



Bosna i Hercegovina
Federacija Bosne i Hercegovine
Hercegovačko-neretvanska županija
Grad Mostar

STRATEGIJA KOMUNIKACIJE GRADA MOSTARA 2016. - 2020.godine

Hrvatski jezik

Rješenjem Gradonačelnika broj: 02-05-3821/15 od 20.03.2015.godine formirano je **Povjerenstvo za izradu Strategije komunikacije Grada Mostara** za razdoblje 2016. - 2020. godine u sastavu:

1. Predrag Šupljeglav – predsjednik
2. Miroslav Landeka – član
3. Azra Batlak – članica
4. Zvezdana Radovanović – članica

Povjerenstvo je u navedenom sastavu, uz povremeno uključivanje stručnih osoba iz drugih oblasti, glavni nositelj izrade nacrta Strategije komunikacije. Konačni nacrt Strategije komunikacije bit će upućen Gradonačelniku Grada Mostara u skladu s člankom VI Odluke o izradi Strategije komunikacije s javnošću 2016.-2020.godine („Službeni glasnik Grada Mostara“ broj :2/15)

U izradi dokumenta sudjelovali su :

- Povjerenstvo za izradu Strategije komunikacije Grada Mostara
- OESS-ov ured u Mostaru
- Predstavnici Filozofskog fakulteta Sveučilišta u Mostaru
- Predstavnici civilnog društva u Mostaru

Preporuka:

Sve uposlenike Gradske uprave Grada Mostara, ustanovama, poduzećima i drugim organizacijama od gradskog značaja, upoznati sa sadržajem Strategije komunikacije i njenim značajem za svakog pojedinca, ali i zajednicu u cjelini, kako bi se u budućnosti mogli ponašati u skladu sa svim preporukama Strategije komunikacije.

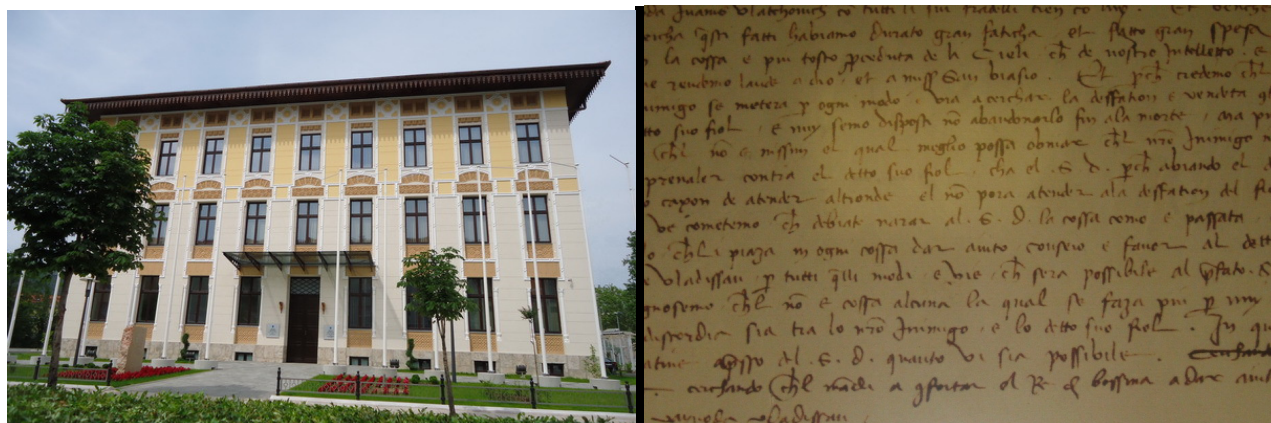
SADRŽAJ

1. UVOD
2. PRAVNO UTEMELJENJE I OKVIR
3. PRINCIPI, SVRHA I METODOLOGIJA IZRADE STRATEGIJE KOMUNIKACIJE
4. PREGLED POSTOJEĆEG STANJA
 - 4.1 Analiza snaga, slabosti, prilika i prijetnji
 - 4.2 Analiza zainteresiranih strana
 - 4.3 Analiza otvorenosti organa uprave
5. STRATEŠKI I OPERATIVNI CILJEVI
6. GODIŠNJI PLANOVI PROVEDBE – 2016.godina (aneks 4)
7. MEHANIZMI UNUTARNJE KOMUNIKACIJE
 - 7.1. Kolegij Gradonačelnika
 - 7.2. Sastanci uposlenih unutar odjela i službi
 - 7.3. Oglasne ploče
 - 7.4. Elektronska pošta
 - 7.5. Intranet i internet
 - 7.6. Korištenje softvera za praćenje dokumentacije
 - 7.7. Telefonska komunikacija
 - 7.8. Kurirska služba i knjiga protokola
 - 7.9. Interni akti
8. MEHANIZMI VANJSKE KOMUNIKACIJE
 - 8.1. Prijem stranaka – protokol
 - 8.2. Centar za usluge građanima
 - 8.3. Oglasne ploče
 - 8.4. Knjiga pritužbi
 - 8.5. Službena web stranica Grada Mostara – www.mostar.ba
 - 8.6. Medijski istupi – konferencije za novinare
 - 8.7. Službene novine i bilten
 - 8.8. Promotivni materijali i pokloni
 - 8.9. Servis mjesnih zajednica
 - 8.10. Javne rasprave
 - 8.11. ZOSPI
 - 8.12. Javni pozivi
 - 8.13. Ispitivanje javnog mnijenja
 - 8.14. Sjednice gradskog vijeća
 - 8.15. Dani otvorenih vrata
9. VIZUALNA OBILJEŽJA
10. KRIZNO KOMUNICIRANJE I PR
 - 10.1. Plan i elementi rješavanja krizne situacije
 - 10.2. Razina i način komuniciranja u kriznoj situaciji
 - 10.3. Nepristrano osuđivanje incidenata i djela počinjenih iz mržnje
 - 10.4. Promidžba tolerancije društvene kohezije i uloga civilnog društva
11. USVAJANJE, PROVEDBA, EVALUACIJA PRAĆENJE I IZVJEŠTAVANJE

1. UVOD

O Gradu i organizaciji Gradske uprave Grada Mostara

Mostar, gospodarsko, kulturno, sveučilišno, prometno i turističko središte Hercegovine, prvi put se spominje u Dubrovačkom arhivu 3. travnja 1452. godine. Imao je oko stotinu domaćinstava. Kasnije se širio oko Starog mosta, koji je izgrađen 1566 godine, u blizini nekadašnjeg lančanog mosta i djelo je znamenitog neimara Hajrudina.



Dolaskom Austro-Ugarske uprave u ove krajeve zatečeni zanatski način gospodarenja i specifične društvene odnose zamjenjuje industrijsko doba i grad doživljava intenzivnu graditeljsku aktivnost. Novi način državnog upravljanja, novi materijali, konstrukcije, industrija, željeznica, putevi, javna rasvjeta, vodovod, mostovi, škole - sve su to karakteristike Mostara na razmeđu 19. i 20. stoljeća. U vremenu nakon Drugog svjetskog rata, Mostar se nastavlja razvijati i rasti do veličine od oko 128 000 stanovnika. U gospodarstvu nastaju respektabilni kapaciteti. Nažalost, u ratnom vremenu od 1992. - 1995.god. Mostar je doživio strahovita razaranja i podjelu.



Nakon rata, 1994. godine Europska unija je uspostavila upravu u gradu, da bi 1996. godine bila formirana Gradska uprava i šest gradskih općina. Odlukom Visokog predstavnika 2004. godine, od strane Visokog predstavnika međunarodne zajednice u BiH nametnut je Statut grada Mostar. Ukinuto

je šest gradskih općina, a formirana je zajednička Gradska uprava. Grad Mostar je postao jedinstvena administrativna cjelina, koja trenutno radi i pruža usluge građanima na 14 različitih lokacija, a što uvelike otežava rad i učinkovitu komunikaciju.

Odlukom o organizaciji Gradske uprave Grada Mostara („Gradski službeni glasnik Grada Mostara“ broj:14/04, 9/06 i 4/10) uređena je organizaciona struktura, djelokrug i način rada.

U ostvarivanju svojih zadataka Gradska uprava:

obavlja poslove lokalne samouprave utvrđene Zakonom o lokalnoj samoupravi i Statutom, provodi utvrđenu politiku i izvršava zakone, Statut, odluke i druge propise, predlaže mjere i daje preporuke gradonačelniku, ostvaruje suradnju i daje na uvid podatke i informacije tijelima Gradskog vijeća, vodi upravni postupak u stvarima iz svoje nadležnosti, obavlja upravni nadzor nad obavljanjem prenesenih poslova kao i nad obavljanjem povjerenih javnih ovlaštenja privrednim društvima, ustanovama i drugim pravnim subjektima, priprema nacрте i prijedloge odluka i drugih općih akata koje donosi Gradsko vijeće i gradonačelnik, priprema izvješća i analize iz svog djelokruga rada, odgovara na predstavlke i pritužbe građana i pravnih subjekata. Pruža stručnu i drugu pomoć građanima u okviru prava i dužnosti Grada, izvršava poslove državne uprave kada su ti poslovi preneseni u nadležnost Grada, osigurava javnost i transparentnost rada, sukladno zakonu, osigurava dostupnost građanima i pravnim subjektima informacija koje ima pod kontrolom sukladno zakonu, osigurava suradnju s ombudsmanima i drugim državnim organima i institucijama Grada, Županije, Federacije BiH i BiH i obavljaju druge upravne i stručne poslove određene Zakonom i Statutom Grada i drugim propisima. Za obavljanje posebnih poslova i zadataka koji zahtijevaju stručnost i posebnu organizaciju i opremljenost Gradsko vijeće sukladno Zakonu o organizaciji organa uprave U Federaciji B i H („Službene novine Federacije B i H“ broj: 35/05) može utemeljiti gradske upravne organizacije, agencije ili samostalne službe.

U Gradskoj upravi je organizirano pet odjela u okviru kojih su unutarnje organizacijske jedinice, službe, njih 17, te dvije samostalne službe (gradskog vijeća i unutarnjeg nadzora) čiji su puni nazivi, kompetencije i detaljni kontakti navedeni na web stranici grada.

Odjeli Gradske uprave Mostara su:

- 1.Odjel za organizaciju, pravne poslove, opću upravu, civilnu zaštitu i vatrogastvo
- 2.Odjel za financije i nekretnine
- 3.Odjel društvenih djelatnosti
- 4.Odjel za urbanizam i građenje
- 5.Odjel za gospodarstvo, komunalne i inspeksijske poslove

2. PRAVNO UTEMELJENJE I OKVIR

Pravni temelj za donošenje Strategije komunikacije Grada Mostara sadržan je propisima donesenim od strane najviših zakonodavnih tijela Bosne i Hercegovine i Federacije Bosne i Hercegovine, i to;

- Zakon o principima lokalne samouprave („Sl. novine Federacije BiH“ broj:49/06 i 51/09)
- Zakonom o slobodi pristupa informacijama (“Sl. novine Federacije BiH“ broj: 32/01, 48/11 i „Sl. glasnik BiH“ broj:28/00, 45/06, 102/09, 62/11,100/13),
- Zakon o zaštiti i spašavanju ljudi i materijalnih dobara od prirodnih i drugih nesreća („Sl. novine Federacije BiH“, broj:39/03, 22/06 i 43/10),
- Zakon o zabrani diskriminacije u BiH („Sl. novine BiH“, br.59/09),
- Zakon o državnoj službi FBiH („Sl. novine FBiH“, broj: 29/03, 39/04, 54/04, 8/06, 4/12)
- Zakon o ravnopravnosti spolova prečišćeni tekst („Sl. Glasnik BiH“ broj;32/10)

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

- Statut Grada Mostara („Gradski Sl. glasnik Grada Mostara“ br: 4/04, „Službeni glasnik Grada Mostara“ br: 8/09 i 15/10)
- Poslovnik o radu Gradskog Vijeća Grada Mostara („Gradski Službeni glasnik Grada Mostara“ broj: 12/04)
- Kodeks ponašanja-Etički kodeks kao osnova političkog integriteta izabranih dužnosnika Grada Mostara („Službeni glasnik Grada Mostara“ broj:2/07),
- Pravilnik o unutarnjoj organizaciji Gradske uprave Grada Mostara („Službeni glasnik Grada Mostara“ broj:7/06,11/06, 6/07, 14/07, 6/11, 5/12),
- Odluka o uvođenju u službenu uporabu softverskih aplikacija u jedinstven sustav uredskog i financijskog poslovanja („Službeni glasnik Grada Mostara“ broj:14/06),
- Pravilnik o obrascima podnesaka u Gradskoj upravi Grada Mostara („Službeni glasnik Grada Mostara“ broj:14/06),
- Pravilnik o objavljivanju sadržaja na Info desku („Službeni glasnik Grada Mostara“ broj“ 9/11).

Usporedno Strategiji komunikacije, Grad Mostar radi na izradi i donošenju Strategije gospodarskog razvitka grada.

3. PRINCIPI, SVRHA I METODOLOGIJA IZRADE STRATEGIJE

Gradonačelnik Grada Mostara i predstavnici gradskih odjela i službi, uvažavajući potrebu stalnog unapređenja odnosa s javnošću, svoga rada, te uzimajući u obzir raspoložive tehničke mogućnosti razvoja Grada, izražavaju svoju potporu opravdanosti izrade Strategije komunikacije u svrhu približavanja usluga i projekata Grada javnosti. Učinkovitim mehanizmima unutarne i vanjske komunikacije, javnost grada Mostara se nastoji aktivirati u donošenju odluka i promjena na području lokalne zajednice, čime se postiže pozitivan imidž Grada i u široj javnosti. Dodatno, prepoznata je potreba za ojačavanjem povjerenja u lokalnu samoupravu kroz povećanje aktivnog sudjelovanja građana i stvaranjem uvjeta za dvosmjernu komunikaciju. Stoga je u samoj metodologiji izrade Strategije komunikacije osigurano sudjelovanje predstavnika šire javnosti i medija. Osnovna vodilja u izradi ove Strategije komunikacije je usmjerenost na krajnjeg korisnika, kojim se primarno smatraju:

- građani Mostara
- javne institucije, ustanove

- mjesne zajednice
- udruženja građana (NVO sektor)
- privatni sektor (poduzetnici, investitori, donatori)
- mladi
- studenti
- mediji
- međunarodne organizacije
- Savez općina i gradova FBiH
- dijaspora

Inicirajući aktivnosti koje doprinose općem razvoju lokalne zajednice, te poštujući načela zakonitosti, jednakosti pred zakonom, zaštite ljudskih prava i sloboda, pravde i ravnopravnosti spolova, Grad Mostar u svim svojim aktivnostima odlučno teži provedbi standarda dobrog upravljanja i principa lokalne samouprave.

Svrha ove strategije je da Grad Mostar kvalitetom svojih servisa i administrativnih usluga, transparentnošću rada, informiranjem javnosti o svom radu i aktivnim uključenjem građana u proces donošenja odluka, doprinese realiziranju najviših principa i standarda dobrog upravljanja.

4. PREGLED POSTOJEĆEG STANJA

Kroz analizu ustroja Grada, postojeći regulativni okvir, informativne razgovore sa uposlenima te predstavnicima građana, možemo zaključiti da Grad Mostar još uvijek nema zadovoljavajuće mehanizme unutarne i vanjske komunikacije. Prihvatanjem novih mehanizama, npr. elektronske komunikacije kao najbržeg i najučinkovitijeg modela, stvorila se potreba za dodatnim zakonskim rješenjima. Ova Strategija komunikacije ima zadatak prihvatiti nove mehanizme, a sve u cilju brže i bolje administrativne usluge. Promatrajući unutarne komuniciranje, koriste se uobičajeni mehanizmi: sastanci uposlenih na zahtjev nadređenog, telefoni, faks, oglasne ploče, interni akti, odluke, nalozi i rješenja. S vremenom se stvorila potreba i za sustavnim te učinkovitijim oblicima internog komuniciranja koji se ovom strategijom žele usvojiti.

Tako bi se sastanci uposlenih trebali unaprijed planirati i redovito održavati, kako bi svi djelatnici pravovremeno bili upoznati s terminom njihovog održavanja, informacijama i događanjima, a predmeti rješavani blagovremeno i u skladu s rokovima dogovorenim prilikom sastanka.

Pojedini interni akti vremenom su postali nadiđeni, a mehanizam praćenja njihove primjene nisu iskorišteni u cilju blagovremenog informiranja o uspostavljanju novih mehanizma.

Vanjski oblici komuniciranja koji su u praksi uključuju:

konferencije za tisak, priopćenja za javnost, intervju, prijem stranaka, oglasne ploče, sanduče za primjedbe i prizive, informativna glasila, službena web stranica grada, mediji, informiranje putem, područnih ureda, mjesnih ureda i mjesnih zajednica, informiranje putem okruglih stolova, tribina, fokus skupina, javnih rasprava i sl.

Uposlenici, kao i građani, u nedovoljnoj mjeri koriste navedene modele vanjskog komuniciranja. Unaprjeđenje mehanizama vanjske komunikacije i približavanja rada lokalne uprave građanima, izravno će utjecati na poboljšanje slike Grada, a što se nastoji ovom strategijom mjeriti i postići. Povećani zahtjevi prema lokalnoj samoupravi, veće potrebe građana kao i brži razvoj komunikacijskih sredstava, nameću potrebu uvođenja i novih mehanizama komunikacije u Gradu.

4.1. Analiza snaga, slabosti, prilika i prijetnji (aneks 1)

4.2. Analiza zainteresiranih strana (aneks 2)

4.3. Analize otvorenosti organa uprave (aneks 3)

5. STRATEŠKI I OPERATIVNI CILJEVI

STRETEŠKI CILJEVI 2016. - 2020.

Urađena SWOT analiza (aneks 1), logički okvir te analize zainteresiranih strana (aneks 2) su omogućili uvid u strateške ciljeve ove strategije.

Glavni cilj strategije:

Pozicioniranje Gradske Uprave Grada Mostara kao transparentne i otvorene jedinice lokalne samouprave prema svim građanima i korisnicima usluga

Dugoročni ciljevi:

1. Unaprijediti sve postojeće komunikacijske resurse i alate, uvesti norme koje sadrže upute za njihovu primjenu i korištenje, kao i mjere koje sprječavaju zanemarivanje istih
2. Osigurati djelotvornu kontrolu i mjerljivost učinkovitosti i uspješnosti komuniciranja kroz formalno uvedene mehanizme kao što su redovne ankete, istraživanja, analize i izvještaje
3. Otvoriti na uvid rad i funkcioniranje Gradske uprave prema svim ciljanim javnostima

Kratkoročni ciljevi

1. Izraditi norme propisane ovom strategijom sa alatima za provedbu
2. Kontinuirano provoditi obuku i usavršavanje uposlenika u oblasti interne i eksterne komunikacije
3. Organizacijski urediti Službu/ured za odnose s javnošću
4. Povećati stupanj povjerenja građana u rad gradskih organa
5. Unaprijediti komunikaciju sa zainteresiranim ciljnim skupinama
6. Povećati stupanj informiranja javnosti o svim gradskim aktivnostima i projektima te izvještavati javnost o svim implikacijama koje su u interesu građana kao pojedinca, društvene skupine i dr.
7. Kontinuirano unaprjeđivati suradnju s medijima
8. Povećati transparentnost pri izvješćivanju

6. GODIŠNJI PLAN PROVEDBE (aneks 4)

7. MEHANIZMI UNUTARNJE KOMUNIKACIJE

7.1. Sastanci gradonačelnika s rukovodećim državnim službenicima

Gradonačelnik redovno održava sastanke s rukovodećim državnim službenicima kroz sjednice kolegija ili pojedinačno.

7.2. Sastanci unutar odjela i službi

Sastanci unutar odjela i službi se održavaju po potrebi. Svrha ovih sastanaka je da bi djelatnici pravovremeno bili upoznati s informacijama i događanjima, a predmeti rješavani u zakonskom roku. Ova praksa se pokazala dobrom i trebalo bi je dalje unaprijediti u pogledu unaprijed definiranog rasporeda sastanaka, kako bi svi uposleni bili unaprijed upoznati sa terminom.

7.3. Oglasna ploča

Oglasne ploče, kao jedan od propisanih mehanizama dostupnosti informacija strankama i uposlenim, zbog dislociranosti organizacijskih jedinica postavljene su u prizemlju zgrada i na prvom katu. Na njima se građanima i zaposlenicima pružaju aktualne informacije o radu grada, javni pozivi, itd. Vršiti se interno i eksterno oglašavanje.

Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji u opisu poslova višeg samostalnog referenta-informatora, pored ostalih poslova, navedeni su i poslovi koji se tiču ažuriranja oglasne ploče, te suradnja s organizacionim jedinicama u segmentu objavljivanja aktivnosti koje provode iste. Međutim, u praksi se pokazalo da nema mehanizma koji bi osigurao da organizacijske jedinice blagovremeno i ažurno dostavljaju navedene informacije.

Rješenje je detaljno regulirati ovu oblast i odrediti mehanizme kontrole. Također postoji i elektronska oglasna ploča Info-desk na kojoj se pored ostalog objavljuju informacije i obavještenja za uposlenike Gradske uprave. Potrebno je donijeti naputak o oglasnim pločama, kojim bi također trebalo regulirati ažurnost organizacijskih jedinica za dostavljanje informacija na objavu.

7.4. Elektronska pošta

Svi službenici imaju pristup individualnoj elektronskoj pošti. Ovaj mehanizam se koristi u dobroj mjeri iako ne postoje norme koje reguliraju komunikaciju koja se odvija na ovaj način.

Potrebno je, u nedostatku odgovarajućeg zakonskog okvira, regulirati ovu oblast da bi se ovaj, najučinkovitiji mehanizam komuniciranja, u punom kapacitetu iskoristio.

7.5. Intranet i Internet

U Grdskoj upravi intranet postoji od 2005. godine kada su umreženi postojeći računari preko jedinstvenog servera. No, djelatnici se nisu dovoljno koristili ovim modelom komunikacije i on nije ni zaživio.

U ovom segmentu su neophodne kontinuirane edukacije i poticaji na korištenje od strane nadređenih.

7.6. Korištenje softvera za praćenje dokumentacije

Program upravljanja dokumentima u elektronskom obliku je uvelike poboljšao internu komunikaciju gdje je u svakom momentu poznato gdje se nalazi predmet tj. kod koga je na obradi i u kojoj fazi je rješavanja, te omogućava praćenje zakonskih rokova rješavanja.

Pojedini uposlenici ne koriste ažurno navedenu aplikaciju, što ima za posljedicu nepotpuna izvješća o radu uposlenih, nesklad stvarnog i elektronskog stanja.

Zbog toga se pristupilo unaprjeđenju softverskih rješenja kako bi se otklonile slabosti bivšeg sustava i uposlenici motivirali na ažurnije korištenje.

7.7. Telefonska komunikacija

U Gradskoj upravi postoji kvalitetno organizirana telefonska komunikacija, svi uredi imaju telefone i mrežu s mogućnošću komuniciranja kako unutar Gradske uprave tako i vani.

7.8. Kurirska služba i knjiga protokola

U skladu s važećom uredbom o načinu vršenja uredskog poslovanja postoje glavne i pomoćne knjige protokola za odjele i službe. Svi predmeti se putem kurira i pomoćnih knjiga protokola dostavljaju nadležnim službama na rješavanje.

7.9. Interni akti

U skladu s potrebama donose se interni akti kako bi se rad službi i djelatnika organizirao što bolje i učinkovitije, a sukladno zakonskim propisima. Postoji veliki broj tih akata, a ovisno od potrebe i uočenih mogućnosti za poboljšanjem donose se i novi, na prijedlog kako načelnika tako i nadležnih službi. Prilikom donošenja novih akata, potrebno je osigurati obuku za njihovu primjenu i odrediti mjere u slučaju ne primjenjivanja.

8. MEHANIZMI VANJSKE KOMUNIKACIJE

8.1. Prijem stranaka

Gradonačelnik prima građane jednom u tjednu. Raspored primanja stranaka se nalazi kod asistenta Gradonačelnika i na web stranici Grada Mostara.

Načelnici odjela primaju stranke svaki dan po potrebi, a odjeli u čijoj nadležnosti je upravni postupak periodično utvrđuju raspored primanja stranaka, koji je istaknut u prostorijama odjela.

U slučaju kada Gradonačelnik prima stranke vodi se evidencija o primljenim strankama, ali nema uvijek povratne informacije o rezultatu razgovora. Poželjno je obavijestiti stranku o ishodu pisanim putem, ukoliko se radi o konkretnom predmetu ili zahtjevu.

8.2. Centar za pružanje usluga građanima

Sve potrebne informacije vezane za rad gradskih službi kao i Gradskog vijeća građani mogu dobiti u Centru za pružanje usluga građanima, kao i svim područnim uredima. Stranka može ostvariti najveći broj traženih usluga na brz i učinkovit način. Također, može dobiti informacije vezane za upravni postupak kao što su:

koji je voditelj postupka određen, koje su upravne radnje poduzete i kada ističe zakonski rok za završetak predmeta.

Ovakav način informiranja stranaka ima za rezultat dobivanje informacija na jednom mjestu i sprečavanje „zadržavanja stranaka po uredima“ u navedenu svrhu.

8.3. Oglasne ploče

Oglasne ploče postoje u prizemlju i prvom katu zgrada u kojima su smještene organizacijske jedinice a postoje i oglasne ploče, putem kojih se građani informiraju po određenim pitanjima, odlukama lokalne zajednice, održavanju sastanaka, zborova, raznih manifestacija i sl.

U tijeku je a uspostava elektronskih oglasnih ploča.

8.4. Knjiga pritužbi, obrazac pritužbi

Nalaze se u okviru Centra za pružanje usluga građanima. Njima je građanima i pravnim osobama omogućeno podnošenje podnesaka i pritužbi na rad organa uprave kao i na rad njihovih institucija i tijela, te na nepravilan odnos uposlenih u tim tijelima kad im se obraćaju radi ostvarivanja svojih prava i interesa ili izvršavanja svojih građanskih dužnosti.

Rješavaju se u skladu s Naputkom o podnošenju pritužbi, prijedloga, sugestija donesenim od strane Gradonačelnika. U tijeku je uspostava elektronske knjige žalbi.

8.5. Službena web stranica Grada Mostara - www.mostar.ba

Predstavlja značajan projekt u procesu informiranja tj. komuniciranja s građanima i medijima putem koje se isti upoznaju o radu lokalne samouprave i svim drugim događanjima. Stranicu, koja je u trenutnom izgledu od 2011. godine, uređuje viši samostalni referent za uređenje web stranice, u suradnji sa stručnim savjetnikom za odnose s javnošću u Tajništvu gradonačelnika. Web stranica Grada Mostara, kao i većina web-stranica općina i gradova u BiH, bila je primarno kreirana kao pasivni izvor informiranja građana o aktivnosti grada.

Iz analize web nazočnosti općine u BiH pokazalo se da lokalne uprave u BiH uglavnom ne koriste nove tehnologije kako bi građanima pružile kvalitetne informacije i ponudile širi spektar usluga putem web aplikacija. Osim toga, gradovi/općine ne nastoje koristiti informacijske i komunikacijske tehnologije kako bi uključile građane u procesu odlučivanja. Na razini BiH usvojen je Naputak o izradi i održavanju Internet stranica institucija BiH. Njime se propisuju pravila i određuju standardi koji se koriste prilikom izrade i održavanja svojih službenih internet stranica. Zbog toga se u 2015 godini, nakon provedene analize web stranice Grada Mostara te zbog spomenutih zakonskih odredbi, odgovornosti i transparentnosti prema građanima, kao i obveze prema različitim agencijama i fondovima, pristupilo se redizajniranju i modernizaciji, odnosno izradi nove web stranice Grada Mostara. Uz sve ona bi trebala biti interaktivna s otvorenim komunikacijskim kanalom za pitanja, sugestije i prijedloge građana, čime bi se osigurala dvosmjerna komunikacija. Očekuje se da će nova web stranica biti puštena u rad tijekom 2016 godine.

8.6. Medijski istupi - konferencije za novinare

Stručni savjetnik za odnose s javnošću organizirao je konferencije za novinare kao i medijske istupe različitim povodima, zahtjevima medija, a na njima su sudjelovali Gradonačelnik, Glavna savjetnica, načelnici odjela, šefovi službi, voditelji različitih projekata. Postoji protokol za održavanje istih ali ga se načelnici najčešće nisu pridržavali, te su se oslanjali na savjetnika za odnose s javnošću.

Neophodno bi bilo uvesti u praksu redovitog mjesečnog održavanje konferencija za medije, te javnog diskursa putem TV emisija, radija i društvenih mreža. Na temelju provedene analize došlo se do zaključka da većina načelnika odjela, šefova službi i voditelja projekata izbjegavaju komunikaciju s medijima. Razlozi uključuju i nedovoljnu obučenosť u medijskom istupanju te je potrebno provesti odgovarajuće obuke utvrđene u godišnjem planu obuke.

Obzirom na kompleksnost djelovanja te visok stupanj interesa javnosti za djelovanje Gradske uprave, uvođenje radnog mjesta Glasnogovornika unutar Službe za odnose s javnošću smatra se pozitivnim iskorakom u vidu uspostavljanja djelotvornije komunikacije prvenstveno s medijima te ostalim zainteresiranim javnostima.

8.7. Službeni glasnik i Bilten

Grad redovno tiska službeni glasnik (uglavnom mjesečno) sa svim odlukama i rješenjima sa sjednica Gradskog vijeća, i odlukama Gradonačelnika kojim se koriste uglavnom gradski odjeli i službe kao i druge institucije kojima je Grad Mostar osnivač.

8.8. Promotivni materijali i pokloni

Grad tiska promotivne materijale (letke, brošure, plakate) zavisno od manifestacije koju organizira ili podržava. Grad Mostar je među prvima u BiH izradio i usvojio knjigu grafičkih standarda.

Nisu doneseni pravilnici o reprezentaciji i poklonima, pisanju, dizajnu i izdavanju publikacija kao i njihovoj distribuciji.

8.9. Servis mjesnih zajednica

Jedan od važnijih načina eksternog komuniciranja u Gradu je putem tajnika mjesnih zajednica. U Gradu se mjesna samouprava ostvaruje u 43 mjesne zajednice, čiji tajnici svakodnevno ostvaruje kontakte s građanima i pravnim osobama.

8.10. Javne rasprave

Grad Mostar održava redovno gore navedene komunikacije i po potrebi, ali se može konstatirati da je njihova posjećenost uglavnom mala. Javne rasprave će se u budućnosti uglavnom provoditi putem službene stranice Grada, o čemu će javnost te ciljne grupe biti pravovremeno obaviješteni.

8.11. ZOSPI

ZOSPI je jedan od vidova eksternog komuniciranja sa građanima, koji je zastupljen i u Gradu. Grad Mostar važećim Pravilnikom o unutarnjoj organizaciji ima propisano radno mjesto državni službenik za pristup informacijama. Pravilnik o pristupu informacijama postoji i građani će se sa sadržajem istog upoznati putem službene web stranice Grada Mostara.

8.12. Javni pozivi

Grad Mostar redovno godišnje koristi i ovaj vid komuniciranja, raspisujući javne pozive po raznim proračunskim stavkama i projektima. Sve javne pozive raspisuje Gradonačelnik, a provode ga nadležne službe.

Potrebno je napraviti godišnji kalendar javnih poziva koje Grad Mostar raspisuje sa orijentacionim vremenom raspisivanja i postaviti ga na službenu web stranicu i putem lokalnih medija.

8.13. Ispitivanje javnog mnijenja

Jedan o oblika ispitivanja javnog mnijenja je anketiranje koje je povremena praksa, a koju Grad provodi kao način eksterne komunikacije, u cilju dobivanja povratnog mišljenja i primjedbi od strane građana, u provođenju određenih projekata, odluka i aktivnosti.

Na godišnjoj razini potrebno je uraditi više anketa kako bi se osigurale povratne informacije o mišljenju građana o određenim pitanjima i aktivnostima koje provodi i planira Grad Mostar. Ova obveza je dalje definirana godišnjim planom provedbe (aneks 4).

8.14. Sjednice gradskog vijeća

Gradskom vijeću je istekao mandat 2012. godine, a praksa prije tog razdoblja bila je slijedeća: Mjesečni (najčešće) vid komunikacije s građanima gdje im je omogućeno da putem TV prijenosa/radija prate rad gradskih službi kao i javnih ustanova i poduzeća kojima je Grad osnivač, te prate donošenje svih odluka i zaključaka po određenim temama i druga aktualna događanja u Gradu.

8.15. Dani otvorenih vrata

U skladu s rastućim potrebama većine skupina građana za boljim upoznavanjem te aktivnim uključivanjem u rad Gradske uprave, Grad Mostar redovno organizira Dane otvorenih vrata, gdje će posjetiteljima biti osigurane sve potrebne informacije vezano za djelovanje Gradske službi Grada Mostara.

9. VIZUALNA OBILJEŽJA - imidž

Jedna od definicija imidža definira da je imidž organizacije rezultat međusobnog utjecaja svih iskustava, utisaka, uvjerenja, osjećanja i znanja ljudi o nekoj organizaciji. Da bi smo uopće razmišljali o imidžu potrebno je da definiramo naš identitet. Identitet Grada je isti od formiranja Grada Mostara. Grad ima logo, knjigu grafičkih standarda, propisane nadležnosti, službenici obavljaju posao profesionalno, ali to sve u komunikacijskom smislu nije dovoljno. Identitet predstavlja objektivnu statičnu kategoriju utvrđene posebnosti grada i vizualna i materijalna sredstva (vanjski znak – logo) kojima se ona projektira i komunicira s različitim javnostima. Kako bi smo definirali naš identitet važno je odgovoriti na slijedeća pitanja:

Tko smo mi?

Što radimo?

Po čemu smo posebni?

Što nas razlikuje od drugih?

Kako se ponašamo?

Koji su nam ciljevi?

Koja je naša politika?

Na temelju odgovora na ta pitanja možemo odrediti startnu poziciju, a to je da smo utvrdili identitet. Nakon toga trebamo definirati sliku i dojam koji će steći svatko onaj tko dođe sa nama u kontakt. Sami definiramo želimo li da nas ljudi vide kao: profesionalne, uljudne, kulturne, moderne, nasmijane, vedre, komunikativne, učinkovite, važne... naravno, jedno su naše želje, a drugo ono što ljudi o nama misle. Tome nam služe istraživanja kojima provjeravamo ima li razlike između želja i realnosti i u kom obimu. Ukoliko rezultati istraživanja pokažu da postoje značajne razlike između slike koju smo željeli da ljudi o nama stvore i njihovih odgovora o slici koju su stekli onda neke stvari moramo mijenjati. Na kraju tog puta dolazimo do ugleda ili reputacije. On se postiže kontinuiranim radom tj. stalnim zalaganjem i potvrđivanjem slike kojom smo odredili kako želimo da nas ljudi vide. Naravno, tu se ne radi o pojedinačnoj slici našeg Grada već o foto-albumu pojedinačnih slika svih onih koji su s našim Gradom došli u kontakt. Za ugled je najvažnije da željenu sliku stalno

potvrđujemo djelima. U cjelokupnom ovom procesu mi se služimo komunikacijom za prevođenje identiteta u imidž i reputaciju. Ovaj proces možemo izmjeriti i postoje instrumenti kojima se mjeri imidž i reputacija. Dugo stvarani ugled se nekada sruši preko noći zbog neodgovarajuće reakcije u kriznoj situaciji. Mjerenje imidža je bitno za definiranje, provođenje i mjerenje učinkovitosti svih komunikacijskih aktivnosti grada kojima se grad u javnosti želi (re)pozicionirati na točno određen način. Proces mjerenja imidža sastoji se od dva temeljna koraka istraživanja. Prvi korak je kvalitativno istraživanje u ciljnim javnostima kojima određujemo elemente imidža koje ciljne skupine povezuju sa osobinama organizacije a onda slijedi kvantitativno mjerenje imidža kojim određujemo koje elemente imidža Grada pripisuju ciljne skupine. Svaka organizacija/grad ima svoj imidž po kojem se razlikuje od drugih gradova/organizacija. Ciljne skupine ili javnosti koje su važne za grad mogu imati potpuno različitu percepciju imidža grada i zbog toga se mora voditi računa kada komuniciramo na bilo koji način s ciljnim grupama. Ključni element pri kreiranju imidža nekog grada jesu njegovi zaposleni. Ukoliko oni ne shvate ciljeve kreiranja određenog imidža i ako ih ne primjene u javnosti dolazi do odsustva željenih rezultata. Jedino ako svi shvate značaj promjena i ako ih usvoje kao svoje osobne i zajedničke vrijednosti može se očekivati pozitivan rezultat. Više je uzroka što Grad Mostar nije dovoljno izgradio svoj imidž. Od naslijeđenih neriješenih odnosa do unutarnjih slabosti. Aktualnog Statuta, koji je nametnut od strane OHR-a, nepostojanja političkog suglasja oko provođenja Odluke Ustavnog suda za Mostar, neodržavanja izbora, nepostojanja Gradskog vijeća od 2012. godine. Sve to ne pridonosi političkoj stabilnosti i normalnom funkcioniranju Grada. Evidentno je da ima puno prostora za poboljšanje imidža. Jedan od važnijih kanala izgradnje imidža, na kojim možemo trenutno mi utjecati, su odnosi s javnošću. Slijedeće aktivnosti i mjere mogle doprinijeti u poboljšanju imidža grada:

Interaktivna i ažurna web stranica Grada kako bi kod građana i svih javnosti stvorili naviku da svakodnevno posjećuju web stranicu.

- Formiranje Službe/Ureda za odnose s javnošću
- Stavka u Proračunu za Službu/ Ured za odnose s javnošću
- Obvezati rukovodeće državne službenike da dostavljaju informacije o projektima Službi/Uredu za odnose s javnošću i da kroz medijske istupe pridonose boljoj informiranosti građana i transparentnosti Gradske uprave Grada Mostara
- Osigurati edukaciju za rukovodeće službenike u pogledu istupanja u javnost u cilju aktivnog angažmana službi pri dostavljanju informacija o svojim projektima Službi/ Uredu za odnose s javnošću.
- Osigurati da službe pridonose boljoj informiranosti građana i transparentnosti Grada kroz redovna izlaganja medijima.

10. KRIZNO KOMUNICIRANJE I PR

Svaka organizacija, kompanija, institucija, pa tako i jedinice lokalne samouprave trebaju imati razrađene mehanizme komunikacije s javnostima u razdobljima krize. Kriza može biti prouzročena različitim pojavama, od prirodnih nepogoda do sigurnosnih izazova. Vrlo je važno da neposredno nakon što se kriza desi građani dobiju točne informacije o tome što se događa, kako bi se preduhitriло širenje glasina, neprovjerenih informacija koje vode produbljivanju krize.

- Kriza privlači medije jer je dobra priča. Mediji su saveznici ili protivnici u održavanju ugleda organizacije.

- Iskren i otvoren odnos prema medijima, dobra i planirana komunikacija pomažu organizaciji u toj mjeri da mediji od istinite činjenice, koja potencijalno može izazvati krizu, ne stvaraju veliku priču.

10.1. Plan i elementi rješavanja krizne situacije

Za uspješno rješavanje i nadvladavanje krizne situacije potrebno je imati razrađen plan koji se sastoji od dva podjednako bitna elementa:

1. Plan rješavanja krizne situacije
2. Plan komunikacije u kriznoj situaciji

Obzirom da prvi element spada u poslovni plan i da se o njemu donose posebne odluke obraćamo pažnju na drugi element odnosno plan komunikacije u kriznoj situaciji.

Za uspješno vođenje kriznog komuniciranja potrebno je kontrolirati krizu a to se može kada budu ispunjena tri slijedeća preduvjeta:

- Raspolagati sa svim relevantnim informacijama o događaju
- Biti pripremljeni i spremni odgovoriti na kriznu situaciju
- U krizi trebamo komunicirati aktivno

Plan kriznog komuniciranja treba sadržavati slijedeće elemente:

- Krizni stožer - Stožer civilne zaštite
- Interna komunikacija u kriznoj situaciji
- Određen i osposobljen glasnogovornik u kriznim situacijama
- Scenarij i simulacija krizne situacije
- Određivanje ciljnih javnosti kao što su opća, mediji, poslovna i dr. kojima ćemo se obraćati
- Određivanje ključnih poruka po ciljnim javnostima
- Određivanje najbolje metode komuniciranja (zavisno od vrste krize: konferencija za novinare, priopćenje, pojedinačna izjava, preporuka, itd.)
- Pri komunikaciji obavezno navesti što se desilo, što se poduzima i što će se poduzeti
- Analiza medijskih objava u cilju pravovremene korekcije svoje poruke i time smanjenja ili amortizacija moguće štete
- Kreirati vijest u kriznoj situaciji ili se stavljamo u opasnost da postanemo vijest čime smo izgubili kontrolu nad kriznom situacijom

10.2. Razina i način komuniciranja u kriznoj situaciji

Gradski stožer civilne zaštite prikuplja, obrađuje i distribuira podatke o svim prirodnim i drugim nesrećama na području općine i te podatke i informacije dostavlja nadležnim organima grada i županijskim operativnom stožeru CZ, a prema potrebi i Federalnom operativnom centru CZ na način predviđen ovim Pravilnikom.

Znaci za uzbunjivanje:

- **Znak opće opasnosti**, koji se emitira zavijajući tonom u trajanju od 100 sekundi, s tim da se u toku prva četiri sata ponavlja više puta.

- **Znak prestanka opasnosti**, koji se emitira jednoličnim tonom u trajanju od 60 sekundi.

NAKON KRIZE - ANALIZA

Iskustva krize mogu biti poučna samo ako ih se temeljito analizira kako bi se u budućnosti izbjegle slične situacije i prebrodile krize u nastajanju.

Treba odgovoriti na pitanja što je u krizi djelovalo, a što nije, je li krizni plan bio dobar, kako su mediji izvještavali o krizi, tip i domet izvješća, reakcije javnosti, financijske posljedice, zaposlenici

10.3. Nepristrano osuđivanje incidenata i kaznenih djela počinjenih iz mržnje

U situacijama kada se dese incidenti ili kaznena djela počinjena iz mržnje koja kao motiv imaju određenu predrasudu govori se o kaznenom djelu počinjenom iz mržnje. Predrasuda znači da osoba ima stereotipna preduvjerenja prema nekoj osobi ili grupi. Ono što je jako važno kada se desi incident za koji se sumnja da je počinjen na osnovu predrasuda, da gradonačelnik i Gradsko vijeće mogu pružiti uvjerenja zajednici da će detaljna istraga biti provedena i da daju tzv. pozitivne izjave za javnost.

Važno je prepoznati zabrinutost zajednice i pojasniti koje su radnje poduzete. S obzirom na to da počinitelji smatraju da kazneno djelo čine u ime cijele zajednice, oni osjećaju moralno opravdanje za svoja djela. Ukoliko ta zajednica ne kazni i ne osudi ova kaznena djela na učinkovit način, ovi i drugi mogući počinitelji potaknuti su nastaviti takve radnje i time će se povećati broj kaznenih djela počinjenih iz mržnje.

Gradsko vijeće Grada Mostara će sukladno svojim ovlastima odrediti način (protokol) o postupanju Gradske uprave Grada Mostara u slučaju incidenata motiviranih mržnjom.

10.4. Promidžba tolerancije i društvene kohezije i uloga civilnog društva

Pored sustavnih mjera koje nadležne institucije provode u smislu reakcije na incidente motivirane predrasudama, jako je važno kontinuirano raditi na promidžbi tolerancije, snošljivosti i društvene povezanosti u zajednici. Te tzv. preventivne aktivnosti se kreiraju i provode uz sudjelovanje svih segmenata društva sa ciljem stvaranja dugoročno stabilnog okruženja za razvitak zajednice. U ovom smislu civilni i javni sektor snose posebnu odgovornost.

Gradska uprava Mostara će razmotriti načine potpore aktivnostima iz zajednice koje su usmjerene na promidžbu tolerancije i društvenog zajedništva. Jedan od načina je svakako integracija načela povezanosti u sve društvene aktivnosti koje Grad zajedno sa svojim partnerima provodi u zajednici. Kriterij povezanosti također može biti ugrađen i u Odluku o financiranju udruga na projektnoj osnovi. Civilno društvo, obzirom na suradnju koju ostvaruje sa zajednicom, može ranije prepoznati odgovarajuće potrebe za ovakvim aktivnostima. Također, često je civilno društvo nositelj pozitivnih promjena i inicijator ovakvih aktivnosti.

11. USVAJANJE, PROVEDBA, NADGLEĐANJE I IZVJEŠĆIVANJE

Strategiju komuniciranja Grada Mostara u formi prijedloga Gradonačelnika dostavlja Gradskom vijeću Grada Mostara na usvajanje. Strategija komuniciranja Grada Mostara provodit će se putem godišnjeg operativnog plana kojeg donosi Gradonačelnik, na prijedlog Povjerenstva. Godišnji operativni plan sadrži aktivnosti koje se provode u tijeku godine, vremenski okvir u kojem se aktivnosti provode kao i odgovornu osobu Službu/Ured zaduženu za provedbu aktivnosti.

Gradonačelnik će formirati posebno Povjerenstvo za godišnje planiranje i izvještavanje provedbe Strategije komunikacije, koja će pripremati godišnji operativni plan i izvješće Gradskom vijeću i Gradonačelniku o stupnju provedbe strategije tj. godišnjih operativnih planova. Sredstva za realiziranje godišnjih operativnih planova trebaju biti osigurana u proračunu.

Mostar, lipanj 2016