ анкетрању грађана и привредника • Недостатак подстицаја за привреду утиче на инертност фирми • Недовољно искоришћени потенцијали друштвених мрежа • Ограничена финансијска средства за реализацију кампања за подизања свијести и информисања јавности
ПРИЛИКЕ	• Ефикасније информисати све циљне групе о активностима локалне управе и приликама за сарадњу • Ефикасније годишње планирање комуникацијских активности и кампања • Ефикасније информисање грађана о правима која имају на основу важеће законске регулативе и поступцима који им претходе • Промоција досадашњих улагања из дијаспоре • Коришћење подршке Привредног и Савјетодавног одбора грађана • Јачање функције управљања јавно-приватним партнерством • Промоција општине и туристичке понуде • Коришћење подршке међународних организација, донатора и пројеката у реализацији кампања подизања свијести грађана о темама од значаја за општину
ПРИЈЕТЊЕ	• Увјерење дијела грађана да њихово учешће неће ништа промијенити • Недостак локалних медија • Неразвијен невладин сектор који се континуирано мора мотивисати • Мијењање комуникацијских навика циљних група • Континуитет ниског учешћа грађана у иницијативама, расправама, активностима мјесне заједнице

- | | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Апатија и незаинтересованост грађана и привредника да дају повратну информацију и укључе се у процес одлучивања • Мијењање комуникацијских навика циљних група |
|--|---|

4. Стратешки приступ

План интерних и екстерних комуникација ће уз планско и добро осмишљено кориштење различитих комуникацијских канала и алата подржати реализацију циљева Стратегије развоја Општине Лопаре како би се побољшао имиџ општине и наставило јачати повјерење грађана, привредника и цивилног друштва у општинску управу. Уједно, циљ је осигурати већи ангажман грађана и њихово укључивање у процесе креирања политика од значаја за локалну заједницу.

Претпоставка је да ће грађани, привредници и друге циљне групе имати виши степен повјерења у рад локалне управе уколико су јавне политике креиране партиципаторним путем и базиране на реалним потребама. Додатно, жели се унаприједити имиџ Општине, те осигурати бољи проток информација унутар општинске управе.

Основна начела и принципи

Запослени у Општини Лопаре примјењиваће сљедеће принципе у комуницирању са јавношћу:

- Поштовање и етичност.
- Тачност и одговорност.
- Ефикасност.
- Транспарентност у двосмјерној комуникацији.

Циљеви Плана интерних и екстерних комуникација

- **Унапређење интерне комуникација:** Ефикасна размјена информација између свих одјељења и запослених у локалној управи.
- **Информисање јавности:** Одговорно, тачно и правовремено информисање и извјештавање о активностима, пројектима, услугама и свим другим темама у надлежности Општине.
- **Подизање свијести јавности:** Подизање свијести јавности о услугама, иницијативама, активностима и политикама како би грађани били упознати и могли дати правовремено повратну информацију локалној управи.
- **Повећано учешће грађана у доношењу одлука:** Успостава квалитетне двосмјерне комуникације са свим циљним групама коришћењем различитих комуникацијских канала.
- **Промоција:** Унапређење имиџа Лопара као пожељне локације за инвестирање.

Један од циљева је и повезивање општине Лопаре и њене дијаспоре, веће кориштење потенцијала дијаспоре, боља комуникација са дијаспором и њено информисање са циљем њене веће укључености дијаспоре у развој локалне заједнице. Кроз различите канале комуникације и реализацијом планираних активности приближити дијаспору завичају.

Овим планом дефинишу се комуникацијски циљеви, кључне поруке, циљне групе, канали и алати, људски ресурси, те план праћења реализације планираних активности. Уједно дефинишу се и начини комуникације са свим заинтересованим странама укључујући интерну и екстерну комуникацију.

Интерна комуникација односи се на комуникацију између свих запослених у локалној управи, а **екстерна комуникација** обухвата грађане, привреднике, потенцијалне инвеститоре, цивилно друштво, више нивое власти, медије, међународне организације и донаторе.

Пажња ће се посветити већем учешћу грађана, а посебно маргинализованих и рањивих група, у процесима креирања јавних политика које доноси локална управа.

Општина ће предузети следеће кораке како би се остварили комуникацијски циљеви:

ИНТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА

- Успоставити боље политике и процедуре у интерној комуникацији (нпр. израда правилника или протокола о интерној комуникацији који ће регулисати проток информација између одјељења и запослених).
- Израдити и усвојити процедуре за поступање одјељења у процесу промоције и односа са јавношћу.
- Едуковати запослене о управљању односима са јавношћу (нпр. основе, комуникација са различитим интересним групама, израда, јавни наступи, успостава односа са медијима и сл.).
- Процјена капацитета упослених и преглед систематизације (нпр. дистрибуције одговорности за односе са јавношћу).
- Успоставити интерни систем праћења и мјерења учинка комуникације са различитим интересним групама.
- Увести праксу припреме и слања записника након сваког састанка свим запосленима који су присуствовали састанку.
- Формирати групу на вајберу како би се информације ефикасније дијелиле између начелника и начелника одјељења.
- ИТ сектор треба осигурати да сви запослени и одсјеци имају службену електронску пошту.
- Увести систем одговора на електронску пошту у року од највише два радна дана.
- Увести аутоматски одговор на електронску пошту уколико је запослени одсутан са посла (службени пут, годишњи одмор, боловање) уз информацију ко га замјењује и контакт детаљима.

ИНФОРМИСАЊЕ ЈАВНОСТИ

- Припремити преглед/инфографику о постојећим услугама Општине и контакт детаљима.
- Представити информације у формату који је једноставан, разумљив, лако доступан.
- Подизати свијести грађана о надлежностима локалне управе и информисати их о надлежним одјељењима и контакт особама за одређена питања.
- Припремити преглед, упутство и/или инфографику о услугама које корисници најчешће захтјевају.
- Објављивати информације за грађане и прилагодити их полу, годинама и мјесту становања циљне групе грађана.
- Информисати грађане о јавним расправама путем локалних медија, мјесних заједница, организација цивилног друштва, итд. те обавезно адекватно давање повратне информације грађанима по завршеним расправама о уваженим и одбијеним приједлозима, уз одговарајућа образложења.

- Обавјештавати јавност о налазима ревизије.
- Извршити дистрибуцију материјала путем свих доступних канала дигиталним и принтаним путем, имајући у виду потребе рањивих група.
- Подизати свијест о темама које су од стратешке важности за општину.
- Континуирано информисати јавност о иницијативама покренутим од стране Привредног савјета и Савјетодавног одбора грађана, као и о њиховом статусу.
- Подстицати грађане и привреднике да користе електронску пошту и онлајн алате комуникације са представницима локалне управе како би се унаприједила ефикасност, повећала транспарентност и оствариле уштеде времена и трошкова.
- Прије објаве јавног позива извршити консултације са организацијама цивилног друштва.

УКЉУЧЕНОСТ ЗАЈЕДНИЦЕ

- Преглед и промоција постојећих механизма промоције за непосредно учешће и ангажман грађана.
- Корисити различите комуникацијске канале и алате како би се анимирали грађани и привредници да се активно укључе у процес креирања политика и одлучивања.
- Радити на подизању свијести о стратешким темама од интереса за ширу заједницу и бољи квалитет живота у Лопарама преко особа, организација, институција од утицаја.
- Промовисати учешће у доношењу одлука које се односе на управљање имовином.
- Корисити различите комуникацијске канале и алате како би се анимирали грађани и привредници да се активно укључе у процес креирања политика и одлучивања.
- Промовисати јавно учешће у доношењу одлука које се односе на управљање имовином.
- Унаприједити сарадњу са организацијама цивилног друштва у циљу ефикасније размјене информација са својим члановима о активностима од јавног значаја.
- Одржавати редовне састанке Привредног савјета и информисати привреднике и потенцијалне инвеститоре о активностима локалне управе на унапређењу услова за развој локалне економије (таксе, порези, прилике за инвестирање, потицаји, итд.)
- Укључивати Савјетодавни одбор грађана у процесе доношења одлука и промовисање његове улоге посебно истицати могућности и начине учешћа жена, младих и других маргинализованих група као и активности и иницијативе, које се односе на унапређење родне равноправности и социјалне инклузије.
- Прије објаве јавног позива извршити консултације са организацијама цивилног друштва.

ТРАНСПАРЕНТНОСТ

- Осигурати да су све информације јавно доступне како би се јачало повјерење у локалну управу (информација и листа додијељених подстицаја, подржане омладинске активности, финансирани пројекти, итд.).
- Успоставити механизме за пријаву корупције.

ДИГИТАЛНЕ КОМУНИКАЦИЈЕ И ДРУШТВЕНЕ МРЕЖЕ

- Унаприједити прегледност, олакшати претраживање и редовно ажурирати веб страну и (архивирати истекле верзије докумената, завршене пројекте, промовисати активности Привредног савјета и Савјетодавног одбора грађана, објављивати материјале са сједница Скуштине, записнике са сједница Привредног савјета итд.)
- Објављивати на веб страни повратне информације о уваженим или одбијеним приједлозима грађана са одговарајућим образложењем како би се повећало повјерење грађана у локалну управу.
- Редовно ажурирати брошуре и водиче за инвеститоре и осигурати да су материјали доступни на веб страни Општине и других институција које су у контакту са инвеститорима.

- Ефикасније и креативније користити друштвене мреже како би се информисале циљне групе од 18. до 50. година које примарно добијају информације кроз тај канал.
- Унаприједити двосмјерну комуникацију на Фејсбуку.
- Користити визуале, инфографике како би се скренула пажња циљних група на теме од јавног значаја – као на примјер о услугама, роковима, обавјештењима.
- Емитовати јавне расправе на друштвеним мрежама Општине како би се информација учинила доступнија циљним групама.

ИНТЕГРИСАЊЕ РОДНЕ РАВНОПРАВНОСТИ И СОЦИЈАЛНЕ ИНКЛУЗИЈЕ

- Промовисати мјере, активности и пројекте који се односе на унапређење родне равноправности и социјалне инклузије.
- Унаприједити механизме информисања жена о њиховим правима на тржишту рада и приликама за запошљавање и samozapoшљавање.
- Подијелити материјале рањивим групама принтаним путем, имајући у виду њихове потребе, те путем свих доступних дигиталних канала који су приступачни слијепим и слабовидим лицима.
- Укључивати маргинализоване групе кроз идентификовање и редовну комуникацију са Центром за социјални рад, струковним удружењима, утицајним особама у заједници, организацијама цивилног друштва која раде на родној равноправности и социјалној инклузији, мјесним заједницама, затим организација и институција које пружају услуге социјалне заштите, неформалног образовања, пољопривредна удружења, а како би се дошло до жена које живе у сеоским, удаљеним срединама, женама са инвалидитетом и другим специфичним групама.
- Кроз различите материјале приказивати мушкарце и жене, избјегавајући стереотипе и шаљући поруке које помичу границе онога што се обично сматра искључиво женским или мушким улогама.
- Успоставити форум за размјену идеја и мишљења укључујући округле столове, приредбе, различите догађаје како би осигурали да се чују гласови и промишљања различитих слојева друштва.
- Разврставати податаке по полу и другим социо-демографским карактеристикама.
- Размјењивати информације значајне за родну равноправност и социјалну инклузију између ожељења.

ОДНОСИ С МЕДИЈИМА

- Наставити градити и одржавати коректну сарадњу са свим медијима. Медији су потенцијални партнери за повећање грађанског ангажмана и учествовања у активностима (на примјер, промоција учешћа по одређеним питањима, изградња повјерења у локалне власти, итд).
- Припремити табеларни преглед сарадње са медијским кућама које врше услугу информисања шире јавност о активностима локалне управе.
- Редовно анализирати објаве медија и по потреби прилагођавати садржај и текстове које се пласирају како би се осигурала присутност у различитим медијима.

АНКЕТЕ

- Редовно проводити анкете о задовољству грађана и привредника јавним услугама и објављивати резултате на веб страницама. Резултати анкетирања требали би бити представљени на начин да истичу побољшања и постигнуте добре резултате, како би се нагласио осјећај да се задовољство грађана побољшава (на примјер, показујући да се

"задовољство побољшало за XX% у посљедњих неколико мјесеци", или да је "већина људи који посјећују ову веб страницу задовољна садржајем").

- У оквиру анкетања грађана и привредника, разврставати и анализирати податке разврстане по полу и другим социо-демографским карактеристикама.

Једноставне, атрактивне, друштвене и правовремене информације³

Како би се повећала вјероватноћа укључивања грађана и других релевантних учесника, пажња ће се посветити да сва комуникација буде једноставна, атрактивна, друштвена и правовремена. ЕАСТ оквир дефинише сваки од ових елемената као:

ЈЕДНОСТАВНО

Жељене радње (радње које желимо да грађани или актери предузму, попут контактирања Општинске управе, тражења више информација или приступа потребним обрасцима) требају се идентификовати и поједноставити што је више могуће у комуникацијским материјалима. То може подразумевати пружање једноставних, детаљних инструкција и да су контакт детаљи и обрасци лако доступни и јасно обиљежени.

АТРАКТИВНО

Повећати привлачност информација и жељених радњи, посебно:

- Наглашавањем кључних и важних информација помоћу визуално привлачних елемената као што су различити геометријски облици и боје.
- Истицањем конкретних користи и предности улагања и политика које општина проводи, као и опасности и трошкова њиховог успјешног провођења или недовољног грађанског ангажмана око важних тема (на примјер, изградња парка који грађани не користе и о којем се не брину важан је ризик који се треба узети у разматрање).
- Развијањем прилагођених комуникацијских материјала који су у складу с интересима, мотивацијама и потребама грађана (који можда нису најосновнији или најизравније повезани с општином, као што су културни и спортски интереси).

ДРУШТВЕНО

Може бити врло ефикасно приказати друштвене елементе као што су преферирана понашања других, њихови позитивни погледи на то одређена питања или успјешне приче. Ови примјери могу послужити као снажни мотиватори, поготово када су приказани појединци високо цијењени у заједници (нпр. успјешни чланови заједнице, угледне особе). Ти појединци не морају нужно имати формална овлаштења или политички положај, али се сматрају вјеродостојним и утицајним. Њихов ангажман може укључивати:

- Истицање позитивних искустава, најбољих пракси или узора: то укључује приказивање позитивних искустава, добрих пракси или појединаца који служе као узор. Чинећи ове примјере видљивима, могу се надahнути и подстаћи други да слиједе примјер (посебно када се ради кроз стварне или измишљене ликове који могу створити емпатију и идентификацију). У одређеним случајевима такође може бити корисно учинити видљивима жртве статуса-кво који локална управа жели промијенити. Битно је успоставити личну везу и приближити се својој публици. Умјесто представљања само статистике, која може изгледати дистанцирано и безлично, потребно је узети у обзир важност приповиједања. Увођењем појединаца са којима се грађани могу

³ eng. Easy, Attractive, Social, Timely

поистовијетити, који су изравно осјетили користи, можете створити снажнији однос и изазвати значајнији одговор грађана.

- Пружање сажетих информација о групном понашању или мишљењима: Овај приступ укључује дијелење статистика или сажетака о понашању или мишљењима одређене групе. На примјер, могло би се рећи: "...% људи ради ово и ово." То може утицати на појединце истицањем онога што се сматра нормом унутар одређене друштвене групе и подстицањем да се ускладе с том нормом.

ПРАВОВРЕМЕНО

Информације и интервенције требају бити представљене у правим тренуцима, када људи обраћају пажњу и заинтересовани су за одређену тему. То може укључивати, на примјер, позиве на акцију или једноставне смјернице за наредне кораке на страницама на којима људи траже информације како се укључити у активности у својој Општини или учествовати у догађајима или локацијама на којима ће присуствовати значајан број грађана.

Подржавање жељеног деловања на физичком, психолошком и друштвеном нивоу

Комуникација о понашању, одлукама или радњама које Општинска управа жели промовисати међу грађанима и другим учесницима (као што је учествовање у одређеним случајевима или приступ одређеним услугама) мора осигурати и саопштити о доступној подршци за ту активност. Обично се ова подршка може усредоточити на три слоја: **физички** (као што су канцеларије, виртуалне платформе итд.), **психолошки** (као што су знања и вјештине које су људима потребне за приступ) и **друштвени** (као што су неформална правила и идеје).

На примјер, ако Општинска управа жели промовисати учешће грађана на јавној расправи о буџету потребно је јасно комуницирати подршку која ће бити доступна на сва три нивоа, на примјер:

- **Физичка или виртуална инфраструктура** која ће бити осигурана како би се грађанима омогућило учешће (укључујући аранжмане за особе које обично мање учествују, као што су жене и особе с нижим примањима, те за особе рањивих скупина). То може укључивати, на примјер, да простор у којем ће се догађај одржати је прилагођен различитим популацијама, које су мјере предузете како би се подстакло учешће недовољно заступљених група, итд.
- **Знања и вјештине** које би учесници требали имати или ће стећи приликом учешћа, попут знања о темама које се дискутују, јавног говора, писања биљешки, итд.
- **Увјерења** која људи имају о томе колико је уобичајено (или неубичајено) и колико је прихватљиво (или неприхватљиво) учествовати на таквим догађајима. На примјер, ако људи вјерују да већина не иде на те догађаје и не сматра их важнима, потребно је комуницирати на начин да се покаже да та увјерења нису тачна или се могу промијенити.

Језик

Како је језик један од основних видова комуникације, запослени у Општинској управи користиће недискриминаторски језик и радиће на примјени родно-осјетљивог рјечника. Употреба искључиво мушког рода према Закону о равноправности полова у БиХ представља један облик дискриминације (члан 9. став е.). Дискриминација у језику постоји када се користи искључиво један граматички род као генерички појам. Уколико се локална управа определијели да користи

искључиво мушки род, неопходно је да први пут користити оба облика и у мушком и у женском роду, уз следеће објашњење: "Сматра се да се сви изрази, употребљени у мушком граматичком роду у овом документу односе, без дискриминације, и на жене."

Такође, из језика ће се настојати елиминисати све врсте стереотипа и генерализације, на примјер приказивање жена као немоћних, или мушкараца као неосјетљивих или агресивних. Маргинализоване и рањиве групе неће бити приказане као немоћне, чак и када се говори или пише о дискриминацији, насиљу или другом кривичном дјелу почињеном као посљедица стереотипа или стигматизације одређене групе.

Социјална кохезија ће бити приоритет, као и обавеза јавне осуде говора мржње и дјела почињених из предрасуда. Сваки вид родно-заснованог насиља, сексистичког говора, полног и родног узнемиравања, инциденти, изјаве, дјела и други облици дискриминације биће осуђени јавним саопштењем, без одлагања.

Постоји неколико основних правила којих ће се запослени придржавати да се не би упало у замку говорног и писаног језика који може да се протумачи или испољи као дискриминаторан, увредљив или понижавајући. У комуникацији са особама с инвалидитетом ће се опходити са дужном пажњом, без омаловажавања и вреднујући их као особе са пуним потенцијалом.

Приликом навођења функције, титуле, звања, занимања када се односи на жену користиће се облик женског рода, а када се односи на мушкарце користиће се облик мушког рода. Такође, поштоваће се језичка норма коју је запосленик одабрао.

5. Годишњи комуникацијски план

У складу са Годишњим планом рада начелника и општинских служби, особа задужена за односе с јавношћу припремиће Годишњи комуникацијски план наводећи активности, временски оквир, одговорне особе и буџет.

6. Комуникацијски циљеви

- Успоставити ефикаснији систем интерне комуникације како би се осигурао проток информација између Одјељења и запослених.
- Континуирано обавјештавати ширу јавност о активностима локалне управе користећи различите комуникацијске алате како би информација стигла до свих циљних група, посебно водећи рачуна о вишеструко маргинализованим групама.
- Повећати ниво знања грађана о надлежностима општине, пројектима и активностима локалне управе.
- Повећати ниво повјерења грађана, привредника, цивилног друштва, итд. у рад локалне управе.
- Повећати учешће грађана у процесима креирања политика и доношења одлука кроз повећано учешће на јавним расправама и другим видовима консултација.
- Повећати ниво знања привредника и предузетника о важности јавно-приватног дијалога како ви се креирао бољи пословни амбијент у Лопарама.

Кванитативни циљеви представљени су у секцији [Кључни индикатори успјеха](#).

7. Кључне поруке

Кључне поруке су усмјерене на стварање позитивног имиџа локалне заједнице у цјелини и биће редовно ревидиране:

- Оснажујемо наша пољопривредна домаћинства како би унаприједили квалитет живота у локалној заједници.
- Општина Лопаре подржава и организује културне, спортске и друге манифестације на подручју цјелокупне територије општине стварајући услове за богатији друштвени живот и бољу повезаност заједнице.
- Помажемо наше пољопривреднике у примјени савремених агротехничких мјера водећи рачуна о заштити животне средине.
- Општина Лопаре ради на јачању веза и сарадње са дијаспором у пословном, културном и спортском домену и другим видовима сарадње.
- Општина Лопаре брине о социјалној и здравственој сигурности својих становника пружајући им континуирано помоћ да остваре приходе.
- Општина улаже у инфраструктуру како би се смањио ризик од временских и других непогода за становништво те спријечила материјална штета, сачували животи и имовина становника.
- Општина Лопаре је препознатљива локална заједница која заједно са дијаспором, са међусобним повјерењем и уважавањем, развија и гради заједничку будућност за своје становнике општине и увијек је ту за своје становнике са жељом да сачува простор за генерације које долазе иза нас.

Слоган

Учествујући у Програму унапређења услуга, у оквиру USAID-овог Пројекта помоћи локалној управи (LGAA), Општина Лопаре је дефинисала сет приоритетних вриједности и одговарајући слоган, који представљају дефиницију и лајтмотив за пружање квалитетних и кориснички оријентисаних услуга управе. Тимови за унапређење услуга општине Лопаре су се приоритетно определијелили за двије вриједности које су основа за пружање услуга грађанима од стране управе и то: професионализам и рјешавање проблема.

Тимови сматрају да професионализам представља посједовање знања, познавање законских прописа за рјешавање проблема и посвећеност у смислу предузимања свих потребних радњи за рјешавање захтјева корисника. Рјешавање проблема за чланове тимова, поред елемената који су наведени за професионализам, је прије свега слушање корисника у смислу разумијевања њихових проблема или захтјева, те пружање одговарајућих информација о дужини и току процеса.

На основу одабраних кључних вриједности дефинисан је слоган општине Лопаре који је идеја водиља у процесу унапређења услуга које општина пружа својим корисницима, односно грађанима:

„Грађани, ту смо и бићемо ту за Вас“

Позив на акцију

Како би се подстакле циљне групе на дјеловање, учешће у специфичним програмима и активностима, попут јавних расправа, учешћа на догађајима, итд. креираће се поруке упућене кроз различите комуникацијске канале и алате које позивају на акцију. У порукама ће бити наведени начини учествовања и доприноса областима о којима Општина комуницира (нпр. буџет или одређене политике) како би грађани могли дати свој допринос и учествовати. На примјер:

- Посјетите веб страницу.
- Пошаљите поруку путем електронске поште.
- Придружите се јавној расправи.
- Пратите сједнице Скупштине општине путем радио Скале и YouTube канала
- Желите сазнати више? Пратите нас на нашим друштвеним мрежама.

8. Циљне групе

Континуирана и транспарентна комуникација с циљним јавностима је кључна за разумијевање и перцепцију о успјешности рада локалне управе. Циљна јавност су појединци и групе до којих Општина Лопаре настоји допријети како би их информисали или укључили у одређене процесе. Циљне групе, које су у средишту овог плана, обухватају све особе које користе, или би могле користити, учествовати, присуствовати и/или користити услуге локалне управе. Имајући у виду да свака циљна група има различите комуникацијске потребе, оне захтјевају и различит приступ, поруке и комуникацијске методе и средства.

Како би се код развоја порука и садржаја водило рачуна о комуникацијским потребама различитих циљних група, ниже су описани профили типичних становника општине – укључујући профил рањивих категорија.

Профили персоне

Рада

Демографија:

Године: 40 година

Пол: Ж

Локација: Урбани дио

Образовање: ССС

Посао: Запослена

Породица: Удата

Технологија: (1-5)

Мобилни телефон: 5

Интернет: 5

Друштвене мреже: 5

Циљеви:

Јефтинија услуга

Доступност контејнера

Навике:

Шетње

Дружење уз пиће

Мотивација и утицај:

Сваки дан провјерава интернет портале

Комшије утичу на њено мишљење

Примарни начини добивања информација:

Друштвене мреже: Facebook, Инстаграм

Вијести: интернет портали

Које јој информације требају из Општине:
Одвоз отпада, чишћење одводних
канала, инфраструктура

Теме које је занимају:
Дешавања у заједници

Ђука, рањива категорија

Демографија:

Године: 65 година
Пол: Ж
Образовање: ССС
Локација: рурални дио општине
Посао: Пензионерка
Породица: Дјеца и унучад

Технологија: (1-5)

Интернет: 2
Друштвене мреже: 1
Поруке: 3
ТВ, радио: 5

Циљеви:

Редован одвоз отпада
Мања цијена одвоза отпада

Навике:

Бави се пољопривредом
Недјељом иде у цркву

Мотивација и утицај:

Слуша радио док обавља кућанске послове
Комшије утичу на њено мишљење

Примарни начини добивања информација:

Вијести: ТВ, радио
Комшије

Које јој информације требају из Општине:

Рјешавање дивљих депонија, редован одвоз
отпада

Теме које је занимају:

Уређени и отворени одводни канали,
побољшана инфраструктура

Драган

Демографија:

Године: 57 година
Пол: М
Образовање: ССС
Локација: Живи на селу
Посао: Сеоско газдинство
Породица: Удовац, четворо дјеце, унучад

Технологија: (1-5)

Интернет: 2
Друштвене мреже: 2
Поруке: 3
Онлајн куповина: 0
Игре: 0

Циљеви:

Добити подстицаје за пољопривреднике
Осигурати откуп воћа
Помоћи свој дјечи финансијски

Навике:

Ангажован у мјесној заједници
Брине о унучади
Бави се риболовом

Мотивација и утицај:

Сваки дан гледа ТВ
Дружи се комшијама које утичу на његово
мишљење

Примарни начини добивања информација:

Вијести: ТВ
Комшије

Које информације му требају из општине:

Подстицаји, улагања у водоснабдјевање,
активности цивилне заштите у случају
временских непогода

Теме које га занимају:

Асфалиран пут, заштита животне средине,
активности мјесне заједнице

У контексту овог плана циљне групе су подјељене на неколико специфичних група:

Интерна јавност

- Кабинет начелника
- Предсједник Скупштине општине
- Стручна служба Скупштине
- Одборници
- Одјељења општинске управе
- Јавне установе и предузећа чији је оснивач Општина
- Запослени

Екстерна јавност

Примарне циљне групе:

- Грађани са подручја општине
 - Савјети мјесних заједница
 - Млади
 - Организације цивилног друштва
 - Привредни субјекти
 - Дијаспора
 - чланови дијаспоре који су отишли из ових крајева у периоду 90-тих те дочекали трећу доб живота
 - друга генерација дијаспоре тј. дјеца која су рођена, одрасла и запослена у другим земљама
 - становници који су отишли у неком каснијем периоду, због отварања тржишта рада ЕУ

Секундарне циљне групе:

- Шира јавност
- Медији
- Институције виших нивоа власти на државном и ентитетском нивоу
- Међународне организације

9. Канали комуникације

Интерна комуникација

Интерна комуникација подразумијева размјену информација и идеја унутар општинске управе. Интерна комуникација помаже запосленим у општинској управи да буду информисани о програму рада, циљевима, реализацији активности, дефинисању радних задатака. Ефикасна комуникација је кључна за пружање квалитетних услуга грађанима и остваривање стратешких циљева Општине.

Интерна комуникација се углавном одвија кроз састанке руководства, тимова, путем непосредних разговора, извјештаја, интерном преписком путем електронске поште или телефоном.

Како би се осигурао несметан проток информација према особи задуженој за односе са јавношћу, потребно је да начелници одјељења минимално пет дана прије важног догађаја, састанка, посјете, итд. доставе информацију: ко, шта, гдје, када, зашто и како, наводећи кључне чињенице. У случају да се информације требају објавити на веб страни Општине, потребно је доставити сва пратећа документа, заједно са фотографијама.

Интерни канали и алати комуникације које користи Општина су:

ДИРЕКТНА КОМУНИКАЦИЈА

- Кабинет начелника, Колегиј одборника и састанци унутар служби

Начелник одржава редовно састанке са начелницима одјељења, а минимално једном седмично. Дневни ред утврђује начелник.

Сједнице Скупштине Општине одржавају се једном мјесечно у складу са Пословником о раду.

- Телефонска комуникација

Комуникација путем телефона представља свакодневно и често кориштено средство за комуникацију између запослених.

- Лични контакт

Лични контакт представља један од видова комуникације који се најчешће користи у свакодневном раду.

- Састанци

Састанци се организују по потреби и омогућавају директну размјену информација између руководства и запослених.

ОНЛАЈН КОМУНИКАЦИЈА

- Електронска пошта

Користи се свакодневно за размјену информација и докумената. Омогућава брз и ефикасан проток информација између више прималаца. Запослени немају службену емаил адресу и углавном користе приватну електронску пошту.

- **Електронско управљање документима (DMS)**

Докунова је програмско рјешење намјењено за праћење процеса рјешавања, похрањивања и архивирања предмета у складу са важећим законским прописима из области канцеларијског пословања и архивске грађе.

- **Вајбер група**

Како би се информације ефикасније дијелиле између начелника и начелника одјељења формирана је група на вајберу.

ДРУГИ ИНФОРМАТИВНИ СЕРВИСИ

- **Огласна табла**

Користи се за информисање свих запослених у одјељењима о дешавањима, активностима, и другим тетмама важним за њихов рад. Табла се налази у приземљу зграде као и на другом спрату Општинске зграде.

Преглед интерних канала комуникације:

ДИРЕКТНА КОМУНИКАЦИЈА
Кабинет начелника, Колегиј одборника и састанци унутар служби, телефонска комуникација, лични контакт, састанци
ОНЛАЈН
Електронска пошта, електронско управљање документима, вајбер група
ДРУГИ ИНФОРМАТИВНИ СЕРВИСИ
Огласна табла

Екстерна комуникација

Екстерна комуникација подразумијева однос са екстерним јавностима, грађење имиџа општине Лопаре у широј јавности. Остварује се планираном размјеном информација између различитих јавности – грађана, привредника, медија, цивилног друштва, виших нивоа власти, итд. За преношење порука јавности користе се различити канали комуникације и истиче визуелни идентитет Општине.

Елементи визуелног идентитета су грб, слоган и меморандум. Екстерна комуникација се најчешће одвија путем саопштења за јавност, конференција за медије, медијских наступа, састанака, догађаја, веб странице, итд.

Начелник Општине, предсједник Скупштине и друга овлаштена лица требају бити упознати са својим обавезама које се тичу иступања у јавности и представљања активности и резултата локалне управе.

Екстерни канали и алати комуникације које користи Општина су:

ДИРЕКТНА КОМУНИКАЦИЈА

ПИСМЕНА КОРЕСПОНДЕНЦИЈА

- **Дописи, одлуке, рјешења**

Корисити се приликом позивања и обавјештавања свих циљних група.

ЛИЧНА КОМУНИКАЦИЈА

- **Телефонска комуникација**

Чест канал комуникације са свим циљним групама. Бројеви телефона Начелника општине, начелника одјељења те сви важнији бројеви телефона наведени су на веб страници Општине. [КОНТАКТ \(opstinalopare.com\)](http://opstinalopare.com)

- **Састанци**

Представљају канал који омогућава размјену информација са циљним групама како би се остварио обостран интерес те пружила квалитетна услуга.

- **Инфо пулт**

Инфо пулт се налази у згради Општине и доступни су сви обрасци за покретање административних и управних поступака, те леци и брошуре са информацијама о различитим поступцима за физичка и правна лица.

- **Директан контакти са начелником**

Формално сваког четвртка начелник прима странке, мада се састанци одржавају свакодневно.

- **Директни контакти са општинским службама**

У складу са пословима и задужењима општинске слижбе остварују директни контакте са заинтересованим странама, те грађанима и цивилним друштвом у зависности од механизма за непосредно учешће грађана који се користе.

- **Мјесна заједница**

Директна комуникација са грађанима обавља се преко мјесних заједница у којима се организују састанци, јавне расправе и остварују други видови директне комуникације са савјетима и грађанима мјесних заједница. Мјесне заједнице су механизам за непосредно учешће грађана у пословима локалне управе путем којих грађани покрећу иницијативе, учествују у јавним расправама, износе своје мишљење, представке и притужбе, те остварују сарадњу са општинском управом, јавним предузећима и удружењима грађана везано за питања од интереса за грађане мјесне заједнице.

- **Привредни савјет**

Привредни савјет је савјетодавни одбор Општине који прати сва питања која су од интереса за привреду и локални економски развој, предлаже локалној самоуправи активности и унапређење процедура, прати и процјењује извршење пројеката и стратегије за локални и економски развој, врши ревизију стратешког плана и плана имплементације и пружа савјетодавну подршку начелнику општине и одељењу за привреду.

- **Савјетодавни одбор грађана**

Савјетодавни одбор грађана је савјетодавно тијело и механизам боље комуникације и промовисања већег учешћа грађана у расправама са изабраним званичницима и становништвом о кључним питањима за локалну заједницу. Савјет чине представници физичких и правних лица са пребивалиштем на подручју општине Лопаре, а бирају се на период од једне године. Савјет као радно тијело:

- Пружа савјете и подршку јединици локалне самоуправе у ангажману грађана у процесима локалне управе и идентификацији нових прилика за учешће грађана. У сарадњи са надлежним представницима Општине Лопаре, Савјетодавни одбор грађана ће организовати прилике за грађане да на директан или индиректан начин учествују у дефинисању, планирању и реализацији потреба и приоритета у областима које се сматрају изузетно значајним за заједницу, као што су пружање услуга, припрема буџета, просторно планирање, превенција корупције, и сл.
- Учествује у праћењу провођења кључних функција локалне управе (као што су реализација буџета, провођење локалних стратегија и акционих планова итд.).
- Заговара провођење пројеката и иницијатива које су грађани идентификовали као приоритетне. При томе, Савјетодавни одбор грађана ће подржати напоре организација цивилног друштва и осталих локалних партнера да повећају буџетску писменост, питање заговарања и сл.
- Пружа промоћи Општини Лопаре а у настојању да повећа свијест и унаприједи начине информисања грађана о њиховом раду, како би осигурали да информације буду усмјерене и доступне свим грађанима, укључујући жене, младе и маргинализоване групе.

ИНФОРМАТИВИ И ДРУГИ СЕРВИСИ

- **Огласна табла**

Огласне табле се налази у Шалтер сали зграде Општине и на пар локација у мјесним заједницама на подручју општине. На табли су истакнута обавјештења, позиви и други акти за све циљне групе.

- **Јавни позив, огласи и обавјештења**

Сви јавни позиви, огласи и обавјештења се објављују на веб страници општине и оглашавају се на Огласној табли. Прије објаве јавног позива потребно је укључити принципе родне равноправности и једнаких могућности и постојећих планова за социјалну инклузију.

- **Јавне расправе**

Јавне расправе се организују о свим просторно-планским, развојним и буџетским документима и Статуту општине, али и о осталим актима које у складу са законом Скупштина општине упути на јавну расправу, та за акте за које су потребне консултације са грађанима.

- **Сандчуне и књига за притужбе**

Сандуче и књига за притужбе се налазе у приземљу зграде Општине.

Како би се промовисало повјерење грађана и других заинтересованих лица, статистички подаци о резултатима о евидентираним притужбама пристиглим путем свих комуникацијских канала биће јавно објављени. На тај начин се настоји избјећи перцепција да се не реагује по пристиглим притужбама. Нпр. Општина може обавијестити јавност колико је било пристиглих притужби на мјесечном нивоу, колико брзо је реаговано, колико притужби је рјешено, итд.

- **Анкетирање**

У циљу консултовања већег броја грађана о одређеним питањима, проблемима или приоритетима Општина периодично проводи анкетирање грађана и привредника о задовољству јавним услугама, те друге анкете по потреби.

ОНЛАЈН КОМУНИКАЦИЈА

- **Електронска пошта**

Представља брз и ефикасан начин комуникације са циљним групама. На веб страници Општине наведене су адресе електронске поште Начелника Општине и начелника одјељења [КОНТАКТ \(opstinalopare.com\)](mailto:kontakt@opstinalopare.com). Већина запослених користи приватне адресе електронске поште за комуникацију са странкама.

- **Службени гласник општине Лопаре**

Акти које доноси Скупштина општине и начелник општине објављују се у „Службеном гласнику општине Лопаре“. Службени гласници објављују се у штампаном облику, а електронски се редовно објављују на веб страни Општине, те су доступни свим грађанима [СЛУЖБЕНИ ГЛАСНИЦИ ОПШТИНЕ ЛОПАРЕ \(opstinalopare.com\)](http://opstinalopare.com) Општинска управа припрема и штампа службене гласнике.

- **Билтен**

Општина објављује билтен са прегледом најзначајнијих дешавања на подручју општине у протеклој години. Општински билтени се објављују на веб страни Општине и штампа у ограниченом тиражу.

- **Општинска веб страна**

Активности Општинске управе, Скупштине општине, обавјештења и информације везано за активности локалне управе објављују се на веб страници. Уједно, објављивују се информације о активностима Савјетодавног одбора грађана. Неопходно је редизајнирати веб страну, те је редовно ажурирати. Сви документи који више нису важећи као и застаријеле информације биће редовно архивирани.

- **Видео и фотографије**

За потребе представљања реализованих активности и постигнутих резултата Општина ће по потреби ангажовати спољашње сараднике како би се продуцирао видео материјал. За потребе информисања сваки догађај ће бити забиљежен, а фотографије објављене уз пратећи текст на веб страници и друштвеним мрежама. За фотографисања, снимања и објављивање слика и видеозаписа малолетних лица биће унапријед тражено одобрење родитеља или старатеља.

ДРУШТВЕНЕ МРЕЖЕ

Велики значај у информисању грађана имају и друштвене мреже. Информације везане за рад Скупштине општине, Начелника општине и Општинске управе, грађани могу пратити и путем Фејсбук налога Општине Лопаре. За друштвене мреже биће креиран мјесечни календар објава како би се имао преглед активности.

МАТЕРИЈАЛИ

Општина припрема различите врсте информативних, едукативних и промотивних материјала. Материјале израђују надлежна одјељења у складу са годишњим планом. Материјали су доступни у електронској форми и по потреби се штампају. Неки од кључних су леци, брошуре, водичи, приручници, публикације, плакати, билтен, инфографика, извјештаји.

ДОГАЂАЈИ

На почетку сваке године, Кабинет начелника у сарадњи са начелницима одјељења припремиће Годишњи план комуникацијских активности у склопу којег ће бити уврштен детаљан Календар догађаја наводећи све значајније датуме који ће бити обиљежени и догађаји организовани. Општина ће обиљежити и важне међународне датуме како би промовисала родну равноправност, социјалну инклузију и теме од значаја за локалну заједницу.

Уједно, Општина ће организовати и промовисати догађаје који су усмјерени на дијаспору. Ови догађаји ће бити организовани два пута годишње; једном у љетном периоду (у временском периоду трајања манифестације „Дани дијаспоре“, организују се следећи догађаји: Пословни форум, Сајам домаћих производа и кућне радиности, концерти, спортски догађаји, изложбе итд.),

У организацији догађаја Општини подршку пружа Центар за културу и информисање.

ОДНОСИ С МЕДИЈИМА

Новинари се благовремено обавјештавају о најављеним догађајима. У циљу објективнијег информисања и потпуног преноса тачних информација јавности службеници Општинске управе редовно припремају саопштења за медија. За редовну комуникацију са медијима Општина:

- Припрема и дистрибуира најаве и саопштења за јавност свим електронским, штампаним, и осталим медијима.
- Овлаштена лица дају изјаве и гостују на медијима.
- Континуирано комуницира са представницима медија о темама које доприносе развоју Лопара (нпр. зашто млади требају остати, како неадекватно одлагање отпада доприноси загађењу животне средине, итд.)

Начелник општине и Предсједник скупштине су овлаштени да дају изјаве за медије, а по овлаштењу Начелника то могу урадити и начелници одјељења.

Најаве за медије и саопштења за медије се дистрибуирају на листу медија која се редовно ажурира. За потребе важнијих догађаја припремају се информативни пакети за представнике медија.

Преглед екстерних канала комуникације

ДИРЕКТНА КОМУНИКАЦИЈА
ПИСМЕНА КОРЕСПОНДЕНЦИЈА
Дописи, одлуке, рјешења, итд.
ЛИЧНА КОМУНИКАЦИЈА
Телефон, састанци, инфо пулт, пријем странака, директни контакт са начелником, директни контакти са општинским службама, мјесна заједница, Привредни савјет, Савјетодавни одбор грађана
ИНФОРМАТИВНИ И ДРУГИ СЕРВИСИ
Огласна табла, јавни позиви, огласи и обавјештења, јавне расправе, сандуче и књига за притужбе, анкетирање
ОНЛАЈН КОМУНИКАЦИЈА
Електронска пошта, службени гласник, билтен, веб страна, видео и фотографије
ДРУШТВЕНЕ МРЕЖЕ

Фејсбук
МАТЕРИЈАЛИ
Леци, брошуре, водичи, плакати, билтен, инфографике, извјештаји
ДОГАЂАЈИ
Приједи, манифестације, обиљежавање важних међународних датума
ОДНОСИ С МЕДИЈИМА
Најаве и саопштења за медије, изјаве за медије

10. Људски ресурси

За реализацију и координацију комуникацијских активности задужен је Кабинет начелника. По потреби ангажоваће се агенције, дизајнери, видеографи.

11. Буџет

Трошкови реализације комуникацијских активности биће предвиђени годишњим општинским буџетом.

12. Кључни индикатори успјеха

Редовно праћење и евалуација реализације Плана интерних и екстерних комуникација су кључни како би се по потреби прилагодили поруке, комуникацијски канали, динамика активности, итд. Задужена особа за односе са јавношћу ће на годишњем нивоу пратити реализацију и сугерисати измјене како би се постигли задати циљеви. Праћење обухвата активности надзора и мјерења напретка, уочавање потешкоћа у реализацији и извјештавање о достизању циљева.

ИНДИКАТОР	ПОЛАЗНА ОСНОВА 2023.	ЦИЉ 2024	ЦИЉ 2025	ЦИЉ 2026	ИЗВОР
ЕКСТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА					
УЧЕШЋЕ ГРАЂАНА:					
Број одржаних јавних расправа					
Број присутних на јавним расправама: Мушкараца Жена					
Број поднијетих иницијатива од стране грађана Мушкараца Жена					
Број одржаних састанака у мјесним заједницама					
Број присутних на састанцима у мјесним заједницама Мушкараца					

Жена					
Број иницијатива упућених од стране мјесних заједница					
ВЕБ СТРАНА					
Број објава					
Број посјета					
Број преузетих материјала Формулара Летака Брошура					
ДОГАЂАЈИ					
Број догађаја за младе: Број учесника: Мушкараца Жена					
Број догађаја за привреднике: Број учесника: Мушкараца Жена					
Број догађаја за предузетнике: Број учесника: Мушкараца Жена					
Број догађаја за жене: Број учесника:					
Број догађаја за дијаспору: Број учесника: Мушкараца Жена					
Број одржаних сједница Привредног савјета					
Број одржаних сједница Савјетодавног одбора грађана					
МАТЕРИЈАЛИ					
Летак Ажуриран информације					
Водич Ажуриран информације					
Брошура Ажуриран информације					
Видео					
МЕДИЈИ					
Број објава у медијима Број објава посвећен родној равноправности и социјалној инклузији					
АНКЕТИРАЊЕ					
Број проведених анкета					

Потенцијални индикатори о покретачима промјене понашања, а који се могу мјерити анкетом:

ПИТАЊЕ	ТЕМА И ВАЖНОСТ
Размислите о својој способности да промијените ствари у својој заједници учешћем у јавним расправама и другим активностима учешћа грађана. Користећи скалу од 1 до 5, гдје је 1 "Нема", а 5 је "Пуно", колики утицај имате?	Ја и ефикасност исхода - увјерења која људи имају о томе колико њихово дјеловање може утицати на различите исходе (попут локалног развоја) кључна су за промовисање грађанског учешћа.
Да ли сте икада учествовали у јавној расправи или било којој другој врсти иницијативе учешће грађана? Од 10 особа у вашој општини, шта мислите колико је њих учествовало у јавним расправама или било којој другој врсти иницијативе?	Емпиријска очекивања и друштвене норме - увјерења која људи имају о ономе што други раде често имају велики утицај на то како се људи одлучују дјеловати. Ако људи вјерују да "нико не ради" нешто, много је мање вјеројатно да ће то учинити сами.
Жељели бисмо Вас питати колико вјерујете различитим групама. Можете ли рећи за сваку од наведених ставки вјерујете ли људима из ове групе у потпуности, донекле, не пуно или уопште не? (скала 1 Повјерење у потпуности, 2 Вјерујте донекле, 3 Не вјерујте пуно, 4 Уопште не вјерујте): • Општинске установе и организације • Запосленим у Општинској управи • Људима који живе у овој општини • Припадници дијаспоре који су поријеклом из ове општине	Повјерење у институције и друге – ниво повјерења у институције (као што је Општинска управа), у запослене у локалној управи и друге људе кључне су за померање сарадње с грађанским учешћем и поштивањем закона.

13. Анекси

Екстерне циљне групе и кључне поруке

ЦИЉНА ГРУПА	ШТА ТРЕБАЈУ ДА ЗНАЈУ	КЉУЧНЕ ПОРУКЕ	КОМУНИКАЦИЈСКИ КАНАЛИ И АЛАТИ
Примарне циљне групе: - Грађани са подручја општине - Млади - Организације цивилног друштва	- Гдје могу пронаћи информације о услугама Општине? - Кога могу контактирати за проблем у својој мјесној заједници? - Које активности, пројекте, политике реализује општина? - Како и када се могу укључити у процес јавних расправа? - Како могу поднијети иницијативе? - Гдје могу пријавити случај корупције? - Коју подршку Општина пружа предузетницима? - Како можемо учествовати у развоју Лопара?	- Све сервисне информације и обрасци доступни су на општинској веб страници - Уштедите вријеме и новац пошаљите нам упит електронским путем и добићете одговор у року од 48 сати - Општина пружа квалитетне јавне услуге и све информације су доступне правовремено и на једном мјесту - Сазнајте више о активностима и пројектима које реализује Општина посјетом нашој веб страници - Укључивање грађана, жена, младих, цивилног друштва у процесе доношења одлука је кључно за креирање угодног амбијената за живот и рад - Организацијом различитих догађаја и активности пружа се могућност за богат друштвени и културни живот	- Директна комуникација - Електронски сервиси - Електронски и штампани медији - Материјали - Догађаји - Друштвене мреже

ЦИЉНА ГРУПА	ШТА ТРЕБАЈУ ДА ЗНАЈУ	КЉУЧНЕ ПОРУКЕ	КОМУНИКАЦИЈСКИ КАНАЛИ И АЛАТИ
		- Општина ради на развоју програма запошљавања и креирању прилика за младе да покрену свој бизнис - Општина рачуна на вашу подршку и учешће како би Лопаре биле још боље мјесто за живот. Конкретан начин да то урадите је (навести конкретне акције и понашања која желимо да промовишемо)	
Савјети мјесне заједнице	- Како се могу рјешити проблем у њиховој локалној заједници? - Како могу укључени у друштвени и јавни живот?	- Општина пружа подршку реализацији активности - Информисање о реализованим и новим пројектима у мјесним заједницама	- Директна комуникација - Догађаји - Веб страна
Привредни субјекти	- Гдје пронаћи информације о услугама? - Гдје пронаћи информације о раду Привредног савјета - Које подстицаје за привреднике Општина нуди привредницима? - Гдје могу наћи информације о јавним позивима, подстицајима? - Које активности проводи Општина на унапређењу пословног окружења? - Како могу поднијети иницијативе?	- Општина стимулише потицајно пословно окружења и креира услове за нова радна мјеста. - Општина пружа сталну подршку и подстиче улагања - Општина одговорно управља буџетом и континуирано улаже у инфраструктуру како би подржао нова улагања - Општина је посвећена заштити животне средине, посебно у сегменту унапређења система за управљање отпадом те примјену мјера енергетске ефикасности.	- Директна комуникација - Материјали - Догађаји - Привредни савјет - Веб страна - Друштвене мреже
Дијаспора	Које су надлежности Општине?	Општина Лопаре је препознатљива локална заједница која користи	- Директна комуникација - Електронски сервиси

ЦИЉНА ГРУПА	ШТА ТРЕБАЈУ ДА ЗНАЈУ	КЉУЧНЕ ПОРУКЕ	КОМУНИКАЦИЈСКИ КАНАЛИ И АЛАТИ
• Садашњи и потенцијални инвеститори • Млађе генерације – друга и трећа генерација – истакнути појединци у дијаспори • Повратници из дијаспоре	• Како могу регулисати документа? • Како могу улагати у своју општину? • Које активности могу подржати у својој локалној заједници?	потенцијал дијаспоре, заједно са њом креира развој и гради заједничку будућност за све становнике општине и увијек је ту за своје становнике и да само заједно можемо ствари покренути набоље, те сачувати простор за генерације које долазе из нас. • Све сервисне информације и обрасци доступни су на општинској веб страни • Контактите наше Одјељења за привреду и друштвене дјелатности који стоји на располагању за све ваше упите и подршку у реализацији инвестиција • Скратите вријеме и пошаљите нам упит електронским путем и добићете одговор у року од 48 сати • Општина пружа квалитетне јавне услуге и све информације су доступне правовремено и на једном мјесту • Општина одговорно управља буџетом и континуирано улаже у инфраструктуру како би се подржала нова улагања	• Материјали • Успјешне приче • Догађаји • Веб страна • Друштвене мреже • Видео
Шира јавност	• Које активности, пројекте, политике реализује Општина?	• Општина Лопаре испуњава све законом дефинисане услуге	• Медији • Веб страна • Догађаји

ЦИЉНА ГРУПА	ШТА ТРЕБАЈУ ДА ЗНАЈУ	КЉУЧНЕ ПОРУКЕ	КОМУНИКАЦИЈСКИ КАНАЛИ И АЛАТИ
	Које активности проводи општина на унапређењу пословног окружења?	- Општина одговорно и домаћински управља својим буџетом - Општина је транспарентна у подјели информација, документа, извјештаја о свом раду - Општина брине о својим грађанима и настоји створити угодан амбијент за живот и рад	Друштвене мреже
Медији	- Које активности, пројекте, политике реализује општина? - Које активности проводи општина на унапређењу пословног окружења?	- Општина пласира тачне, непристрасне, благовремене и релевантне информације - Општина одговорно управља буџетом и континуирано улаже у инфраструктуру	- Конференције за медије - Најаве и саопштења за медије - Информативни пакети - Приче - Веб страна - Друштвене мреже
Институције виших нивоа власти на државном и ентитетском нивоу	Које активности, пројекте, политике реализује Општина?	- Општина Лопаре испуњава све законом дефинисане услуге - Општина одговорно и домаћински управља својим буџетом - Општина је транспарентна у подјели информација, документа, извјештаја о свом раду	- Директна комуникација - Догађаји - Веб страна
Међународне организације	- Које активности, пројекте, политике реализује Општина? - Које активности проводи општина на унапређењу пословног окружења?	- Организацијом различитих догађаја и активности пружа се могућност за друштвени и културни живот - Општина одговорно и домаћински управља својим буџетом - Општина пружа институционалну	- Директна комуникација - Догађаји - Веб страна

ЦИЉНА ГРУПА	ШТА ТРЕБАЈУ ДА ЗНАЈУ	КЉУЧНЕ ПОРУКЕ	КОМУНИКАЦИЈСКИ КАНАЛИ И АЛАТИ
		подршку привредницима, инвеститорима и предузетницима путем Одјељења за привреду и Привредног савјета. • Општина стимулише потицајно пословно окружења и креира услове за нова радна мјеста. • Општина пружа сталну подршку и подстиче улагања	

Календар догађаја

ДАТУМ И ВРИЈЕМЕ	ДОГАЂАЈ	ВРСТА ДОГАЂАЈА	ЦИЉНА ГРУПА	ЛОКАЦИЈА

Најава за медије

Најава за медије се шаље до 12 часова дан прије самог догађаја, а треба да садржи информације о томе шта се одржава, када и гдје, зашто, ко ће медијима бити на располагању за изјаве и коме се могу обратити уколико имају додатна питања.

Саопштење за медије

Саопштење за медије представља најчешћи комуникацијски алат с медијима и јавношћу. Саопштење за медије треба да буде кратко, јасно и занимљиво. Идеално би било да садржи вијест корисну за ширу јавност.

Саопштење би требало да садржи сљедеће информације:

КО – о коме/чему је ријеч?

ШТА – шта се десило? О чему је прича/састанак/зашто се организује догађај?

КАДА – се догађај одиграо? (саопштење се увијек шаље након што се догађај деси)

ГДЈЕ – се догађај одиграо?

ЗАШТО – се нешто организовало и зашто је то битно широј јавности?

Све ове информације би требало да буду већ у првом параграфу саопштења (јер медији обично немају времена/интереса да читају све до краја, посебно не ако је конфузно написано).

Саопштење за медије у кризним ситуацијама

Када саопштење представља реакцију/одговор на актуелну кризну ситуацију (временске неприлике/катастрофе, тровање, инциденти, новинари од вас очекују да им кажете:

- Шта се тачно догодило?
- Због чега је дошло до кризне ситуације?
- Који се кораци предузимају да се криза превазиђе?

Напомена:

- Једна иста особа или тим особа комуницира током кризе једну поруку
- Саопштење би требало имати својеврстан одговор на кризну ситуацију, укључујући сљедеће кораке које планирате подузети
- Саопштење треба послати благовремено – што прије
- Одговор мора бити брз, јасан и отворен
- Одговор мора садржавати само тачне информације
- Саопштење не би смјело бити нејасно и двосмислено
- Саопштење мора бити пристојно и дипломатски написано

Објаве на друштвеним мрежама

Објавите фотографије са ваших догађаја и кратки опис, чак и када не шаљете информације медијима. Тако ћете најбрже стићи до жељених циљних група и градити имиџ своје општине. Приликом отварања налога на друштвеним мрежама, трудите се да имате исти назив на свим мрежама.

Организација састанка на високом нивоу

Ниже су наведени кораци прије, у току и након догађаја. Потребно је навести радне задатке, одговорне особе, временске рокове и финансијска средства.

Кораци прије догађаја:

- Одређивање главног координатора-ице
- Дефинисање датума и дневног реда
- Израда ходограма и подјела задужења
- Дефинисање листе учесника, израда листе потребних материјалних ресурса (опрема, храна-пиће, промотивни материјал, презентације, поклони)
- Израда протокола - плана састанка и одређивање модератора, израда презентација и материјала, припрема приједлога закључака
- Координација израде позива, преводи и слање позива
- Телефонски позиви након слања позива
- Израда информација и позива за медије
- Осигурати финансијска средства
- Координација набавке свих материјалних ресурса и припреме опреме, припрема листе учесника
- Дефинисање плана сједења и одређивање особа за дочекивања и размјештања гостију
- Дефинисање плана сједења и координација са угоститељским објектом уз листу критерија (гости сједе заједно, осигурана је дискреција и нема гласне музике, предвиђен је паркинг за госте)
- Одређивање особе која ће писати записник, уколико је потребно
- Обезбиједити преводиоца, уколико је потребан
- Обезбиједити фотографа, уколико је потребан
- Писање саопштења за медије/договор са свим релевантнима да ли се слажу са текстом-Осигурати ауторизације изјава.
- Припрема техничких сегмената (провјера да ли ради пројектор, компјутер, шифра, интернет конекција...) да ли имају презентацију говорници, воду на столу, итд.

Кораци у току догађаја:

- Праћење протокола и координација са свим укљученим актерима и набављачима
- Фотографисање

Кораци након догађаја:

- Селекција фотографија и објављивање
- Слање саопштења
- Слање захвалнице учесницима, спонзорима и свима који су радили на пројекту
- Евалуацијски састанак
- Плаћање и остали логистички аспекти