



**SLUŽBA ZA ODNOS E S JAVNOŠĆU
BOSANSKO-PODRINJSKOG KANTONA GORAŽDE**

**KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA
VLADE BOSANSKO-PODRINJSKOG KANTONA
GORAŽDE
2016-2018.**

**Nosilac aktivnosti
na izradi strategije:** Služba za odnose s javnošću BPK-a

Adresa: 73000 Goražde, 1. slavne višegradske brigade 2a

Telefon: (038) 222 253

Fax: (038) 222 253

E- mail: info@bpkg.gov.ba; info1@bpkg.gov.ba

URL: <http://www.bpkg.gov.ba>

Odgovorno lice: Anka Ćurovac, direktor

Goražde, mart 2016. godine

1. UVOD

Bosansko-podrinjski kanton Goražde (kanton 5) jedan je od deset kantona u Federaciji BiH i nalazi se u jugoistočnom dijelu BiH. Osnovan je 20. juna 1996. godine.

U teritorijalni sastav Bosansko-podrinjskog kantona Goražde ulaze općine: Goražde sa sjedištem u Goraždu, Foča (FBiH) sa sjedištem u Ustikolini i Pale (FBiH) sa sjedištem u Prači.

Administrativno sjedište Bosansko - podrinjskog kantona Goražde je općina Goražde.

Zakonodavnu vlast Bosansko-podrinjskog kantona Goražde čini Skupština Bosansko-podrinjskog kantona Goražde u koju ulazi 25 poslanika.

Izvršnu vlast predstavlja Vlada Bosansko-podrinjskog kantona Goražde koju čine premijer BPK-a Goražde i osam ministara. U sastavu Vlade su sljedeća ministarstva:

- Ministarstvo za finansije
- Ministarstvo za privredu
- Ministarstvo za obrazovanje, mlade, nauku, kulturu i sport
- Ministarstvo za socijalnu politiku, zdravstvo, raseljena lica i izbjeglice
- Ministarstvo za boračka pitanja
- Ministarstvo unutrašnjih poslova
- Ministarstvo za pravosuđe, upravu i radne odnose
- Ministarstvo za urbanizam, prostorno uređenje i zaštitu okoline

Zakonodavnu vlast općina Goražde, Foča (FBiH) i Pale (FBiH) čine općinska vijeća, dok izvršnu vlast u općinama obnašaju općinski načelnici.

Sudsku vlast u Bosansko-podrinjskom kantonu Goražde čine Kantonalni i Općinski sud sa sjedištem u Goraždu.

2. JAVNOST RADA

Javnost rada u organima uprave Bosansko-podrinjskog kantona Goražde osigurava se putem Službe za odnose s javnošću.

3. VIZIJA

Bosansko-podrinjski kanton Goražde - institucija u službi građana, zaštite njihovih prava i interesa.

4. MISIJA

Profesionalnim i odgovornim obavljanjem postavljenih zadataka u oblasti odnosa s javnošću, osigurava se transparentnost rada zakonodavne i izvršne vlasti u Bosansko-podrinjskom kantonu Goražde, razvija interaktivna komunikacija sa širim okruženjem, omogućava se provođenje i dosljedna primjena Zakona o slobodi pristupa informacijama, kao i provođenje ostalih aktivnosti koje imaju za cilj stvaranje odnosa uzajamnog povjerenja između institucija vlasti i građana.

5. OSNOVNI CILJEVI

- a. Dobra komunikacija s vanjskim okruženjem (vlasti na svim nivoima, građani, mediji)
- b. Stvaranje povjerenja građana prema institucijama vlasti
- c. Izgradnja pozitivnog imidža Bosansko-podrinjskog kantona Goražde.
- d. Uvođenje elektronskog načina rada
- e. Rad info-kancelarije i kontinuirano provođenje Zakona o slobodi pristupa informacijama
- f. Saradnja sa nevladinim organizacijama.

6. POJEDINAČNI CILJEVI

- a. Unaprjeđenje ukupne komunikacije radi bolje koordinacije i realizacije radnih zadataka
- b. Dobra interna komunikacija
- c. Unaprjeđenje vizuelnog identiteta BPK-a kao institucije - uređenje prilaza, hodnika i glavnih prostorija u organima kantonalne uprave
- d. Unaprjeđenje tehničko-tehnoloških uslova rada i uvođenje savremenih standarda u rad organa uprave.

7. AKTUELNA SITUACIJA U OBLASTI ODNOSA S JAVNOŠĆU

Aktivnosti Službe za odnose s javnošću BPK-a Goražde usmjerene su na realizaciju ciljeva i zadataka koji će osigurati transparentnost rada zakonodavne i izvršne vlasti u Bosansko-podrinjskom kantonu, omogućiti dobru komunikaciju s vanjskim okruženjem – javnost i mediji, dobru internu komunikaciju u organima uprave i stvoriti pozitivan imidž Bosansko-podrinjskog kantona Goražde.

Radi realizacije postavljenih ciljeva, Služba za odnose s javnošću na dnevnoj osnovi prati rad Skupštine BPK-a Goražde, Vlade BPK-a Goražde i njenih ministarstava, kao i ostalih kantonalnih organa uprave i izvještava javnost o njihovim aktivnostima. Takođe, provode se i druge aktivnosti koje doprinose unaprjeđenju rada organa uprave i realizaciji zacrtanih ciljeva.

U tu svrhu, Služba za odnose s javnošću priprema i realizuje sljedeće aktivnosti:

1. posreduje u ostvarivanju kontakata s medijima
2. prati rad Skupštine i skupštinskih komisija, Vlade i ministarstava, te ostalih službi, direkcija i uprava u sastavu BPK-a Goražde,
3. kontinuirano i dugoročno oblikuje javno mnjenje u svrhu ostvarivanja javnog i društveno korisnog interesa davanjem tačnih činjenica i komunikativnim sporazumijevanjem;
4. plansko i efikasno upravlja informacijama u smislu proaktivnog djelovanja;
5. informacije o aktivnostima zakonodavne i izvršne vlasti BPK-a Goražde redovno čini dostupnim javnosti putem službenih web stranica Skupštine, Vlade i ministarstava,
6. priprema saopćenja za javnost koja se objavljuju u lokalnim medijima,
7. priprema informacije sa održanih sjednica Skupštine BPK Goražde (sve sjednice Skupštine prenose se u direktno putem Radio Goražda i RTV BPK Goražde),
8. redovno priprema i šalje izvještaje sa sjednica Vlade koji se emituju u informativnom programu RTV BPK-a Goražde;
9. organizuje press konferencije na kojima se govori o aktuelnostima u radu Skupštine, Vlade, ministarstava i ostalih organa uprave;
10. omogućava građanima da dobiju informacije u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama;

11. organizuje periodične press konferencije na kojima se predstavljaju rezultati rada Vlade u određenom periodu;
12. organizuje obilježavanje 1. marta – Dana nezavisnosti BiH, 09.maja-Dana borbe protiv fašizma, Dana zlatnih ljljana i 25. novembra – Dana državnosti BiH na području BPK Goražde;
13. sudjeluje u organizaciji obilježavanja 18. septembra – Dana Bosansko-podrinjskog kantona Goražde i općine Goražde, kao i organizaciji i suorganizaciji drugih sličnih događaja i aktivnosti od značaja za BPK Goražde.

Služba za odnose s javnošću ostvarila je dobru saradnju s Federalnom novinskom agencijom (FENA) putem koje se informacije iz BPK Goražde prenose na području cijele BiH i okruženja, kao i sa predstavnicima ostalih elektronskih i štampanih medija koji djeluju na području BPK-a Goražde (FTV, Dnevni Avaz, RTV BPK-a „Glas Goražda“).

Takođe je uspostavljena stalna saradnja sa Centrima civilnih inicijativa BiH koji vrše monitoring rada Skupštine i Vlade i koji predstavljaju kvartalne i godišnje izvještaje o njihovom radu na svojim press konferencijama.

Saradnja se ostvaruje i sa službama za odnose s javnošću vladinih institucija na višim nivoima vlasti, kao i sa neprofitnim organizacijama i drugim medijima koji djeluju na području Bosne i Hercegovine.

8. OSNOVNI PRINCIPI RADA

- **Transparentnost** – javnost rada u institucijama Bosansko-podrinjskog kantona Goražde obezbjeđuje se:
 - a. redovnim kontaktima s medijima,
 - b. redovnim izvještavanjem javnosti o svim aktuelnostima i dešavanjima putem službene web stranice Vlade BPK-a Goražde,
 - c. putem saopćenja za medije ili press konferencija,
 - d. javnim objavljivanjem Budžeta BPK-a, konkursa, javnih poziva i obavještenja,
 - e. putem Službenih novina BPK-a Goražde u kojima se objavljuju svi zakoni i akti doneseni od strane zakonodavne i izvršne vlasti BPK-a, a koje su dostupne javnosti putem službene web stranice Vlade BPK-a,
 - f. interaktivnim susretima predstavnika zakonodavne i izvršne vlasti i uposlenih u organima uprave s predstavnicima šire društvene zajednice,
 - g. putem afiša i biltena u kojima se rezimira rad Vlade i njenih ministarstava (periodično objavljivanje),
 - h. putem oglasne ploče u zgradi Vlade BPK-a Goražde.

- **Objektivnost** –blagovremeno informisanje javnosti pružanjem cjelovitih i tačnih informacija o radu organa uprave; informisanje o drugim aktivnostima od interesa i značaja za predstavnike šire društvene zajednice.
- **Profesionalnost** – profesionalan pristup medijima i javnosti uz poštivanje važećih zakonskih propisa i etičkih načela, vodeći pritom računa ovrijednostima i ugledu Bosansko-podrinjskog kantona Goražde kao institucije.
- **Otvorenost** – otvorenost za saradnju s vanjskim okruženjem uključuje:
 - a. spremnost za pristupanje partnerstvima, radnim grupama i drugim oblicima udruživanja čiji je cilj unaprijeđenje poslovanja, kao i sveukupnog položaja Bosansko-podrinjskog kantona Goražde,
 - b. spremnost da se saslušaju zahtjevi građana i drugih predstavnika društvene zajednice i da se adekvatno odgovori na te zahtjeve,
 - c. spremnost da se saslušaju prijedlozi, sugestije i kritike s ciljem ispravljanja uočenih nedostataka i uvođenja poboljšanja u radu.

9. KOMUNIKACIJSKI ALATI

U svom radu, Služba za odnose s javnošću koristi sljedeće komunikacijske alate:

- a. službena web stranica Vlade BPK-a Goražde
- b. društvena mreža Facebook
- c. saopćenja za javnost
- d. press konferencije
- e. intervjui, izjave
- f. elektronska pošta
- g. telefon
- h. izvještaji
- i. brošure, afiše i slični promotivni materijali
- j. mediji
- k. neposredni kontakti

10. CILJANE JAVNOSTI

- **u unutrašnjem okruženju** – izabrani zvaničnici, uposleni u organima uprave.
- **u vanjskom okruženju** – građani, mediji, državne, federalne, kantonalne i općinske institucije, međunarodne institucije i predstavništva, nevladine organizacije, udruženja.

11. KRIZNO KOMUNICIRANJE I KOMUNICIRANJE U VANREDNIM SITUACIJAMA

Krizna situacija podrazumijeva izolovan, iznenadan i neuobičajen događaj koji predstavlja visok nivo prijetnje organizaciji i njenom funkcionisanju.

Iz tog razloga, potrebno je utvrditi osnove djelovanja i ponašanja organizacije u takvim situacijama.

Krizno komuniciranje u instituciji vlasti trebalo bi podrazumijevati:

- a. postojanje kriznog tima za djelovanje u kriznim situacijama,
- b. saradnju relevantnih institucija i ostalih sudionika koji će doprinjeti što bržem rješavanju nastale situacije,
- c. blagovremenu reakciju i poduzimanje odgovarajućih aktivnosti s ciljem smanjenja mogućnosti nastanka štete, odnosno negativnih posljedica,
- d. izbor odgovarajućih komunikacijskih alata,
- e. proaktivan odnos prema nastaloj situaciji.

Komuniciranje u vanrednim situacijama (prirodne katastrofe, epidemije, protesti građana i sl.) podrazumijeva pravovremeno reagovanje na nastalu situaciju i informisanje javnosti o svim okolnostima koje mogu ugroziti njihove živote i materijalna dobra.

Ovo komuniciranje obuhvata svaki vid saradnje s nadležnim institucijama i organima, kao i sve aktivnosti usmjerene na zaštitu građana i njihovih interesa, a koje su u skladu sa važećim zakonskim propisima.

12 .UGLED I IMIDŽ

Izgradnja dobrog ugleda i imidža Bosansko-podrinjskog kantona Goražde trajan je zadatak za čiju realizaciju su zaduženi izabrani zvaničnici i svi uposleni u organima uprave kantona.

Reputacija se izgrađuje odgovornim odnosom predstavnika institucija vlasti i uposlenih u organima uprave prema društvenoj zajednici, te profesionalnim, savjesnim i blagovremenim obavljanjem radnih zadataka.

Sve navedeno zahtijeva dobru komunikaciju unutar i izvan institucije koja će omogućiti stvaranje odnosa povjerenja prema javnosti i postaviti temelje dobrih odnosa i saradnje s okruženjem.

Vizuelni izgled i uređenost prostora izuzetno su važni za sveukupni dojam koji predstavnici vanjskog okruženja imaju o instituciji, zbog čega ovom segmentu treba posvetiti posebnu pažnju i dati mu pečat prepoznatljivosti.

13. OKVIRNI OPERATIVNI PLANOVI

S ciljem unaprjeđenja u oblastima od ključnog značaja za identitet, ugled i imidž BPK-a Goražde i poboljšane razmjene informacije u unutrašnjem i vanjskom okruženju, potrebno je provesti određene aktivnosti, koje će rezultirati boljim standardima i rezultatima rada, efikasnijom upravom, kvalitetnijim uslugama i boljom komunikacijom sa javnostima.

Ovo podrazumijeva:

1. Usvajanje Odluke o ostvarivanju saradnje Službe za odnose s javnošću i kantonalnih organa uprave Bosansko-podrinjskog kantona Goražde, s ciljem informisanja javnosti.
2. Donošenje Etičkog kodeksa državnih službenika i namještenika
3. Kreiranje interaktivnog upitnika na web stranici kojim će se mjeriti učinci rada zakonodavne i izvršne vlasti BPK-a Goražde
4. Donošenje Pravilnika o kućnom redu u organima uprave BPK Goražde

5. Definisane načina i pravila upotrebe elemenata vizuelnog identiteta BPK-a Goražde
6. Provođenje aktivnosti na poboljšanju vizuelnog izgleda vanjskog i unutrašnjeg prostora (prilazi, parking prostori i prostorije u zgradi Vlade, ministarstava i ostalih službi, uprava i direkcija)
7. Utvrđivanje i normiranje elemenata identiteta BPK-a Goražde (logo, izgled memoranduma, elementi dopisa, font slova, vizit kartice i sl.)
8. Osmišljavanje i dizajniranje reprezentativnih poklona sa simbolima i elementima vizuelnog identiteta BPK Goražde za goste i delegacije.

14. INSTRUMENTI ZA INTERNU KOMUNIKACIJU

- a) uvesti horizontalnu i vertikalnu komunikaciju;
- b) povećati informisanost zaposlenih;
- c) smanjiti potrebu za neformalnim komuniciranjem

15. INSTRUMENTI ZA EKSTERNU KOMUNIKACIJU

Formalna eksterna komunikacija ostvaruje se putem: pisma, e-maila, web stranice, telefona, faksa, ektraneta, ili na druge načine. Efikasna komunikacija je prvi korak u stvaranju odgovarajućeg imidža.

16. PROTOKOL ZA AŽURIRANJE I PLASMAN INFORMACIJA:

- a) urediti proces plasmana i ažuriranja podataka na internetu;
- b) definisati međusobne odnose Službe, Vlade i njenih ministarstava, te kantonalnih institucija;
- c) normirati vrstu informacija koje unošenjem na internet postaju javno dostupna.

17. BUDŽET

Planiranje budžeta neophodnog za provođenje Komunikacijske strategije pratit će izradu seta operativnih planova predviđenih samom Strategijom.

18. EVALUACIJA STRATEGIJE

Primarno će se provoditi evaluacija-ocjenjivanje rezultata i učinaka Komunikacijske strategije.

Primarne metode provođenja evaluacije:

- Analizom **posjećenosti web-stranice** Vlade BPK mjerit će se interesovanje za rad Skupštine i Vlade BPK Goražde
- Analizom **stepena realizacije** zahtjeva za pristup informacijama u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama
- Analizom **odgovora građana** dobijenih posredstvom interaktivnog upitnika.

Vlada Bosansko-podrinjskog kantona
Goražde,
_____2016.god.

P R E M I J E R

mr. Emir Oković