

**Bosna i Hercegovina  
Federacija Bosne i Hercegovine  
Unsko-sanski kanton  
Općina Bihać**

**NACRT STRATEGIJE  
KOMUNICIRANJA  
OPĆINE BIHAĆ  
(2011-2016.god.)**

**Bihać, juli 2011. godine**

## SADRŽAJ

U V O D .....	4
1. Strateški ciljevi razvoja Općine.....	5
1.1. Poljoprivreda i procesna industrija hrane – razvija se na sigurnoj resursnoj bazi.....	5
1.2. Turistički potencijali i turisti.....	6
1.3. Poduzetništvo i obrt .....	7
2. Strategija komuniciranja .....	8
2.1. Analiza trenutnog stanja komunikacija u Općini Bihać.....	9
2.2. Interna komunikacija i koordinacija.....	9
2.3. Sastanci uposlenih.....	10
2.4. Telefon kao sredstvo komunikacije .....	12
2.5. Intranet i internet kao sredstvo komunikacije .....	13
2.6. Oglasna ploča .....	15
2.7. Službeni glasnik .....	16
2.8. Prijemi građana .....	17
2.9. Interne odluke i pravila .....	18
2.10. Općinski bilten kao sredstvo interne komunikacije .....	19
3. Eksterna komunikacija .....	20
3.1. Odnosi s medijima .....	20
3.2. Press konferencije .....	21
3.3. Saopštenja za javnost / medije .....	21
3.4. Lokalni radio i TV.....	22
3.5. Štampani lokalni mediji .....	22
3.6. Intervjui.....	23
3.7. Promotivne publikacije (brošure, leci, pamfleti).....	23
3.8. Fotografije.....	24
3.9. Baza kontakata .....	24
3.2.1. Reklamiranje u promotivne svrhe .....	24
3.2.2. Web stranica Općine .....	25
3.2.3. Javne konsultacije (javne rasprave) i zborovi građana.....	25
3.2.4. Zakonom propisano oglašavanje .....	27
3.2.5. Pristup informacijama .....	27
Odnosi s klijentima i korisnicima usluga .....	28
4.1. Telefon .....	28
5. Centar za pružanje usluga građanima.....	29
6. Događaji .....	30
7. Dizajn, vizuelni identitet, znak/logo.....	31
7.1. Grb/logotip.....	31
7.2. Memorandum Općine .....	31
8. Ciljne grupe .....	33
8.1. Građani.....	33
8.2. Poduzetnici, investitori, donatori .....	34
8.3. Viši nivoi vlasti .....	35
8.5. Udruženja građana i nevladine organizacije .....	38
8.6. Mjesne zajednice.....	39
8.7. Međunarodne organizacije u BiH .....	40
9. Akcioni plan i ciljne grupe .....	42
Očekivani troškovi .....	55

**DOKUMENT:** *Strategija komuniciranja Općine Bihać*

**DOKUMENT SAČINILI:** Radna grupa za izradu i implementaciju Strategije komuniciranja Općine Bihać: Zlata Ibrahimpašić (koordinator radnog tijela), Suada Sofić (član), Nijaz Glumac (član), Fersadeta Hadžić (član), Sabina Bulić (član).

**CILJ:** Planiranim i efikasnim aktivnostima interne i eksterne komunikacije kvalitetnije približiti javnosti, odnosno lokalnoj zajednici, ciljeve i politiku kvaliteta Općine Bihać, te unaprijediti pozitivan imidž promjena na području lokalne zajednice, ojačati povjerenje u lokalnu samoupravu kroz aktivno uključivanje građana u poslove i aktivnosti lokalne uprave.

**PREPORUKA:** Sve uposlene u Jedinostvenom organu uprave Općine Bihać, ustanovama, preduzećima i drugim organizacijama od općinskog značaja, upoznati sa sadržajem Strategije i njenim značajem za svakog pojedinca, ali i zajednicu u cjelini, kako bi se u budućnosti mogli ponašati u skladu sa svim preporukama Strategije.

**OPRAVDANOST IZRADE STRATEGIJE KOMUNICIRANJA:**

Općinski načelnik, Općinsko vijeće i Jedinostveni organ uprave Općine Bihać, uvažavajući potrebu stalnog unapređenja rada, te prihvatajući ogromne mogućnosti u svim aspektima razvoja Općine Bihać, izražavaju bezrezervnu podršku opravdanosti izrade Strategije, a s tim i usavršavanju i unapređivanju interne i eksterne komunikacije Općine Bihać.

Značaj i uloga koju Općina Bihać pokazuje prema razvoju sveukupnih kapaciteta lokalne samouprave opredjeljujući je faktor za stalno poboljšanje kvaliteta usluga.

Inicirajući aktivnosti koje doprinose kontinuiranom razvoju i općem napretku lokalne zajednice, poštivajući dosljedno načela zakonitosti, jednakosti pred zakonom i zaštite ljudskih prava i sloboda, Općina Bihać svojim aktivnostima teži implementaciji evropskih standarda i principa lokalne samouprave.

Politikom kvaliteta, transparentnošću rada, informiranjem javnosti o radu općinske uprave i aktivnim uključivanjem građana u proces donošenja odluka, Općina realizira u praksi najviše standarde dobrog upravljanja.

Strategija komuniciranja ima prevashodnu ulogu da:

1. Objedini i unaprijedi sve komunikacijske resurse
2. Omogući djelotvornu kontrolu i mjerljivost efikasnosti i uspješnosti općinskog komuniciranja
3. Obezbijedi javnosti uvid u rad i funkcioniranje organa lokalne uprave, te osnaži mehanizme komuniciranja sa zajednicom s ciljem podrške razvoju i unapređenju javnog mnijenja u općini Bihać.

predsjedavajući Općinskog vijeća

općinski načelnik

---

Željko Mirković

---

mr.sci. Albin Muslić

# U V O D

Općina Bihać jedna je od većih općina u Federaciji BiH, s površinom od 900 kvadratnih kilometara i oko 70 000 stanovnika.

Kao tradicionalno središte ovog dijela BiH, a od 1995. god. i kao sjedište Unsko-sanskog kantona, Bihać snažno razvija infrastrukturne kapacitete, ljudske resurse, te druge segmente u društvenoj i ekonomskoj sferi.

Kulturno historijske vrijednosti različitih perioda (ilirski, rimski, osmanski, austro-ugarski) svjedoče o zajedničkom životu i bogatstvu različitih utjecaja, što Bihać čini vrlo privlačnim i zanimljivim gradom.

Regionalna i lokalna uprava, u raznim historijskim periodima, predstavljala je značajan faktor za razvoj općine i unapređenje ekonomsko-političkog života.

Građani Bihaća imaju jasnu spoznaju i svijest o prošlosti i prirodnim osobenostima Bihaća. Dio toga jeste i veliki značaj koji građani pridaju ulozi lokalnih vlasti, lokalnoj samoupravi i njenom dobrom funkcioniranju.

O ostvarivanju uloge i aktivnostima lokalne samouprave građani su informirani u određenoj mjeri, ali razvoj moderne lokalne uprave usmjerene prema potrebama građana, zahtijeva konstantno razvijanje postojećih i iznalaženje novih mogućnosti za pravovremeno informiranje javnosti i uključenje građana u poslove lokalne uprave s ciljem uspješnijeg i koherentnijeg ukupnog razvoja lokalne zajednice.

Nužno je stalno obnavljanje, unapređenje i otvaranje lokalne uprave prema građanima kao partneru lokalne vlasti.

Prema ocjenama relevantnih institucija i ispitivanjima javnog mnijenja, Općina Bihać je u posljednjih 5 godina napravila značajan napredak u zadovoljavanju interesa građana. Istraživanja i ankete među stanovništvom pokazala su da su građani Bihaća u dobroj mjeri informirani i zadovoljni razvojem općinske uprave kao modernog servisa građana, a prema evropskim standardima i modelima dobre uprave.

Veliki broj štampanih i elektronskih medija, kao i dostupnost globalne internet mreže, jeste u osnovi mehanizam putem kojeg se vrlo brzo, efikasno i djelotvorno vrši disperzija informacija na prostoru Bihaća, što opet biva temeljem i uslovom dobre informiranosti građana.

No, to nije dovoljno. Brzi razvoj komunikacijskih sredstava, potrebe građana i povećani zahtjevi prema lokalnoj upravi, nameću nove modele komuniciranja i nove izazove, zbog kojih se mora prići poboljšanjima interne i eksterne komunikacije. To poboljšanje može se postići samo planskim i kontinuiranim aktivnostima, koje će dovesti do željene dvosmjerne komunikacije između lokalne vlasti i građana, organizacija i medija, udruženja i drugih subjekata u lokalnoj zajednici.

Stoga će Strategija komuniciranja na dugoročnoj osnovi uspostaviti jedinstven, funkcionalan, dobro prohodan i primjenjiv sistem komuniciranja i dati odgovor na ključna pitanja odnosa s javnošću Općinskog organa uprave i Općinskog vijeća kao organa vlasti lokalne samouprave.

# 1. Strateški ciljevi razvoja Općine

Općina Bihać kao organizacija lokalne samouprave predstavlja sistem i servis je za potrebe svih građana koji žive na području općine. Kako bi sve funkcije Općine bile ispunjene u interesu građana, različiti vidovi interne i eksterne komunikacije, skupa s drugim područjima, prolaze kroz proces razvoja, unapređenja i stalnih kvantitativnih i kvalitativnih promjena i poboljšanja.

Općina Bihać, implementacijom Strateškog plana razvoja Općine Bihać 2008–2013. godine, ostvaruje strateške ciljeve koji se ogledaju u razvijenosti infrastrukture, razvijenosti poduzetništva i privatno-javnog partnerstva, razvijenosti društvenih djelatnosti i razvijenosti sistema očuvanja okoliša i uređenja prostora.

S tim u vezi definirana je i vizija Općine Bihać:

**Bihać, kantonalni i univerzitetski centar, najrazvijenija je općina u regiji s visokim standardom života i mogućnostima koje garantiraju kvalitetan život i s progresivnim poslovnim okruženjem koje privlači investicije.**

## *1.1. Poljoprivreda i procesna industrija hrane – razvija se na sigurnoj resursnoj bazi*

Općina Bihać raspolaže s 27.262 ha poljoprivrednog zemljišta (njive 12.298 ha, voćnjaci 484 ha, livade 8.802 ha i pašnjaci 5.678 ha) i pripojenog dijela općine Drvar od 4.375 ha poljoprivrednog zemljišta (njiva 1.039 ha, voćnjaka 53 ha, livada 1.162 ha i pašnjaka 2.121 ha). Proizvodnja žitarica i krmnog bilja na području općine Bihać, organizovana je na porodičnim poljoprivrednim gazdinstvima i to isključivo za podmirenje vlastitih potreba i u funkciji je stočarske proizvodnje, jer u postojećim okvirima većina poljoprivrednih gazdinstava nije konkurentna u ovoj proizvodnji, zbog visoke cijene repromaterijala i usitnjenosti posjeda. Davanjem u zakup poljoprivrednog zemljišta u vlasništvu države na području općine Bihać fizičkim i pravnim licima, za očekivati je da se stanje u ovoj oblasti znatno popravi. U 2010. godini na području općine Bihać zasijana je heljda i soja na većim površinama, a postignuti prinosi dokaz su da uz organizovan otkup i pravilnu primjenu agrotehničkih mjera na ovim prostorima, mogu se sijati i kulture koje donose veću dobit porodičnim gazdinstvima.

Proizvodnja povrća odvija se na otvorenom polju i u zaštićenom prostoru. Navedenom proizvodnjom bavi se veliki broj domaćinstava i ako postoje realne šanse za intenzivan razvoj ove grane poljoprivrede limitirajući faktor je nepostojanje prerađivačkih, skladišnih i rashladnih kapaciteta.

Stočarstvo–govedarska proizvodnja jedna je od najvažnijih grana ukupne poljoprivredne proizvodnje na području općine. Upisano je 1.757 imanja koja se bave uzgojem goveda i kojima je izdat certifikat registracije imanja, a procijenjeni broj goveda je 4.109. Povećanju obima govedarske proizvodnje i uključenosti ljudi u poljoprivrednu proizvodnju, značajno je doprinijelo ulaganje stranog kapitala u „Meggle mljekaru“ d.o.o. Bihać, kompaniju za otkup, preradu i proizvodnju mlijeka i mliječnih proizvoda. U I-XI 2010. godini otkupljeno je 2.260.579 l mlijeka od cca. 500 kooperanata. Značajnu pomoć u razvoju ovog sektora Općina Bihać pruža implementacijom projekta «Revolving fond» u suradnji s «Meggle mljekarom» d.o.o. Bihać, što je prvi značajan korak u razvoju javno–privatnog partnerstva na području općine.

Pčelarstvo–općina Bihać ima povoljne uvjete i dugu tradiciju u uzgoju pčela, proizvodnji meda i drugih pčelinjih proizvoda. Pravo na novčane poticaje, godišnje u prosjeku ostvari cca. 67 pčelara, te je poticajima za držanje pčelinjih društava u intervalu od 1996. do 2010. godine broj košnica povećan s 1.800 na 7.000. Pčelari su povezani u Udruženje pčelara sa 156 članova, finansijski su podržani od Općine Bihać, a u posljednje tri godine podržano je i održavanje Sajma pčelarstva i pčelarske opreme.

Ribarstvo–značajno mjesto u okviru primarne poljoprivredne proizvodnje na području općine Bihać zauzima proizvodnja konzumne ribe i riblje mlađi. Ovom djelatnošću bavi se d.o.o. RIZ «Krajina» Bihać s površinom instaliranih kapaciteta–ribnjaka od 22.500 m<sup>2</sup> i proizvodnjom od 606 t konzumne ribe i 62,29 t mlađi lipljena i potočne pastrmke u 2010. godini. Proizvodnja je standardizirana (HASAP sistem), a plasman proizvoda vrši se na domaće i ino tržište.

Iako je primarna poljoprivredna proizvodnja relativno razvijena, te postoje i određeni značajni kapaciteti za preradu i proizvodnju hrane, dakako još postoji mnogo prostora za organizirani sistemski pristup većih investitora u ove sektore, te prirodni resursi i blizina velikih tržišta kojima je relativno jednostavno pristupiti, što su ujedno i ključni indikatori za potencijalne investitore.

## ***1.2. Turistički potencijali i turisti***

Prirodne ljepote i turizam–kompleksni turistički mega projekti kao budućnost razvoja

Bihać ima izuzetne mogućnosti za razvoj turizma. Postoje resursi za razvoj banjskog, ruralnog, vjerskog, kulturno-historijskog, zimskog, herbalnog, lovnog, ribolovnog i ekstremnog turizma.

Jedan od ključnih potencijala općine Bihać je rijeka Una. Proglašenjem Nacionalnog parka „Una“, Bihać je dobio novu neprocjenjivu vrijednost koju mora iskoristiti za razvoj privrede, odnosno turizma kao jedne od najperspektivnijih grana privrede. Nacionalni park gotovo u

cjelosti se prostire na teritoriji općine Bihać. Rijeka Una prostire se u dužini od 80 km, bogata je virovima, slapovima, vodopadima i predstavlja jednu od najljepših rijeka u Bosni i Hercegovini. Potencijalne turističke resurse na području općine Bihać predstavljaju atraktivne destinacije na Uni: Martin Brod, Kulen Vakuf, Orašac, Štrbački buk, Ripač i Bihać; nacionalni spomenici: džamija Fethija, Kloster, Sokolac, Brekovicica, te Toranj crkve sv. Antuna; zatim, hoteli i ugostiteljstvo, Ribolovni revir Klokot, Srbljani... Vožnja kanuom i kajakom može se organizirati cijelom dužinom Une i njenih pritoka, dok za rafting postoje izvanredne staze.

Općina Bihać već raspolaže s 5 hotela, 1 motelom, 177 soba s 357 ležaja i 16 apartmana. Iako postoje prirodni potencijali, pravi razvoj turizma na teritoriji općine Bihać može se očekivati onda kada budu definirani kompleksni turistički proizvodi oslonjeni na resurse koji postoje. Mogućnost za profitabilno investiranje u takve projekte je očigledna. Općina Bihać je spremna dati podršku investitorima u definiranju kompleksnih turističkih proizvoda koji bi se oslanjali na prirodne resurse kao što su: rijeka Una, Nacionalni park, SRC Duga Luka, TRC Terme Gata, Stari gradovi i sl.

Za Bišćane se kaže da su pravi domaćini, međutim kada je turizam u pitanju evidentan je nedostatak turističke senzibiliteta i menadžerskog duha. Unatoč gradnji ugostiteljsko-turističkih objekata, nije došlo do značajnijeg iskoraka u turizmu. Najveći problem za privlačenje turista u Bihać je nedostatak turističkih agencija i primamljive turističke ponude. Shodno ovom, ne može se reći da imamo utjecaj na turiste kao ciljnu skupinu. Uglavnom se radi o sporadičnim posjetama, slučajnim zaustavljanjima na proputovanjima.

Postojeći prirodni resursi, zdrava hrana i čisti okoliš nedovoljno su iskorišteni u turističkoj ponudi, a posebno u ruralnom dijelu Bihaća. Planiranje i realizacija mega turističkog projekta koji bi za sobom povukao velike investicije i investitore s kredibilitetom je rješenje za razvoj turizma, ali i intenziviranje turističke promocije i podizanje kvaliteta turističke ponude.

### ***1.3. Poduzetništvo i obrt***

U prijeratnom periodu općina Bihać je imala razvijenu industriju, čiji kapaciteti su zapošljavali više hiljada radnika. Agresorska razaranja i neuspješna privatizacija uništili su industrijske objekte i opremu, tako da je vrlo mali broj istih nastavio poslovati nakon agresije. Obnova industrijskih objekata bi iziskivala velika ulaganja, zbog čega nema interesa investitora za ulaganja u iste, pogotovo kad se ima na umu da bi nakon obnove objekata i pokretanja proizvodnje uslijedio problem osvajanja tržišta.

Nezainteresiranost investitora za ulaganja na području općine Bihać povezana je i s administrativnim procedurama pokretanja poslova, pojedinačnim nastupanjem na tržištu, neorganizovanjem privrednika kroz granska udruženja, neredovna i nesistematizovana komunikacija s poduzetnicima i postojećim udruženjima privatnih poduzetnika. Privlačenje

domaćih i stranih investitora moglo bi se obezbijediti kroz promoviranje prirodnih bogatstava i njihovo adekvatnije korištenje, olakšavanje administrativnih postupaka izmjenama propisa koje regulišu oblast poduzetništva, organiziranje i zajedničko nastupanje na tržištu privrednika, te eventualne olakšice u pokretanju poslova.

## 2. Strategija komuniciranja

Strategija komuniciranja sa zajednicom, implementirat će se s ciljem integralnog povezivanja svih struktura, koje funkcioniraju u organizacijskoj shemi Općine Bihać, što uključuje i interakciju s građanima, biznis sektorom, sektorom NVO, mjesnim zajednicama i svim drugim organizacijama i institucijama, koje su zainteresirane da budu dijelom ovog dugotrajnog procesa, a u čemu se do sada, nisu iskoristili svi raspoloživi potencijali.

Na taj način će se osigurati da komunikacijske aktivnosti podrže ispunjavanje razvojnih ciljeva Općine, srednjoročnih prioriteta i godišnjih ciljeva. Da bi se postigla definisana vizija, nastavit ćemo s uvođenjem dobrih praksi, uključujući prakse dobrog komuniciranja sa zajednicom.

Naime, Općina Bihać jedna je od općina u BiH, koja je dobila priznanje za dobru praksu, u okviru Beacon sheme, a u oblasti upravljanja ljudskim resursima. Ovi procesi dodatno se unapređuju kroz implementaciju procedura ISO 9001:2008.

Struktura općinske uprave, profesionalana struktura uposlenih i metodologije rada, prilagođene su potrebama korisnika–građana općine. Potrebe građana redovno se ispituju kroz upitnike i ankete, te direktne kontakte na terenu u mjesnim zajednicama i brojnim nevladinim organizacijama. Strategija komuniciranja treba doprinijeti i uspješnijem prepoznavanju potreba kako bi se te potrebe što uspješnije mogle zadovoljiti.

Komunikacijski ciljevi Općine Bihać postavljeni su kao podrška ostvarenju vizije Općine, te će doprinijeti ostvarenju strateških razvojnih ciljeva Općine u vremenu od 2008. do 2013. godine. U tom smislu Općina Bihać će:

- inovirati internu i eksternu komunikaciju uvođenjem novih modela i praksi komuniciranja
- unaprijediti profesionalnu etiku uposlenih u svrhu daljnjeg unapređenja imidža Općine
- Kontinuirano sprovoditi obuku i usavršavanje uposlenika općinskog organa uprave u oblasti interne i ekterne komunikacije
- unaprijediti tehničko-tehnološke uslove za uspješniju razmjenu informacija između općinskih službi i povećanje efektivnosti interne komunikacije
- povećati nivo suradnje s lokalnim medijima na principima profesionalizma
- unaprijediti općinske usluge putem sveobuhvatnije komunikacije s građanima.

Strategija komuniciranja pružit će bolje mogućnosti komunikacije sa zajednicom u skladu s usvojenim Strateškim planom razvoja općine, Strategijom upravljanja ljudskim resursima, Strategijom omladinske politike i Strategijom partnerstva sa zajednicom.

**CILJEVI** Strategije komuniciranja su:

1. podizanje kvaliteta komunikacijskih kapaciteta s ciljnim grupama, a posebno s građanima, poduzetnicima, investitorima i višim nivoima vlasti
2. snaženje otvorenosti, transparentnosti i javne odgovornosti Općine, posredstvom efikasnog komuniciranja s građanima–strankama u postupku i edukacije građana o nadležnostima i procedurama
3. unapređenje opće slike javnog mnijenja posredstvom izvještavanja u medijima
4. transparentno, racionalno i s finansijskim uštedama komuniciranje postaviti da bude efektivno, efikasno i u svakom trenutku blisko i korisno građanima
5. s ciljem bolje suradnje i razvoja integralnih odnosa unutar Općine postaviti efikasan sistem interne koordinacije i komunikacije
6. unapređenje općeg ugleda i slike Općine sistemskom izgradnjom specifičnog brenda Općine.

Strategija komuniciranja obuhvatit će organizacijske, finansijske i tehničke aspekte svih vidova općinskog komuniciranja.

Akcioni plan za realizaciju svih aktivnosti uradit će radna grupa u suradnji s relevantnim suradnicima, a nakon što Općinsko vijeće Bihać usvoji Strategiju komuniciranja.

### ***2.1. Analiza trenutnog stanja komunikacija u Općini Bihać***

Kako bismo utvrdili realno stanje cjelokupnog sistema komuniciranja u Općini Bihać, uradili smo analizu interne komunikacije, analizu eksternih komunikacija i analizu ciljnih grupa.

Urađena analiza daje detaljan uvid u načine i efekte komuniciranja unutar (interna komunikacija) i izvan (eksterna komunikacija) Općine.

Kod analize internih komunikacija posebna pažnja posvećena je mehanizmima komuniciranja kao što su sastanci osoblja, telefon, internet, **intranet**, oglasna ploča, e-mail, prijemi i neformalni kontakti.

Kod analize eksternih komunikacija, obrađeni su odnosi s medijima (konferencije za štampu, saopštenja za medije, intervjui), baza kontakata, web stranica Općine, zborovi građana i prakse javnih rasprava, promotivne publikacije (afiše, brošure, leci...), neformalni susreti s građanima i novinarima, itd.

Na temelju sistematske analize komunikacija, definirani su specifični, mjerljivi, ostvarljivi i relevantni ciljevi, koje želimo postići, kao i aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili postavljene ciljeve.

### ***2.2. Interna komunikacija i koordinacija***

Općina Bihać uspostavila je pisane procedure unutarne i vanjske komunikacije, kojima su definirani forma i način unutarnjeg i vanjskog komuniciranja. Procedure su uspostavile pravila koja se odnose na unutarnju-internu komunikaciju:

1. Općinskog vijeća i općinskog načelnika
2. općinskog načelnika i službi
3. načelnika i uposlenika Organa uprave
4. između službi
5. rukovodećih državnih službenika i uposlenika međusobno u okviru službe
6. portparola Organa uprave i načelnika
7. portparola i pomoćnika načelnika, te po ovlaštenju pomoćnika načelnika

8. komunikacija između portparola i informatičko-tehničkog (IT) sektora u okviru Službe za podršku i razvoj uprave.

Uspostavljene Procedure predstavljaju dobru osnovu za unapređenje procesa interne i eksterne komunikacije Općine Bihać.

Interna komunikacija u Općini Bihać odvija se putem nekoliko standardnih metoda: sastanaka, intraneta, telefona, oglasnih ploča, itd.

### 2.3. Sastanci uposlenih

#### Analiza stanja:

<b>SNAGE/ PREDNOSTI</b>	<b>SLABOSTI/ PODRUČJA ZA POBOLJŠANJA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>postojanje propisanih detaljnih procedura interne i eksterne komunikacije</i></li> <li>- <i>postojanje općinskog intraneta</i></li> <li>- <i>postojanje educiranih ljudskih resursa</i></li> <li>- <i>otvorenost općinskog menadžmenta za promjene</i></li> <li>- <i>spremnost općinskog osoblja da se usavršava</i></li> <li>- <i>posjedovanje ISO certifikata</i></li> <li>- <i>postojanje organizovane interne edukacija o organiziranju sastanaka</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>nedovoljna komunikacija između općinskog načelnika i vijećnika</i></li> <li>- <i>neplanirani i neredovni sastanci pomoćnika općinskog načelnika i službenika i namještenika</i></li> <li>- <i>neredovni informativni sastanci između pomoćnika općinskog načelnika i šefova odsjeka</i></li> <li>- <i>nedovoljna razmjena informacija i nedovoljna komunikacija između općinskih službi</i></li> <li>- <i>netransparentnost u sprovođenju određenih aktivnosti, planiranju i izvođenju pojedinih aktivnosti na području općine</i></li> <li>- <i>nedovoljna komunikacija uposlenika zbog nepostojanja timskog rada</i></li> <li>- <i>neredovne povratne informacije unutar Organa uprave</i></li> <li>- <i>rijetki sastanci načelnika i uposlenika (nekorištenje uspostavljene dobre prakse kao što je npr. dobra praksa u okviru interne edukacije, koja se odnosila na prezentaciju o orgnaizovanju sastanaka)</i></li> </ul>
<p><b>MOGUĆNOSTI / PRILIKE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>evropski trend jačanja menadžmenta u javnoj upravi</i></li> <li>- <i>trend promjene i unapređenja institucionalne radne kulture u javnim administracijama</i></li> </ul>	<p><b>PRIJETNJE/ NEPOVOLJNOSTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>birokratsko razumijevanje javne administracije (formalan pristup u organizovanju aktivnosti)</i></li> <li>- <i>nepostojanje specifično educiranog kadra iz oblasti komuniciranja</i></li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>postojanje međunarodnih projekata i fondova za unapređenje javne administracije</i></li> <li>- <i>zahtjevi EU za reformom javne administracije</i></li> <li>- <i>povećani zahtjevi građana za otvorenošću općinske administracije</i></li> </ul>	<p><i>(psiholozi, sociolozi, novinari, profesori)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>nedovoljno razvijena svijest rukovodećih službenika o značaju planske komunikacije, organizovane i kontinuirane komunikacije</i></li> <li>- <i>nepotizam kao faktor ometanja u organizovanju timskog rada</i></li> </ul>
--	--

Kad su u pitanju različite vrste sastanaka kao metoda interne horizontalne i vertikalne komunikacije, praksa pokazuje da se sastanci, a time i komunikacija odvijaju, uglavnom, putem sastanaka općinskog načelnika i pomoćnika načelnika u okviru sastanaka kolegija načelnika. Ovi sastanci su neredovnog karaktera, a po potrebi su prošireni prisustvom direktora javnih poduzeća i ustanova, kojima je Općina osnivač.

Komunikacija općinskog načelnika s Općinskim vijećem svedena je na sastanke kolegija OV prije sjednica OV, te na komunikaciju tokom sjednica. Ne postoji praksa sastanaka općinskog načelnika i vijećnika.

Općinski načelnik nema praksu redovnih sastanaka sa svim uposlenim osobljem i ovaj vid komunikacije sveden je na „godišnje obraćanje načelnika uposlenicima“ ili pak dijelu uposlenika.

Sastanci pomoćnika načelnika s osobljem nisu proceduralno regulirani, neredovni su i neplanirani.

Sastanci svih uposlenih u Općini Bihać održavaju se po potrebi i u okviru sindikalnih aktivnosti.

Uz postojanje kvalificiranog osoblja unutar Općine, koje će se dodatno educirati za unapređenje komunikacije, daje garanciju da je identificirane slabosti u ovom vidu interne komunikacije moguće prevazići. Dodatnu snagu predstavlja i općinski menadžment-otvoren za promjene i unapređenja u svim vidovima funkcioniranja općinske administracije, pa tako i u području komuniciranja, kao i osoblje spremno da prihvati promjene i unapređenja u svom radu.

U ovom smislu Općina ima namjeru iskoristiti povoljnosti koje se javljaju u okviru razvoja evropske javne administracije, te prilike koje se pružaju tokom realizacije različitih međunarodnih projekata usmjerenih na reformu javne administracije u BiH.

Kako bi se unaprijedila praksa sastanaka kao metoda interne komunikacije, a bazirano na analizi čiji je šematski prikaz već prikazan, identificirani su sljedeći

## **CILJEVI**

1. poboljšati protok informacija unutar općinskih službi
2. unaprijediti razmjenu informacija između općinskih službi
3. povećati informisanost uposlenika putem internih sastanaka
4. unaprijediti i sistematizirati komunikaciju putem internih sastanaka različitih nivoa
5. unaprijediti komunikaciju između općinskog načelnika i Općinskog vijeća
6. uvesti praksu redovnih godišnjih analiza interne i eksterne komunikacije Općine
7. dobiti povratne informacije i djelovati na osnovu povratnih informacija o utjecaju internih komunikacija

8. uspostaviti osnovne principe institucionalne radne kulture bazirane na transparentnom internom protoku informacija i otvorenoj interpersonalnoj komunikaciji
9. uspostaviti sistem kontinuirane edukacije općinskih službenika o kvalitetnoj internoj i eksternoj komunikaciji.

Za realizaciju postavljenih ciljeva predviđene su

#### **AKTIVNOSTI**

1. uspostaviti praksu redovnih mjesečnih sastanaka između općinskog načelnika i općinskih vijećnika
2. uvesti redovne tromjesečne sastanke općinskog načelnika i uposlenika
3. uvesti redovne mjesečne sastanke pomoćnika načelnika s uposlenicima
4. uvesti sedmične sastanke pomoćnika općinskog načelnika sa šefovima odsjeka
5. uvesti redovne sedmične informativne sastanke šefova odsjeka i uposlenika
6. donijeti godišnji plan edukacije uposlenika u oblasti interne i eksterne komunikacije
7. obezbijediti snimanje i arhivu snimaka sa sastanaka
8. uvesti obavezno godišnje anketiranje uposlenika o kvaliteti informisanja i zadovoljstvu uspostavljenim komunikacijama
9. uvesti redovni interni bilten koji će obezbijediti prenošenje ključnih poruka i informacija za uposlenike
10. revidirati akte o internoj komunikaciji u skladu s novouspostavljenim pravilima i praksama.

#### **2.4. Telefon kao sredstvo komunikacije**

##### Analiza stanja:

<p><b>SNAGE/ PREDNOSTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>dobra interna telefonska mreža</i></li> <li>- <i>brzo i efikasno komuniciranje putem savremene telefonske centrale</i></li> <li>- <i>dobra kultura telefonskog komuniciranja</i></li> <li>- <i>dostupnost telefonskog komuniciranja većini uposlenih</i></li> <li>- <i>razvijena upotreba službenih mobilnih telefona u svrhu efikasnijeg rada</i></li> </ul>	<p><b>SLABOSTI/ PODRUČJA ZA POBOLJŠANJA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>povremeno prekomjerna upotreba telefona</i></li> <li>- <i>nerazvijene vještine profesionalnog telefonskog komuniciranja</i></li> <li>- <i>neiskorištene sve mogućnosti telefonskog komuniciranja s građanima-korisnicima usluga</i></li> </ul>
<p><b>MOGUĆNOSTI / PRILIKE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>brzi razvoj telefonskih komunikacija nove generacije</i></li> <li>- <i>povećanje broja građana koji koriste telefon za komunikaciju s općinom</i></li> <li>- <i>mnogobrojni treninzi o savremenom poslovnom komuniciranju</i></li> </ul>	<p><b>PRIJETNJE/ NEPOVOLJNOSTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>globalno sužavanje upotrebe klasične telefonske komunikacije u poslovnom komuniciranju</i></li> <li>- <i>preklapanje elektronskog i klasičnog poslovanja, što dovodi do usložnjava i obavljanja nepotrebnih poslova</i></li> <li>- <i>nizak nivo znanja o mogućnostima elektronskog poslovanja</i></li> </ul>

Općina je uložila znatna materijalna sredstva za uspostavu mreže savremenog, efikasnog telefonskog komuniciranja u svrhu poboljšanja ukupnog poslovanja Općine i općinskih uposlenika. Osim što je taj vid komunikacije dostupan ogromnoj većini uposlenih, razvijena telefonska komunikacija znatno je doprinijela unapređenju rada općinskog organa uprave. Poslovno komuniciranje putem mobilnih telefona omogućeno je svim općinskim službama i uposlenicima kojima takav vid komuniciranja omogućava olakšano i bolje obavljanje posla. Povremeno, upotreba telefona prelazi vremenske granice dopuštene i poželjne iz aspekta efikasnosti. Primijećeno je i da je potrebno unaprijediti vještine poslovnog telefonskog komuniciranja kod uposlenih. Također, telefonska komunikacija s građanima, kao korisnicima općinskih usluga, nije dovoljno iskorištena kao moćno i većini građana dostupno sredstvo u pružanju informacija.

Kako bi se očuvao dostignuti nivo ovog vida komuniciranja, te dodatno unaprijedio način rada, potrebno je napraviti unapređenja, te su postavljeni sljedeći

## CILJEVI

1. proširiti i unaprijediti telefonski servis prema građanima u svrhu poboljšanja informiranosti građana
2. unaprijediti vještine profesionalnog telefonskog komuniciranja kod uposlenih
3. koristiti prilike za uvođenje novih tehnologija kod ovog vida komunikacije
4. unaprijediti i staviti u primjenu procedure za ovaj metod profesionalne interne i eksterne komunikacije uposlenih u općinskom organu uprave.

Za realizaciju postavljenih ciljeva predviđene su

## AKTIVNOSTI

1. izraditi plan uspostave različitih vrsta info telefona za građane
2. sprovesti edukaciju uposlenika u oblasti interne i eksterne telefonske komunikacije
3. izraditi plan praćenja primjene novih telefonskih komunikacija za potrebe javne uprave i javnih servisa
4. revidirati akte o internoj komunikaciji u skladu s novouspostavljenim pravilima i praksama.

### 2.5. Intranet i internet kao sredstvo komunikacije

#### Analiza stanja:

<b>SNAGE/ PREDNOSTI</b>	<b>SLABOSTI/ PODRUČJA ZA POBOLJŠANJA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>razvijena intranet mreža</i></li> <li>- <i>svaka kancelarija ima instalaciju za pristup intranetu i internetu</i></li> <li>- <i>kvalitetan priključak na internet</i></li> <li>- <i>većina uposlenika ima vlastiti e-mail</i></li> <li>- <i>zadovoljavajući broj računara</i></li> <li>- <i>zadovoljavajući broj lokalnih servera</i></li> <li>- <i>postojanje softwar-a za različite potrebe rada organa uprave</i></li> <li>- <i>software za upravljanje i kontrolu pristupa internetu, kao i zaštitu LAN-a (lokalna računarska mreža)</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>nedovoljna educiranost osoblja za korištenje intranet i internet mreže u svakodnevnom obavljanju poslova</i></li> <li>- <i>nedovoljna educiranost za korištenje instaliranih softwar-a</i></li> <li>- <i>neiskorištene mogućnosti savremenog komuniciranja s građanima-korisnicima usluga</i></li> <li>- <i>nedovoljno korištenje intraneta u službenoj komunikaciji</i></li> <li>- <i>nepostojanje internog protokola o</i></li> </ul>

	<i>ukupnom elektronskom poslovanju</i>
<b>MOGUĆNOSTI / PRILIKE</b> - <i>povećanje broja građana koji koriste internet za komunikaciju s općinom</i> - <i>povećani zahtjevi građana za osavremenjavanje rada općinske administracije s građanima</i>	<b>PRIJETNJE/ NEPOVOLJNOSTI</b> - <i>nepostojanje zakona o elektronskom poslovanju</i> - <i>korištenje interneta kod uposlenih bez utvrđene namjene</i> - <i>nepostojanje kvalitetne zaštite od različitih virusa i upada u sistem</i> - <i>nepostojanje motiviranosti i interesa jednog dijela uposlenih za korištenje interneta</i>

Od 1996. godine počelo je uvezivanje postojećih računara u zgradi Općine u lokalnu računarsku mrežu (intranet). Trenutno (maj, 2011. god.) više od 150 računara uvezano je u mrežu unutar Općine putem 7 servera. Lokalna računarska mreža – LAN Općine povezana je na internet putem više kvalitetnih ADSL priključaka brzine do 10 Mbps, od kojih je jedan s javnom IP adresom. Pristup internetu je ograničen zavisno od potreba radnog mjesta. Pomoću namjenskih programa vrši se upravljanje i kontrola pristupa internetu za sve korisnike, u smislu pristupa internet stranicama koje se općenito smatraju nepoželjnim i neafirmativnim, kao i zaštita sistema od vanjskih utjecaja.

Svi uposlenici kojima to radno mjesto omogućava/zahtjeva imaju vlastiti e-mail za komunikaciju i neometan pristup ka istom. Međutim, evidentna je potreba za edukacijom osoblja za korištenje e-maila kao savremenog sredstva za komunikaciju.

Općina ima vlastitu web stranicu [www.bihac.org](http://www.bihac.org), putem koje se građanima prezentuju sve važnije aktivnosti Općine i općinskog načelnika. Također, na web stranici građani mogu pronaći i vodiče kroz općinske službe, zahtjeve za usluge i sve važnije dokumente Općine.

Obaveza upotrebe softwara iz GAP-a, regulirana je uputstvima općinskog načelnika.

Nepostojanje zakona o elektroničkom poslovanju također ograničava ovaj vid komunikacije, kako interno tako i eksterno.

Činjenica da sve veći broj građana koristi internet kao sredstvo komuniciranja, pa i s lokalnim vlastima, upućuje na potrebu brzog osavremenjavanja i proširenja ovog načina rada unutar lokalnih uprava, pa tako i Općine Bihać.

Stoga su u ovoj oblasti identificirani sljedeći

## **CILJEVI**

1. povećati nivo upotrebe intraneta u svrhu unapređenja efikasnosti rada
2. proširiti kontrolirano korištenje interneta
3. unaprijediti elektronsku komunikaciju s građanima
4. povećati nivo upotrebe dodatnim educiranjem osoblja za širenje interne i eksterne komunikacije
5. jedan od ciljeva je proširiti internu i eksternu komunikaciju uvođenjem novih komunikacijskih kanala

Kako bi ciljevi bili ostvareni potrebno je sprovesti

## **AKTIVNOSTI**

1. izraditi plan unapređenja informatičkih kapaciteta Općine
2. izvršiti edukaciju zaposlenih
3. kontinuirano povećavati korištenje resursa interneta za oglašavanje, komunikaciju i druge aktivnosti
4. poboljšavati kvalitet konekcije na internet mreži i omogućiti upotrebu različitih programa za pristup informacijama
5. uvođenje messingera unutar organa uprave, kao vid komunikacije između uposlenika.

## 2.6. Oglasna ploča

### Analiza stanja:

<p><b>SNAGE/ PREDNOSTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>oglasna ploča postoji</i></li> <li>- <i>dobro postavljena oglasna ploča</i></li> <li>- <i>sadržajno bogata</i></li> <li>- <i>postojanje Pravilnika o oglašavanju na oglasnoj ploči</i></li> </ul>	<p><b>SLABOSTI/ PODRUČJA ZA POBOLJŠANJA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>nisu razdvojene interne i eksterne informacije</i></li> <li>- <i>nema osobe direktno zadužene za brigu o redovnom ažuriranju oglasne ploče</i></li> <li>- <i>mali broj građana koristi oglasnu ploču kao izvor informacije</i></li> <li>- <i>ne postoje oglasne ploče u mjesnim zajednicama</i></li> <li>- <i>spor način pružanja informacije</i></li> <li>- <i>nepostojanje potvrde da je informacija stigla do građana ili uposlenika</i></li> </ul>
<p><b>MOGUĆNOSTI / PRILIKE</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>unapređenje komunikacije proširenjem oglasnih ploča u mjesne zajednice</i></li> </ol>	<p><b>PRIJETNJE/ NEPOVOLJNOSTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>usmjeravaje građana prema drugim vrstama izvora informacija</i></li> </ul>

U zgradi Općine postavljena je oglasna ploča. Na oglasnoj ploči, građanima i uposlenicima pružaju se aktualne i neophodne informacije o radu Organa uprave, javni pozivi i oglasi za stipendije, sanacije kuća, zapošljavanje, aktivnostima sindikata i druge informacije.

Oglasna ploča postavljena je na samom ulazu u zgradu Općine, na vidnom je mjestu, uokvirena i s dovoljno prostora za oglašavanje.

Pravilnik i protokol o oglašavanju na oglasnoj ploči postoji. Ključni problem je što se putem ploče oglašavaju i interne i eksterne informacije, a potrebno je i zvanično odrediti lice za brigu o oglasnoj ploči.

### **CILJEVI**

1. poboljšati dostupnost informacija na oglasnoj ploči
2. proširiti krug korisnika informacija putem oglasne ploče
3. sistematizirati korištenje oglasne ploče kao mehanizma informisanja građana i uposlenika

### **AKTIVNOSTI**

1. postaviti posebnu tablu za interno oglašavanje na primjerenom položaju
2. odrediti lice koje će biti zaduženo za oglašavanje na oglasnim pločama
3. donijeti pravilnik o postupcima i načinu oglašavanja

4. postaviti oglasne ploče u sve mjesne zajednice.

## 2.7. Službeni glasnik

### Analiza stanja:

<p><b>SNAGE/ PREDNOSTI</b>  <i>-redovno izdavanje Službenog glasnika Općine</i>  <i>- postojanje uposlenih zaduženih za pripremu i objavljivanje</i>  <i>- objavljivanje glasnika u elektronskoj verziji</i>  <i>- dovoljan broj primjeraka</i></p>	<p><b>SLABOSTI/ PODRUČJA ZA POBOLJŠANJA</b>  <i>- nepostojanje pravilnika o službenom glasniku</i>  <i>- nedefiniran način distribucije</i>  <i>- ograničen pristup sadržaju glasnika na web stranici Općine</i>  <i>- nepostojanje analize o kvaliteti i opsegu korištenja glasnika kao sredstva informiranja građana</i></p>
<p><b>MOGUĆNOSTI / PRILIKE</b>  <i>- proširiti broj korisnika glasnika</i>  <i>- povećati dostupnost glasnika građanima</i></p>	<p><b>PRIJETNJE/ NEPOVOLJNOSTI</b>  <i>- zakonsko ukidanje komercijalnog pristupa izdavanju glasnika</i></p>

Općina Bihać redovno izdaje Službeni glasnik u kojem se objavljuju akti općinskog načelnika i Općinskog vijeća (naredbe, odluke, rješenja itd.). Tehnička priprema obavlja se u okviru **Službe za stručne poslove Općinskog vijeća**, u suradnji s odjeljenjem pripreme u štampariji, a uređuje ga i lektoriše portparol Općine. Tiraž službenih novina je do 100 primjeraka. Broj primjeraka nije propisan niti način distribucije, odnosno obavezni primatelji. Nisu rađena anketiranja o kvaliteti, distribuciji, dostupnosti i ostalim elementima relevantnim za svrhu izdavanja Službenog glasnika.

Od početka 2009. godine, izdanja Službenog glasnika dostupna su i na web stranici Općine Bihać, [www.bihac.org](http://www.bihac.org). S obzirom da je izdavanje Službenog glasnika zasnovano na komercijalnoj osnovi, na web stranici je dostupan samo sadržaj Službenog glasnika, što bitno ograničava osnovnu svrhu glasnika-pružanje relevantne informacije javnosti.

## CILJEVI

1. učiniti Službeni glasnik dostupnim svim zainteresiranim institucijama i građanima
2. unaprijediti distribuciju glasnika

## AKTIVNOSTI

1. donijeti pravilnik o izgledu, dizajnu i sadržaju Službenog glasnika
2. povećati tiraž sa 100 na 160 komada
3. na web stranicu postaviti cjelokupan sadržaj glasnika, bez mogućnosti kopiranja i štampanja.

## 2.8. Prijemi građana

### Analiza stanja:

<b>SNAGE/ PREDNOSTI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- redovni prijemi građana kod načelnika Općine prema utvrđenoj proceduri</li><li>- prisustvo relevantnih službenika na sastancima s građanima</li><li>- vođenje evidencije o broju primljenih građana i temi razgovora</li><li>- prijemi građana kod pomoćnika načelnika određenim danom</li><li>- postojanje svijesti o značaju direktnih kontakata s građanima</li></ul>	<b>SLABOSTI/ PODRUČJA ZA POBOLJŠANJA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- nepostojanje procedura za prijem građana</li><li>- nedefiniran način rješavanja zahtjeva iznesenih tokom prijema</li><li>- nepostojanje analize o kvaliteti i doseg prijema građana kao sredstva za komunikaciju s građanima</li><li>- Općinsko vijeće nije uključeno u proces redovnog prijema građana</li><li>- ne postoji obaveza povratne informacije iz općinskih službi o poduzetim aktivnostima u vezi sa zahtjevima građana</li><li>- nemogućnost realizacije svih podnesenih zahtjeva</li></ul>
<b>MOGUĆNOSTI / PRILIKE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- jačanje drugih mehanizama za komunikaciju između Općine i građana</li><li>- povećano korištenje informatičke tehnologije od građana za komunikaciju s Općinom</li><li>- moguće je obezbijediti praćenje i analizu svih kontakata s građanima</li></ul>	<b>PRIJETNJE/ NEPOVOLJNOSTI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- nedovoljan interes vijećnika za učešće u procesu prijema građana</li><li>- postojanje shvatanja kod građana da se jedino s općinskim načelnikom može nešto riješiti</li><li>- nedovoljna educiranost građana o potrebi direktnih kontakata</li><li>- nemogućnost općinskog načelnika i drugih rukovodećih službenika da zbog svojih obaveza zadovolje potrebe građana u ovom smislu</li></ul>

Općinski načelnik svakodnevno prima građane. U Općini Bihać ne postoji posebna procedura za prijem stranaka. Općinski načelnik preko kabineta načelnika prima sve najavljene građane. Građani se najavom evidentiraju, pojasne povod razgovora, a o broju posjeta vodi se uredna evidencija. Razgovoru s građanima uz općinskog načelnika obavezno prisustvuje određeni savjetnik, a pomoćnik po pozivu načelnika.

Pomoćnici načelnika svakodnevno, u okviru određene procedure ili određenog vremena, vrše prijeme građana i stranaka. Ne vodi se evidencija o broju posjeta ili temama razgovora. Kada načelnik nije u mogućnosti primati građane, umjesto njega to čini jedan od savjetnika, koji je dužan načelnika obavijestiti o zahtjevima građana.

Predsjedavajući Općinskog vijeća, a u nekim slučajevima i zamjenik predsjedavajućeg, prima građane po iznesenim zahtjevima. Nema propisane procedure prijema građana. Na kraju mjeseca predsjedavajući dostavlja općinskom načelniku informaciju o zahtjevima i pritužbama građana iznesenim na rad Organa uprave o pitanju rješavanja njihovih zahtjeva. Nema povratne informacije o poduzetim aktivnostima od općinskih službi.

## CILJEVI

1. poboljšati komunikaciju s građanima putem planskog prijema građana
2. proširiti komunikaciju Općinskog vijeća i građana kroz uspostavu redovnih susreta građana i vijećnika
3. poboljšati komunikaciju s građanima kroz efikasno i efektivno rješavanje zahtjeva građana
4. smanjiti broj zahtjeva građana za prijem povećanjem zadovoljstva građana radom općinskog organa uprave

## AKTIVNOSTI

1. uspostaviti protokol za prijem građana kod načelnika Općine, predsjedavajućeg OV, komisija Vijeća i vijećnika
2. uspostaviti praksu „Dani otvorenih vrata za građane“ za susrete s načelnikom i OV
3. uspostaviti godišnji plan redovnih susreta s građanima za OV i načelnika
4. voditi redovne zapisnike o toku prijema kod načelnika, predsjedavajućeg Općinskog vijeća i vijećnika
5. analizirati učinke ovog vida komunikacije s građanima i izraditi plan poboljšanja za ovaj mehanizam komunikacije s građanima
6. analizirati zadovoljstvo građana radom općinskih službi i Općinskog vijeća i izraditi plan poboljšanja
7. unaprijediti elektronsku komunikaciju s građanima.

### 2.9. Interne odluke i pravila

#### Analiza stanja:

<b>SNAGE/ PREDNOSTI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>usvojen kodeks ponašanja za uposlenike</i></li><li>- <i>uposlenici poštuju kodeks ponašanja</i></li></ul>	<b>SLABOSTI/ PODRUČJA ZA POBOLJŠANJA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>postoje zabilježeni slučajevi kršenja kodeksa ponašanja</i></li><li>- <i>evidentirano je nezadovoljstvo građana s odnosom uposlenika prema njima</i></li></ul>
<b>MOGUĆNOSTI / PRILIKE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>jačanje svijesti građana o upravi kao servisu</i></li><li>- <i>upoznavanje s naprednim javnim upravama</i></li></ul>	<b>PRIJETNJE/ NEPOVOLJNOSTI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>nemotiviranost uposlenih za unapređenje komunikacije s građanima</i></li><li>- <i>razumijevanje uprave kao vlasti, a ne servisa građana</i></li><li>- <i>nedovoljna angažiranost građana u postavljanju zahtjeva prema upravi</i></li><li>- <i>nepoticajna radna kultura</i></li></ul>

Uposlenici Općine Bihać ponašaju se, najvećim dijelom u skladu s etičkim kodeksom, kako između sebe tako i u odnosu prema strankama. Etički kodeks između ostalog propisuje pristojno odijevanje i ponašanje, način međusobne komunikacije uposlenika, te komunikacije s građanima.

Sve to doprinosi unapređenju imidža Općine i njenom razvitku u cjelini. Uposlenici organa uprave koji direktno rade s građanima obavezani su na profesionalno ponašanje što ima direktan utjecaj na percepciju rada općine od građana.

Nažalost, još postoje slučajevi kršenja kodeksa ponašanja kako unutar internog komuniciranja, tako i u komunikaciji prema građanima.

## CILJEVI

1. uspostaviti visokoetičnu radnu kulturu
2. unaprijediti poslovnost i profesionalnost
3. graditi dobar imidž Općine

## AKTIVNOSTI

1. uvesti kontinuirano educiranje uposlenika o internoj i eksternoj komunikaciji
2. uvesti redovne informativne sastanke s uposlenicima o primjeni standarda etičke radne kultura
3. uvesti pravilnik o sankcioniranju ponašanja suprotnog etičkim standardima za rad u javnoj upravi
4. mjesečno analizirati knjigu žalbi, prigovora i pritužbi i poduzimati adekvatne mjere
5. sprovesti redovne informativne kampanje za građane o standardima rada u javnoj upravi.

### 2.10. Općinski bilten kao sredstvo interne komunikacije

#### Analiza stanja:

<b>SNAGE/ PREDNOSTI</b> <i>- redovno štampanje biltena</i> <i>-veliki broj informacija za građane</i> <i>- široka distribucija građanima</i>	<b>SLABOSTI/ PODRUČJA ZA POBOLJŠANJA</b> <i>- uposlenici Općine ne prihvataju bilten kao svoje glasilo</i> <i>- nema povratnih informacija od građana</i> <i>- nema tima za izradu biltena</i>
<b>MOGUĆNOSTI / PRILIKE</b> <i>– uključenje uposlenih u kreiranje sadržaja biltena</i>	<b>PRIJETNJE/ NEPOVOLJNOSTI</b> <i>- nemotiviranost uposlenih za komunikaciju putem biltena</i> <i>- građani bilten shvataju kao propagandu</i>

Općina Bihać izdaje redovni tromjesečni bilten, sadržajno usmjeren prema uposlenicima Općine i građanima.

Sadržaj biltena prezentira aktivnosti općinskog načelnika, Općinskog vijeća, Organa uprave Općine Bihać, javnih ustanova i preduzeća, te normativna akta, vijesti i druge informacije koje su bitne za građane kao korisnike usluga, ali i za uposlenike Općine u njihovom radu. Bilten je besplatan i distribuira se građanima putem info pulta Općine i mjesnih zajednica, te distribucijom kroz sedmični list 037 plus.

Uposlenici Općinskog organa uprave ne pokazuju veliki interes za bilten. Bilten nije prihvaćen od uposlenika kao sredstvo interne komunikacije, nego kao sredstvo informisanja građana o aktivnostima Općine.

## CILJEVI

1. uvesti elektronski interni bilten
2. povećati interes uposlenika za biltenom kao sredstvom komuniciranja
3. unaprijediti značaj biltena u internoj i eksternoj komunikaciji

## AKTIVNOSTI

1. formirati stalni tim za pripremu internog i eksternog biltena
2. mjesečno kreirati općinski interni bilten, dostupan svim uposlenicima putem intraneta
3. unaprijediti kvalitet biltena i informacija koje čine njegov sadržaj
4. uključiti u bilten informacije o radu općinskih službi, predstavljanje uspješnih uposlenika, organizacije Organa uprave, nagrađivanju uposlenika
5. redovno dostavljati bilten svim službama i široj javnosti
6. godišnje anketirati uposlenike i građane s ciljem dobijanja povratnih informacija o biltenu.

## 3. Eksterna komunikacija

### 3.1. Odnosi s medijima

#### Analiza stanja:

<b>SNAGE/ PREDNOSTI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- primjena Zakona o slobodi pristupa informacijama</li><li>- korektni odnosi s lokalnim medijima</li><li>- dobra pokrivenost općinskih aktivnosti u lokalnim medijima</li><li>- popunjeno radno mjesto portparola Općine</li></ul>	<b>SLABOSTI/ PODRUČJA ZA POBOLJŠANJA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- ne postoji utvrđen rok (protokol) za snimanje izjava/intervjua s uposlenicima Općine</li><li>- nedostatak istraživačkog novinarstva koji će analizirati problematiku i animirati javnost</li></ul>
<b>MOGUĆNOSTI / PRILIKE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- uredovati tematske cjeline s novinarima po tačno određenoj satnici i barem 1 dan prije snimanja intervjua</li></ul>	<b>PRIJETNJE/ NEPOVOLJNOSTI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- neblagovremeno zakazivanje snimanja izjava/intervjua</li><li>- nedovoljna pripremljenost osoblja (neadekvatno odijevanje, nepripremljenost uposlenih za istupanje u javnost)</li><li>- nepovoljan dojam kod recipijenata</li></ul>

Općina Bihać u proteklom je vremenu izgradila korektne odnose s medijima i novinarima na bazi Zakona o slobodi pristupa informacijama, ali još više na bazi međusobnog poštovanja profesije i uz uvažavanje zahtjeva struke. Ovaj odnos doprinio je značajnom prisustvu aktivnosti Općine u programima elektronskih medija, ali i na stranicama štampanih medija i web portala.

Općina Bihać je težeći daljem razvoju komunikacija s javnošću, sistematizirala radno mjesto glasnogovornika/portparola Općine kao i mjesto savjetnika načelnika Općine za odnose s medijima.

Uvedena je sedmična radijska emisija o aktuelnostima u Organu uprave i javnim ustanovama čiji je osnivač Općina. Oficijelna web stranica je dobila je novi izgled i novi sadržaj. Treba istaći da se na općinskoj stranici mogu naći najvažnija općinska dokumenta.

## CILJEVI

1. zadržati i unaprijediti sadašnji nivo suradnje s medijima

## AKTIVNOSTI

1. nastaviti s aktivnostima koje obezbjeđuju ravnopravan, afirmativan i objektivan tretman Općine Bihać u medijima
2. uvesti direktno javljanje portparola u radijske emisije kako bi se javnosti predočile realizirane i planirane aktivnosti, kako načelnika, tako njegovih pomoćnika, ali i javnih ustanova i preduzeća koje su pod općinskom ingerencijom
3. donijeti Protokol o odnosima s medijima
4. redovno educirati uposlene za istupe u medijima.

### *3.2. Press konferencije*

Općina je do sada organizovala press konferencije raznim povodima uz učešće općinskog načelnika, predsjedavajućeg Općinskog vijeća, pomoćnika načelnika i drugih osoba, koje su se pozivale. Press konferencije organizuje i vodi portparol ili savjetnik načelnika za medije, a zakazuju se na zahtjev općinskog načelnika, predsjedavajućeg Općinskog vijeća ili na osnovu ukazane potrebe.

Ne postoji pravilnik ili protokol za održavanje press konferencija.

Općina Bihać ima prostor koji zadovoljava minimalne uslove za održavanje press konferencija. Nedostatak je neadekvatna tehnička opremljenost ovog prostora, te postoji potreba za tehničkom opremom za snimanje, ozvučenje, ugrađeno platno za prezentaciju i drugo.

## CILJEVI

1. uspostaviti praksu redovnih (mjesečnih, tromjesečnih) press konferencija
2. donijeti procedure za organiziranje i održavanje press konferencija
3. uvesti redovno održavanje press konferencija Općinskog vijeća

## AKTIVNOSTI

1. tehnički opremiti stalno mjesto održavanja press konferencija
2. donijeti odluku o stalnim konferencijama za medije Općinskog vijeća
3. educirati relevantne uposlenike Općine o medijskim istupima
4. donijeti pravilnik ili protokol o načinu, metodama, neophodnim resursima, vremenu i osobama koje će biti uključene u aktivnosti organizovanja press konferencija.

### *3.3. Saopštenja za javnost / medije*

#### Analiza stanja i prednosti:

U Općini Bihać pišu se razne vrste saopštenja, reagovanja i demantija, ali tek po ukazanoj potrebi i zahtjevu općinskog načelnika ili predsjedavajućeg Općinskog vijeća. Saopštenja za štampu uz konsultaciju s općinskim načelnikom piše portparol ili savjetnik za medije i dostavlja ih medijima na njihove e-mail i fax adrese. Nema pravilnika, nema jedinstvenog protokola, ali postoji evidencija o napisanim, odaslanim i objavljenim saopštenjima i reagovanjima i ona se uredno evidentiraju.

## CILJEVI

1. sistematizirati način slanja i praćenja saopštenja

## AKTIVNOSTI

1. uvesti redovni press clipping
2. donijeti pravilnik i protokol o pisanju i slanju saopštenja
3. educirati rukovodeće državne službenike za ovu vrstu komunikacije s ciljnim skupinama.

### *3.4. Lokalni radio i TV*

#### Analiza stanja i prednosti:

Općina Bihać je još 1966. godine za potrebe informiranja građana osnovala vlastiti radio, a tokom devedesetih godina isti je prerastao u JP RTV Bihać.

Radio Bihać svojim 24-satnim programom u najvećem dijelu pokriva signalom područje općine Bihać, ali i šire područje na USK.

TV redakcija je funkcionirala tokom vremenskog intervala od 1992. do 1996. godine, a ista je pokrenuta tokom 2010. godine. Iste godine pokrenut je i sedmični list 037 plus.

## CILJEVI

1. obezbijediti kompletnu pokrivenost općine RTV signalom do kraja 2012. godine

## AKTIVNOSTI

2. ojačati program TV Bihać uz jačanje radijskog programa.

### *3.5. Štampani lokalni mediji*

#### Analiza stanja i prednosti:

Na području općine Bihać funkcionira više dopisništava štampanih medija, tako da su dnevni događaji dobro pokriveni od dnevnih i sedmičnih glasila.

U okviru JP „RTV Bihać“, 2010. godine pokrenut je sedmični list 037 plus, u kojem su objavljena zbivanja kako u Bihaću, tako i na cijelom USK, radu Općine Bihać, javnih ustanova i preduzeća.

## CILJEVI

1. ostvariti bolje pozicije u javnom mnijenju—među čitateljima štampe

## **AKTIVNOSTI**

1. pokrenuti sedmičnu novinu u okviru JP "RTV Bihać" na bazi JPP, koja neće biti na komercijalnoj osnovi, odnosno, imat će predviđen marketinški prostor, ali će za javnost novina biti besplatna.

### **3.6. Intervjui**

#### Analiza stanja i prednosti:

Intervjue uglavnom daje općinski načelnik, pomoćnici općinskog načelnika u dogovoru s portparolom, predsjedavajući Općinskog vijeća, vijećnici, portparol.

## **CILJEVI**

1. sistematizirati način davanja intervjuja

## **AKTIVNOSTI**

1. uraditi pravilnik kojim će se definisati koja lica u ime Općine mogu davati intervjuje.

### **3.7. Promotivne publikacije (brošure, leci, pamfleti)**

#### Analiza stanja i prednosti:

Općina izdaje promotivne materijale (biltene, letke, plakate, brošure, afiše, business mape i slično). Afiši informativnog i servisnog karaktera nalaze se u pristupačnim boksovima u šalter sali. Sam način izdavanja nema propisanu proceduru izdavanja. Nisu propisani standardi niti načini izdavanja promotivnih publikacija i materijala. Nisu doneseni pravilnici i protokoli o pisanju, dizajnu i izdavanju publikacija, izuzev što su spomenuti kao obaveza u opisu poslova određene službe.

## **CILJEVI**

1. sistematizirati izdavanje publikacija

## **AKTIVNOSTI**

1. propisati način i proceduru izdavanja promotivnih materijala
2. donijeti godišnji plan o izdavanju promotivnih materijala i publikacija
3. donijeti pravilnik i protokol o pisanju, dizajnu i izdavanju publikacija.

### **3.8. Fotografije**

#### Analiza stanja i prednosti:

Općina raspolaže s dva digitalna aparata za fotografiranje, koji se redovno i po potrebi koriste. Postoji veći broj fotografija koje su ažurirane po datumima i događajima i arhivirane su. Ne postoji pravilnik o postupanju i načinu arhiviranja fotografija. Za fotografiranje zadužen je savjetnik načelnika za medije, portparol Općine ili osoba iz kabineta zadužena za fotografiranje u izostanku prisustva ovlaštenih za ovu aktivnost.

#### **CILJEVI**

1. standardizirati upotrebu fotografija

#### **AKTIVNOSTI**

1. donijeti pravilnik o postupanju i načinu arhiviranja fotografija
2. formirati centralnu arhivu fotografija.

### **3.9. Baza kontakata**

#### Analiza stanja i prednosti:

U Općini postoji baza kontakata koja se redovno ne ažurira, već samo evidentiraju novi.

#### **CILJEVI**

1. ažurirati centralnu bazu kontakata

#### **AKTIVNOSTI**

1. zadužiti osobu za ažuriranje centralne baze kontakata
2. prikupiti kontakte u centralnu bazu
3. definirati strukturu baze prema ključnim ciljnim grupama.

### **3.2.1. Reklamiranje u promotivne svrhe**

#### Analiza stanja i prednosti:

Općina Bihać izdaje promotivne materijale: prigodni setovi, hemijske olovke, zastavice, rokovnike, kalendare, omote za akta, te povremeno vrši oglašavanje na televiziji i radiju, u dnevnim novinama itd. Nema izrađen pravilnik o načinu i postupcima reklamiranja u promotivne svrhe, kao ni protokol ni evidenciju objavljenih materijala. Pitanje mjesta oglašavanja i načina određivanja medija nije sistemski riješeno. Ne vrši se ni analiza efekata kampanja ni analiza sadržaja materijala.

## CILJEVI

1. sistematizirati oglašavanje u promotivne svrhe

## AKTIVNOSTI

1. donijeti pravilnik o načinu reklamiranja u promotivne svrhe
2. voditi evidenciju o urađenim publikacijama
3. odrediti lice za sprovođenje aktivnosti.

### 3.2.2. WEB stranica Općine

#### Analiza stanja i prednosti:

WEB stranica Općine Bihać zvanično je ustanovljena odlukom općinskog načelnika u martu 2005. godine, kada je počela s funkcijom. Prvenstvena namjena bila je i ostala informirati riječju i fotografijom o svim značajnim događajima za Općinu Bihać i aktivnosti općinskog načelnika. Na stranici funkcionira veći broj linkova, ali i obimnijih informativnih sadržaja iz domena Organa uprave, te dokumenti Organa uprave. Sadržaj na stranici i uređivanje, obezbjeđuje i vrši portparol. Propisana je procedura ažuriranja, praćenja, te izvještavanja.

## CILJEVI

1. povećati korištenja/broja posjeta
2. kompletirati stranicu

## AKTIVNOSTI

1. promovirati stranicu s ciljem povećanja interaktivnosti korisnika
2. analizirati primjedbe i sugestije upućene od građana
3. redovno ažurirati stranicu.

### 3.2.3. Javne konsultacije (javne rasprave) i zborovi građana

#### Analiza stanja:

<b>SNAGE/ PREDNOSTI</b>	<b>SLABOSTI/ PODRUČJA ZA POBOLJŠANJA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– Centar za pružanje usluga građanima</li><li>– lokalna RTV</li><li>– 35 mjesnih zjednica</li><li>– Vodič kroz službe općinske uprave</li><li>– obaveznost javnih rasprava propisana Statutom Općine</li><li>– učešće relevantnih službenika Općine na javnim raspravama</li><li>– duga praksa organiziranja javnih rasprava</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– slab odziv građana na javne rasprave</li><li>– slab odziv građana na zborove građana</li><li>– neispunjavanje očekivanja građana</li><li>– neprihvatanje prijedloga građana</li><li>– nepostojanje jasnih procedura za organiziranje javnih rasprava</li><li>– organiziranje javnih rasprava kako bi se zadovoljila forma i obaveza</li><li>– slab odziv na javne rasprave i pozive o</li></ul>

– <i>dobro pripremljene javne rasprave</i>	<i>bitnijim pitanjima</i>
<b>MOGUĆNOSTI / PRILIKE</b>	<b>PRIJETNJE/ NEPOVOLJNOSTI</b>
– <i>edukacija građana o načinima učešća u javnim raspravama</i>	– <i>građanska apatija</i>
– <i>pribavljanje mišljenja javnosti o konkretnim programima ili projektima</i>	– <i>zaostajanje u razvoju demokratskih odnosa</i>
– <i>edukacija građana o mogućnostima sudjelovanja u procesima odlučivanja</i>	– <i>nemogućnost snalaženja i približavanja politici EU i eurointegracijama</i>

Zborovi građana i javne konsultacije (javne rasprave) Organ uprave održava redovno i po potrebi.

Javna rasprava obavezno se sprovodi u postupku donošenja i izmjene Statuta Općine, budžeta, prostorno planskih dokumenata, osnivanja i ukidanja mjesne zajednice.

U sprovođenje javne rasprave obavezno su uključeni predstavnici općinske službe, predsjedavajući Općinskog vijeća i vijećnici kao članovi nadležnog radnog tijela Vijeća. Centralna javna rasprava uglavnom se organizira u sjedištu Općine, a pojedinačne javne rasprave održavaju se u mjesnim zajednicama.

Odaziv građana na javnim raspravama nije dovoljan. Uzroci nisu ispitani, ali se pretpostavlja da građani nisu zainteresirani zbog ranije iznevjerenih očekivanja u vezi s realizacijom njihovih interesa. Također, jedan od uzroka može biti i nedovoljna informiranost građana o značaju javne rasprave kao sredstvu neposrednog komuniciranja.

Zborovi građana kao oblik neposrednog sudjelovanja u odlučivanju i izjašnjavanju građana o lokalnim poslovima iz samoupravnog djelokruga Općine i kao sredstvo neposrednog komuniciranja s građanima, ne praktikuje se u dovoljnoj mjeri. Općinski organi vlasti (općinski načelnik i Općinsko vijeće) bili su pozivani od građana kada su zborove organizirali organi mjesnih zajednica.

## CILJEVI

1. dosljedno sprovoditi odredbe Statuta Općine koje se odnose na javnu raspravu i zbor građana
2. povećati posjećenost građana na zborovima građana i javnim raspravama
3. uspostaviti konstruktivan dijalog s građanima
4. dobiti kvalitetne povratne informacije od građana
5. uspostaviti inovirane mehanizme učešća građana u javnim diskusijama (radijske emisije o određenoj temi s kontakt programom, javne tribine i sl.)
6. otvorenim dijalogom jačati povjerenje građana u rad Organa vlasti Općine

## AKTIVNOSTI

1. najmanje jedamput godišnje organizirati otvorenu tribinu s građanima mjesnih zajednica po pozivu općinskog načelnika i Općinskog vijeća
2. uspostaviti praksu redovnih sastanaka predstavnika organa uprave i Komisije za lokalnu samoupravu Općinskog vijeća s građanima u mjesnim zajednicama.
3. sprovesti anketu među građanima s ciljem ispitivanja uzroka, odnosno razloga neposjećenosti i predložiti mjere.

4. promovirati javne rasprave i tribine s građanima kao novi vid direktne komunikacije
5. educirati građane o značaju i principima javnih rasprava i zborova građana
6. uvesti redovno anketiranje građana o svim bitnim pitanjima za lokalnu zajednicu
7. postaviti ankete na web stranicu.

### 3.2.4. Zakonom propisano oglašavanje

#### Analiza stanja:

U Općini Bihać vrši se zakonom propisano oglašavanje konkursa, oglasa, tendera i odluka Općinskog vijeća. Odluke Vijeća objavljuju se u Službenom glasniku Općine, dok se ostala oglašavanja objavljuju u Službenom glasniku BiH (tenderi), Službenim novinama FBiH (rješenja o imenovanju i postavljenju), dnevnim listovima i web stranici Općine Bihać. Odobranje oglašavanja obavlja općinski načelnik. Ne vrši se analiza efekata niti analiza sadržaja tih materijala. Ne postoji jedinstven protokol zakonom propisanih oglašavanja, već se evidencija obavlja kroz knjige protokola ili pomoćne evidencije nadležne službe.

#### CILJEVI

1. sistematizirati zakonom propisano oglašavanje

#### AKTIVNOSTI

1. donijeti protokol o postupku i načinu oglašavanja
2. uspostaviti i voditi evidenciju oglašavanja u Organu uprave.

### 3.2.5. Pristup informacijama

#### Analiza stanja:

<p><b>SNAGE/ PREDNOSTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Općina poštuje Zakon o slobodi pristupa informacijama</li> <li>– postoji propisan obrazac za podnošenje zahtjeva za pristup informacijama</li> <li>– na sve zahtjeve odgovara se u zakonom propisanom roku</li> <li>– veliki prosječni godišnji broj zahtjeva (oko 1700)</li> </ul>	<p><b>SLABOSTI/ PODRUČJA ZA POBOLJŠANJA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– veliki broj zahtjeva može ukazivati da Općina ne radi dovoljno transparentno</li> <li>– građani često zloupotrebljavaju Zakon o slobodi pristupa informacijama</li> </ul>
<p><b>MOGUĆNOSTI / PRILIKE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– edukacija građana o smislu i svrsi Zakona o slobodi pristupa informacijama</li> <li>– upotreba medija za pružanje većeg broja korisnih informacija građanima</li> <li>– sniziti promotivni nivo informacija, a</li> </ul>	<p><b>PRIJETNJE/ NEPOVOLJNOSTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– zloupotreba informacija dobijenih u skladu sa Zakonom</li> <li>– davanje nepotpunih informacija</li> <li>– presloženost procesa odgovaranja na zahtjeve građana</li> </ul>

*povećati nivo korisnosti*

Zakon o slobodi pristupa informacijama u Općini Bihać dosljedno se poštuje. Prosječno se godišnje obradi oko 1700 zahtjeva. Zahtjevi se podnose na propisanom obrascu u šalter sali i na njih se odgovara u zakonom propisanom roku. Postoji službenik zadužen za sistematično odgovaranje na zahtjeve građana.

Na osnovu analize podnesenih zahtjeva vidljiva je pojava zloupotrebe smisla zakona od građana.

## **CILJEVI**

1. unaprijediti praksu dosljedne primjene Zakona o slobodi pristupa informacijama
2. povećati nivo korisnih informacija koje se pružaju građanima u procesu redovnog informiranja

## **AKTIVNOSTI**

1. educirati građane o smislu i svrsi Zakona o slobodi pristupa informacijama.

## **Odnosi s klijentima i korisnicima usluga**

### **4.1. Telefon**

#### Analiza stanja:

<b>SNAGE/ PREDNOSTI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– <i>dobra externa telefonska mreža</i></li><li>– <i>brzo i efikasno komuniciranje putem savremene telefonske centrale</i></li><li>– <i>dobra kultura telefonskog komuniciranja kod uposlenih u Općini</i></li><li>– <i>svi rukovodeći službenici Općine dostupni su građanima putem direktnog telefona</i></li></ul>	<b>SLABOSTI/ PODRUČJA ZA POBOLJŠANJA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>neiskorištene sve mogućnosti telefonskog komuniciranja s građanima-korisnicima usluga</i></li><li>- <i>ne postoje razvijeni specijalizirani telefonski servisi informiranja građana</i></li><li>- <i>ne postoji analiza prednosti ovakvog informativnog komuniciranja s građanima</i></li><li>- <i>ne postoji sistematizirano povratno telefoniranje u svrhu davanja tražene informacije</i></li><li>- <i>sužen broj općinskih uposlenika – korisnika direktne izlazne linije</i></li><li>- <i>ne postoji evidencija propuštenih poziva</i></li></ul>
<b>MOGUĆNOSTI / PRILIKE</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– <i>brzi razvoj telefonskih komunikacija nove generacije</i></li><li>– <i>povećanje broja građana koji koriste</i></li></ul>	<b>PRIJETNJE/ NEPOVOLJNOSTI</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– <i>telefonski razgovor nije adekvatan dokaz za dogovorenu situaciju ili sastanak (nema pisanog traga i uvijek jedna</i></li></ul>

<i>telefon za komunikaciju s Općinom</i>	<i>strana može negirati dogovor).</i>
--	---------------------------------------

Svi građani imaju pristup organu uprave putem broja: 037/229 600 na centrali, a svaku službu, odnosno svakog pomoćnika općinskog načelnika, Općinsko vijeće, kabinet općinskog načelnika i savjetnike općinskog načelnika, mogu dobiti direktnim kontaktom ili preko lokala, odnosno direktnom telefonskom linijom.

Evidencija propuštenih poziva na centrali ne postoji.

Svi uposlenici imaju mogućnost da preko centrale dobiju izlaz, a pomoćnici i savjetnici općinskog načelnika imaju direktne izlazne linije, što je dosta sužen krug korisnika ove prednosti komuniciranja s građanima, pogotovo s obzirom na činjenicu da tu potrebu češće imaju službenici koji rade na poslovima pružanja direktnih usluga odnosno informacija građanima. Također, potrebno je unaprijediti dostupnost općinskih uposlenika građanima putem telefona.

## CILJEVI

1. unaprijediti servis prema građanima putem specijaliziranih telefonskih usluga
2. unaprijediti vještine profesionalnog telefonskog komuniciranja kod uposlenih

## AKTIVNOSTI

1. uvesti specijalizirane info telefone za građane
2. organizirati edukaciju uposlenih o komuniciranju i pružanju usluga i informacija građanima putem telefona.

## 5. Centar za pružanje usluga građanima

### Analiza stanja:

<p><b>SNAGE/ PREDNOSTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>uspostavljen Centar za pružanje usluga građanima koji dobro funkcionira</i></li> <li>– <i>postoje obučeni službenici za rad u Centru</i></li> <li>– <i>postoji info pult</i></li> <li>– <i>postoje procedure za rad na šalteru u Centru</i></li> <li>– <i>uposleni poštuju kodeks ponašanja</i></li> <li>– <i>radi se anketa zadovoljstva građana uslugama Općine</i></li> </ul>	<p><b>SLABOSTI/ PODRUČJA ZA POBOLJŠANJA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>postojanje povremenih zastoja na šalteru u Centru koji su tehničke prirode zbog velikog broja građana</i></li> </ul>
<p><b>MOGUĆNOSTI / PRILIKE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>unapređenje procedura rada na šalteru</i></li> <li>– <i>poboljšano informiranje građana o radu Centra</i></li> <li>– <i>proširenje usluga koje se pružaju u Centru</i></li> </ul>	<p><b>PRIJETNJE/ NEPOVOLJNOSTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>građani ne koriste mogućnost pružanja usluga u produženom radnom vremenu Centra, svakim radnim danom do 17 sati</i></li> </ul>

U Općini Bihać od 2006. godine postoji savremen, moderan i tehničko-tehnološki uređen Centar za pružanje usluga građanima, koji omogućava brzo, efikasno i kvalitetno pružanje usluga građanima.

S ciljem unapređenja opštih administrativnih procedura, odnosa prema korisnicima općinskih usluga i pružanja kvalitetnih informacija građanima, doneseno je „Uputstvo za uposlenike u Centru za pružanje usluga građanima i ostale uposlenike Općine“ koje se primjenjuje i najvećim dijelom poštuje.

Kada govorimo o ljubaznosti uposlenika prema klijentima i korisnicima usluga, rezultati brojnih anketa i knjiga utisaka pokazali su da su uposlenici ljubazni, ali ima prostora za poboljšanje. Uposlenici poštuju kodeks poslovnog ponašanja, no potrebna su dodatna unapređenja.

## CILJEVI

1. unaprijediti procese rada u Centru
2. prošiti usluge u Centru

## AKTIVNOSTI

1. nastaviti sprovoditi anketu među građanima o kvaliteti usluga u Centru  
izraditi plan poboljšanja procesa rada na šalteru u Centru i naći mjesto ispred Općine za eksternu oglasnu ploču.

## 6. Događaji

### Analiza stanja i prednosti:

Općina do sada nije organizovala događaje kao što su sajmovi (osim Novogodišnjeg sajma 2010), festivali, donatorske konferencije, specijalne prezentacije i slično. Ne postoji sistematiziran program niti protokol obilježavanja državnih, općinskih i vjerskih praznika, te obilježavanja datuma i godišnjica iz II svjetskog rata i odbrambeno-oslobodilačkog rata 1992-95. Spomenute aktivnosti prema tradiciji kulturno-sportskih aktivnosti, Općina organizira preko JU „Kulturni centar“ Bihać i JU „Za sport, odmor i rekreaciju“ Bihać planiranjem i obezbjeđivanjem sredstava iz općinskog budžeta za njihovu realizaciju. Također, Općina obilježava značajne datume za općinu Bihać i kroz sufinansiranje programa obilježavanja donesenih od boračkih udruženja i mjesnih zajednica.

Općina obilježava Dan grada Bihaća, 26. februar održavanjem svečane sjednice Općinskog vijeća. Povodom obilježavanja Dana grada dodjeljuju se općinska priznanja zaslužnim građanima i pravnim subjektima. Također, u čast Dana grada organiziraju se razna takmičenja i sportski turniri. Ne postoji protokol obilježavanja Dana grada niti su utvrđeni nosioci aktivnosti. Nisu vršene analize u smislu troškova i načina organizovanja tih događaja, te prisustva istih u javnosti, niti postoji odluka kojom se utvrđuju svi značajni datumi koji se obilježavaju.

## CILJEVI

1. postići takav nivo obilježavanja Dana grada Bihaća, koji će predstavljati svečanost za sve njegove građane i biti doživljen kao vlastiti praznik
2. razvijati svijest građana o značaju Dana grada i o drugim značajnim datumima za općinu kroz edukaciju i informisanje
3. sistematizirati organizaciju događaja
4. racionalizirati troškove obilježavanja
5. postići konsenzus s boračkim organizacijama oko određivanja datuma iz odbrambeno-oslobodilačkog rata od značaja za sva boračka udruženja
6. odlukom OV-a odrediti značajne datume za općinu Bihać i načine njihovog obilježavanja

## **AKTIVNOSTI**

1. analizirati preko komisija Općinskog vijeća, značaj datuma koji se obilježavaju na području općine Bihać
2. donijeti odluku o obilježavanju značajnih datuma u općini Bihać u 2011. godini
3. napraviti jedinstven protokol obilježavanja značajnih datuma za općinu Bihać.

## **7. Dizajn, vizuelni identitet, znak/logo**

### *Analiza stanja i prednosti*

Kada je u pitanju upotreba znaka-grba Općine, on se izuzev akata i dopisa općinskog načelnika uglavnom upotrebljava nesistematično. Dizajn grba i memoranduma postoji i upotrebljava se u korespondenciji. Vizuelni identitet se koristi po vlastitom nahođenju i sporadično i to pred praznike (plakati na nosačima na stubovima za rasvjetu) ili Novu godinu kada se štampaju kalendari, rokovnici, upaljači i hemijske olovke.

### **7.1. Grb/logotip**

Grb Općine Bihać je heraldički štit s podsječenim ivicama. Osnova štita je plave boje i simbolizira pripadnost grada Bosni i Hercegovini. U centralnom dijelu grba nalaze se tri kule sa zastavom na srednjoj kuli. Kule su bijele boje i reducirane na najosnovnije forme, a simboliziraju kontinuitet postojanja i sigurnosti grada.

U gornjem dijelu grba, s lijeve strane je rozetna bijele boje kao simbol tolerancije u promjenama kultura tokom historije, a u desnom gornjem uglu je zvijezda petokraka žute boje modernog naslijeđa i orijentacije grada.

U donjem dijelu grba je valovita linija koja protiče ispod kule i predstavlja rijeku Unu, a svijetlo zelena boja simbolizira čistoću rijeke i ekološki karakter grada.

Upotreba grba je u skladu s Odlukom o upotrebi o grbu i zastavi Općine Bihać ("Sl. glasnik Općine Bihać", br: 5/02), od 24.06.2002. godine.

### **7.2. Memorandum Općine**

- dimenzije memoranduma (format): A4 – 297 mm x 210 mm
- margine: lijeva - 2,5 cm, desna – 1,5 cm, gornja – 2,0 cm, donja – 2,0 cm

- logotip /grb se uvijek nalazi u sredini gornjeg dijela memoranduma
- Prateći tekst „BOSNA I HERCEGOVINA, FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE, UNSKO-SANSKI KANTON, OPĆINA BIHAĆ, OPĆINSKI NAČELNIK“ se uvijek na memorandumu nalazi u dvije jezičke varijante, bosanskoj i engleskoj
- Bosanska varijanta je pisana fontom Arial, veličine 9 pt, uspravna, crne boje sa središnjim poravnanjem i nalazi se s lijeve strane logotipa/grba
- Prateći tekst u bosanskoj varijanti se uvijek piše tako da u prvom redu stoji velikim slovima: BOSNA I HERCEGOVINA
- U drugom redu uvijek stoji, također velikim slovima: FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
- U trećem redu velikim slovima stoji: UNSKO-SANSKI KANTON
- U četvrtom redu velikim slovima stoji: OPĆINA BIHAĆ
- Na sredini, u gornjem dijelu lista, ispod logotipa/grba stoji boldirano istaknuto velikim slovima: MR. SCI. ALBIN MUSLIĆ, a ispod, u bosanskoj i engleskoj verziji, u ravnini stoji: općinski načelnik/Mayor of Bihać
- Engleska varijanta je pisana istim fontom kao i bosanska varijanta, tako da u prvom redu velikim slovima stoji: BOSNIA AND HERZEGOVINA
- U drugom redu velikim slovima stoji: FEDERATION OF BOSNIA AND HERZEGOVINA
- U trećem redu velikim slovima stoji: THE UNA-SANA CANTON
- U četvrtom redu velikim slovima stoji: BIHAĆ
- U donjem dijelu memoranduma se uvijek nalaze kontakt podaci, te podaci koji se odnose na image i kredibilitet Općine. Iznad kontakt podataka se uvijek nalazi linija crne boje, stila 1 pt. dužina linije je 17 cm, debljine 1 pt, udaljena od donje ivice papira 3 cm. Ispod te linije se nalaze kontakt podaci koji su pisani u tri reda, fontom Arial, veličine 8 pt, s lijevim poravnanjem i na sljedeći način: u prvom redu uvijek treba da stoji adresa na kojoj se nalazi zgrada Općine Bihać. Nakon toga slijedi poštanski broj, naziv grada i naziv države. Nakon toga upisuje se broj telefona i telefon faksa i to na sljedeći način: upisuje se skraćunica za telefon: tel. malim slovima iza koje ide tačka i razmak. Potom se upisuje broj telefona u sljedećem obliku: +387 (0)37 224-222 nakon čega ide oznaka/centrala/, a zatim +387 (0)37 229 - 605, gdje se obavezno upisuje znak „+“ i onda bez razmaka pozivni broj za BiH („387“), zatim ide pozivni za Unsko-sanski kanton „037“, s tim što se „0“ upisuje u zagradi, zatim ponovo ide crtica i onda se upisuje preostalih šest cifara i to tako da se prvo upišu prve tri cifre, onda crtica pa preostale tri cifre (224-222) nakon čega obavezno ide razmak, pa sljedeći broj telefona (+387 (0)37 229-605). Nakon toga upisuje se upisuje skraćunica za telefaks fax, malim slovima iza koje ide dvotačka, razmak i onda broj telefaksa u sljedećem obliku: +387 (0)37 222-220, gdje se obavezno upisuje znak „+“ i onda bez razmaka pozivni broj za BiH („387“), zatim ide razmak, pa pozivni za Unsko-sanski kanton „037“, s tim što se „0“ upisuje, zatim ponovo ide razmak i onda se upisuje preostalih šest cifara i to tako da se postupa kao i prilikom pisanja brojeva telefona
- Ispod ovih oznaka treba da stoji naziv e-maila i službene domene općinskog načelnika i to na sljedeći način: e-mail: [nacelnik@bihac.org](mailto:nacelnik@bihac.org) zatim tačka u sredini između e-maila i domene. Uporedo s ovim, u desnom donjem uglu s podjednakom razdaljinom stoje dostatno umanjeni znakovi ili logotipi priznanja ili certifikata koja je ostvarila Općina Bihać u procesu unapređenja rada i funkcioniranja uprave do danas i to: na prvom mjestu gledano s lijeve na desnu stranu poredani su logotipi SIQ ISO 9001 Q-1324, zatim CERTIFIED IQNet MENAGEMENT SYSTEM i logotip UGOVOR

BIHAĆ na latinici, sa ćirilicom varijantom prve riječi na donjem dijelu logotipa polukružno.

## CILJEVI

1. postići jednobraznost i prepoznatljivost grafičkog identiteta Općine
2. proširiti paletu korištenja vizuelnog identiteta Općine
3. doprinijeti estetskom i vizuelnom izgledu Općine i grada

## AKTIVNOSTI

1. izraditi knjigu grafičkih standarda i protokol
2. educirati sve uposlene o suštini grafičkog dizajna i principima korištenja
3. uraditi totalni dizajn loga Općine na artiklima (majice, kišobrani, satovi, vezice za mobitele, privjesci, zaštitnici za sunce, rokovnici, adresari, mape, karte, etui za vizit karte, čaše, šoljice, podloge za miševe, torbe).

## 8. Ciljne grupe

### 8.1. Građani

#### Analiza stanja:

Svi građani općine Bihać, predstavljaju osnovnu ciljnu grupu kojoj je potrebno obezbijediti brzu, tačnu i pravovremenu informaciju o načinu ostvarenja njihovih prava u Općini Bihać. Svim građanima je također potrebno obezbijediti uslove u kojima će njihova prava biti regulirana i poštovana, a samim tim i realizirana u zakonskim okvirima.

U svom pristupu prema interesima građana, Općina Bihać napravila je veliki iskorak, što potvrđuju primjeri podizanja kvaliteta u politici pružanja usluga, a s tim i zvanična priznanja za napredak u razvoju uprave, politike kvaliteta i pružanju usluga građanima.

Počev od 2005. godine vrši se mjerenje zadovoljstva građana pružanjem općinskih usluga za koje svrhe je doneseno i posebno Uputstvo o mjerenju zadovoljstva korisnika usluga Općinskog organa uprave Općine Bihać („Službeni glasnik Općine Bihać“ broj 13/08). Rezultati mjerenja pokazuju da su građani sve zadovoljniji radom općinske uprave. Mjerenje zadovoljstva vrši se anketiranjem koje se sprovodi jednom godišnje. Građani su najzadovoljniji ljubaznošću uposlenih i kvalitetom pružene usluge, a nezadovoljni su jedino troškovima usluga.

U okviru Općine nisu vršene ankete o kvaliteti usluga korisnicima za strukturane javnosti (poslovni sektor, NVO, mjesne zajednice...) i uopće kako građani općine Bihać vide rad općinske uprave. Najveći broj informacija o radu uprave građani primaju neposrednim kontaktima, putem medija i web stranice. U budućnosti općinska uprava mora stvarati pretpostavke (stručne, materijalno-tehničke, prostorne) za decentralizaciju pružanja usluga građanima i učiniti ih dostupnim svim građanima bez obzira da li se radi o gradskim ili ruralnim područjima općine. Ovo iz razloga što se više od 90% usluga građanima pruža putem Centra za pružanje usluga građanima u zgradi Općine.

## CILJEVI

1. dobiti realne i relevantne pokazatelje istraživanja građana o zadovoljstvu pruženim uslugama

2. decentralizirati pružanje usluga građanima prema ruralnim područjima
3. povećati nivo informiranosti građana o uspješnim projektima Općine
4. unaprijediti znanje građana o mogućnostima i prednostima participacije
5. osigurati pokrivenost ukupnog područja općine radio i TV signalom
6. unaprijediti efikasnost i efektivnost općinske uprave u rješavanju zahtjeva građana
7. povećati nivo uključenosti građana u proces kreiranja i donošenja odluka

## AKTIVNOSTI

1. internom kontrolom rada općinskih službi povećati efikasnost i efektivnost rada uposlenika
2. povećati motiviranost uposlenih kroz ocjenjivanje i nagrađivanje
3. unaprijediti sistem ispitivanja zadovoljstva građana pruženim uslugama i ukupnim radom Općine
4. uvesti praksu redovnih anketiranja o kvaliteti usluga korisnika u poslovnom sektoru
5. uspostaviti sistem redovnog informiranja građana putem medija
6. organizovati edukaciju građana o načinima i značaju učešća na javnim raspravama
7. nastaviti suradnju sa SIQ i daljim usavršavanjem sistema
8. štampati i distribuirati fokus grupama promotivne i informativne materijale
9. kroz budžet Općine Bihać nastaviti s finansijskom podrškom razvoju JP „RTV Bihać“
10. uvesti redovne tematske javne tribine s građanima.

### 8.2. Poduzetnici, investitori, donatori

#### Analiza stanja:

Nisu vršena mjerenja i anketiranja o tome koliko su privredni subjekti upoznati s radom Organa uprave, problemima s kojima se susreću i ciljevima i pravcima djelovanja.

Sektor poduzetništva informacije prima najviše neposrednim kontaktom i putem namjenskih sastanaka za privredne subjekte, koji se po potrebi održavaju u okviru nadležne općinske službe, Općinskog vijeća, kontaktima s općinskim načelnikom, te putem medija (RTV, štampa, web portali), Službenog glasnika, plakata i obavještenja.

Nisu vršena istraživanja o zadovoljstvu pruženim uslugama i zadovoljstvu informacijama koje im Općina pruža. Zadovoljstvo pruženim uslugama, kao i zadovoljstvo informacijama koje Općina pruža korisnicima usluga može se mjeriti kroz broj pritužbi, ali i pohvala upućenih općinskom načelniku i pomoćniku općinskog načelnika i kroz knjigu utisaka, kroz broj izjavljenih žalbi posebno onih koje se odnose na ćutanje administracije, postotak riješenosti predmeta i dr. Zadovoljstvo korisnika se postiže i kroz smanjenje administrativnih taksi kroz projekat “Jačanje konkurentnosti na lokalnom nivou” (Giljotina propisa).

## CILJEVI

1. razvijati uspostavljene i uspostavljati nove partnerske odnose s poslovnim sektorom na bazi više modela investiranja
2. povećati nivo informiranosti ciljnih grupa o pozitivnim i uspješnim projektima Općine
3. povećati informiranost ciljnih grupa i beneficijama suradnje i poslovanja u Općini
4. povećati broj potencijalnih investitora koji smatraju da je u Općini pozitivno okruženje

5. stvarati pozitivno okruženje za razvoj biznisa
6. administrativne procedure s objašnjenjima pogodnosti otvaranja biznisa učiniti dostupnim korisnicima usluga

## AKTIVNOSTI

1. nastaviti suradnju s udruženjem privrednika i pojedinačnim kontaktima s biznismenima
2. štampati i dostavljati promotivne i informativne materijale za poslovni sektor, privredne subjekte ili ino investitore
3. dostavljati ih na adresu firme
4. slati e-mailove
5. organizovati redovne informativne sastanke s privrednicima
6. revidirati općinske propise ili donijeti nove s ciljem postizanja bolje efikasnosti u rješavanju zahtjeva bisnis sektora
7. podržati resornu općinsku Službu da radi publikacije i vodiče za potencijalne investitore
8. administrativne procedure postaviti na portal, te ih prevesti na engleski jezik.

### 8.3. Viši nivoi vlasti

#### Analiza trenutnog stanja i prednosti:

Komuniciranje prema višim nivoima vlasti vrši se neposrednim kontaktima, telefonom, faksom, e-mailom, pisanim dokumentima i slično. Općina Bihać nije zadovoljna tretmanom kod viših nivoa vlasti, posebno kada su u pitanju odnosi kantonalne i federalne vlasti prema društveno-ekonomskim potencijalima kojima raspolaže Općina Bihać i izvršavanju međunarodnim i domaćim propisima preuzetih principa kada je u pitanju lokalna samouprava. Principi za ovaj odnos sadržani su u Evropskoj povelji o lokalnoj samoupravi koju je ratificirala i Bosna i Hercegovina. Povelja izričito propisuje da (1) prava povjerena lokalnim organima vlasti ne smiju biti uskraćena ili ograničena od viših nivoa vlasti, (2) da će lokalnim vlastima biti dozvoljeno, u što većoj mjeri, prilagođavanje prenesenih ovlasti lokalnim uslovima, (3) posebno je akcentirano pravo konsultiranja lokalne vlasti o svemu što je direktno u njihovoj nadležnosti.

Navedeni principi su preuzeti Zakonom o principima lokalne samouprave u FBiH, kojim su, osim ostalog, decidno utvrđene vlastite nadležnosti jedinice lokalne samouprave.

Također, posebnim poglavljem se uređuje odnos i suradnja federalnih i kantonalnih organa vlasti s jedinicom lokalne samouprave.

Ti odnosi bi se trebali graditi na uzajamnoj suradnji, međusobnom obavještanju, dogovaranju, razmjeni iskustava i stručnoj pomoći.

Međutim, u praksi se dešava da je u najvećem broju slučajeva zbog izostanka komunikacije najveći broj zakona koji se direktno tiču lokalne zajednice donesen bez prethodne konsultacije s lokalnom zajednicom. Stoga je prisutna izražena tendencija viših nivoa vlasti za uspostavljanje prvostepene nadležnosti u većini oblasti društvenog života kada su u pitanju javni poslovi od interesa za lokalnu zajednicu. Pri tome se u potpunosti zanemaruje princip da javne poslove treba da vrše oni organi vlasti koji su najbliži građanima.

Nisu vršene temeljite analize uzroka izostanka kvalitetne komunikacije, ali je sve više prisutno mišljenje lokalne zajednice da je ono uzrokovano političkim pozicioniranjem općine, kantonalnih vlasti i pojedinih federalnih ministarstava.

Nisu vršena istraživanja o tome šta viši nivoi vlasti misle i šta znaju o općini Bihać.

Informacije o općini Bihać, primaju posredstvom medija, neposrednim kontaktima, telefonom, faksom, e-mailom, ali nema jasne strategije komuniciranja prema višim nivoima vlasti.

## CILJEVI

1. uspostaviti efikasan sistem komuniciranja s višim nivoima vlasti
2. ustrajavati na poštivanju i primjeni međunarodnih i domaćih principa o lokalnoj samoupravi

## AKTIVNOSTI

1. ažurirati listu kontakata prema višim nivoima vlasti
2. napraviti plan zastupanja interesa Općine Bihać na višim nivoima vlasti
3. uspostaviti plan za formalne i neformalne sastanke s predstavnicima međunarodnih institucija, agencija i diplomatskog kora
4. pokretati postupke pred nadležnim sudom s ciljem zaštite prava na lokalnu samoupravu
5. pokretati inicijative za usaglašavanje ili donošenje propisa od interesa za lokalnu zajednicu
6. redovno dostavljati sve štampane informativne materijale svim kantonalnim i federalnim ministarstvima i predstavnicima međunarodne zajednice.

### *8.4. Omladinske organizacije, volonteri i grupe mladih*

#### Analiza stanja:

U skladu s Preporukom Vijeća Evrope koja se tiče informiranja i savjetovanja mladih u Evropi, u vezi s Evropskom poveljom o informiranju mladih (ERIYCA 2004.), Evropskom poveljom o učešću mladih u životu na općinskom i regionalnom nivou (CoE 2003.) kao i Zajedničkih ciljeva za participaciju i informiranje mladih (Europska unija 2003.) Općina Bihać čini napore da se mladi uključe u život lokalne zajednice, da su informirani na primjeren način i uključeni u sve aktivnosti. Općina je poduzela niz mjera i donijela značajna dokumenta, koja imaju svrhu poboljšati ukupan položaj mladih u općini.

Tako od 2006. godine postoji radno mjesto stručnog savjetnika za rad s mladima i zaštitu porodice. Izvršeno je istraživanje problema i potreba mladih na reprezentativnom uzorku, Općinsko vijeće je usvojilo Informaciju o problemima i potrebama mladih s prijedlozima i mjerama koje su, osim ostalog, tretirale i područje komuniciranja lokalne zajednice i mladih. Nadalje, Strategija razvoja Općine Bihać predviđa aktivnosti za razvoj NVO sektora, a time i omladinskih organizacija, usvojena je Strategija razvoja omladinske politike na području općine Bihać 2008–2013. koja posebnu pažnju, u dijelu koji se odnosi na informisanje, mobilnost i aktivno sudjelovanje mladih u društvu, posvećuje upravo značaju informiranja mladih, te predviđa konkretne mjere za poboljšanje komunikacije između mladih i lokalne zajednice. Također, ranija Služba za opću upravu i društvene djelatnosti sada nosi naziv

Služba za društvene djelatnosti i mlade, čime se naglašava značaj rada s mladima u lokalnoj zajednici, a pri Općinskom vijeću djeluje Komisija za obrazovanje, kulturu, sport i mlade.

Sve aktivnosti koje se odnose na razvoj omladinske politike, uz ostalo, sadrže elemente, koji se odnose i na komunikaciju s mladima, volonterski rad, oblike informisanja mladih, njihovu mobilnost i kontakte s lokalnom zajednicom uz ostalo.

Općina radi ankete među mladima, a analiza ankete ukazuje na nedovoljnu organiziranost i informisanost mladih ljudi na području naše općine. Posebno su zanimljivi podaci koji se odnose na stav mladih o njihovom utjecaju na donošenje odluka na nivou Općine, jer je 91% anketiranih mladih ljudi smatralo da imaju mali utjecaj (51%) ili da nemaju nikakav utjecaj na donošenje odluka (40%).

Rad Općinskog savjetodavnog odbora mladih će u narednom periodu zahtijevati reorganizaciju i snažnije aktiviranje, što je značajno za poboljšanje direktne komunikacije s mladima i direktnog uvida u problematiku mladih na način kako je oni percipiraju.

Volonterizam mladih na području općine je nedovoljno razvijen, iako se u posljednje vrijeme čine koraci na promjeni takvog stanja. Formiran je Volonterski centar Bihać, koji čini savez devet nevladinih organizacija koje u svom sastavu imaju volontere ili su im potrebni volonteri za organizovanje aktivnosti. Formiranje Volonterskog centra je snažno podržano od općinskog načelnika i misije OSCE-a, Ured u Bihaću.

## CILJEVI

1. povećati nivo informiranosti mladih u svim oblastima od značaja za njihov položaj i u skladu s njihovim potrebama
2. podržavati rad omladinskih organizacija, druge aktivnosti i sve druge projekte i ideje koji doprinose poboljšanju komunikacije mladih i lokalne zajednice u svim oblicima i na svim nivoima
3. povećati medijski prostor za mlade u svim smjerovima
4. planski poboljšati komunikaciju mladih s općinskim načelnikom, službama i svim drugim institucijama i organizacijama, koje mogu doprinijeti mijenjanju položaja mladih
5. snažnije organizovati podršku volonterskom organizovanju mladih i svim drugim aktivnostima i organizacijama koje okupljaju volontere
6. povećati mobilnost i informiranost mladih ljudi (kratkoročne i dugoročne razmjene volontera, volonterski kampovi, dati školama mogućnost da učestvuju u međunarodnim aktivnostima u svrhu upoznavanja interkulturalnih razlika i učenja jezika i to koristeći EU fondove)
7. na osnovu preciznih protokola i drugih mehanizama razvijati oblike suradnje s drugim institucijama i nivoima vlasti koji mogu uticati na poboljšanje stanja u vezi s informisanjem mladih

## AKTIVNOSTI

1. formirati Info desk za mlade u suradnji s omladinskim organizacijama
2. organizovati edukaciju mladih politički angažovanih kadrova o vještinama koje doprinose razvoju komunikacijskih sposobnosti, liderstvu, menadžmentu i drugom
3. organizovati edukaciju mladih u ruralnim i prigradskim naseljima u vezi s korištenjem novih tehnologija

4. uvesti budžetsku liniju za informisanje mladih
5. otvoren je Volonterski centar s funkcijom središnjeg informativnog centra, internet kluba, prostora za neformalno obrazovanje, omladinska udruženja, volontere, zabavne, kulturne i edukativne sadržaje
6. povećati nivo informiranosti mladih koji imaju specifične potrebe na osnovu analize stanja, zajedno s omladinskim grupama i volonterima, organizovati seminare, radionice, obuku, savjetovanja i sl. zavisno od potreba i na način primjeren mladima određene grupe
7. formirati info-pultove za informisanje mladih u svakoj mjesnoj zajednici, na jedoobrazan način prilagođen mladima i njihovim potrebama
8. uvesti redovan omladinski program na RTV Bihać i Kantonalnoj TV
9. uključiti mlade u organizaciju i ocjenu kvaliteta kulturnih i drugih događanja na području općine kao članove komisija ili žirija i na druge načine
10. organizovati dane otvorenih vrata u institucijama koje rade s mladima koji bi imali cilj demistificiranje rada tih institucija i doprinosili boljoj suradnji.

### ***8.5. Udruženja građana i nevladine organizacije***

#### **Analiza stanja:**

Općina prati i podržava rad udruženja građana i nevladinih organizacija. Nisu sprovedena istraživanja o tome šta udruženja građana i nevladine organizacije misle i šta znaju o Općini. Informacije o Općini primaju posredstvom medija, neposrednim kontaktima, telefonom, faksom, e-mailom, pisanim dokumentima.

Nema jasne strategije komuniciranja prema udruženjima građana. Nije potpun Sporazum o suradnji s nevladinim sektorom, osim pojedinačnih sporazuma motiviranih zajedničkim učestvovanjem u realizaciji konkretnih projekata.

### **CILJEVI**

1. uspostaviti efikasne mehanizme komuniciranja prema nevladinim organizacijama i udruženjima građana
2. uspostaviti partnerski odnos s NVO sektorom
3. u suradnji s NVO sektorom rukovoditi se njihovom osposobljenošću i stručnošću, cijeneći potrebe i interes Općinskog organa uprave i građana

### **AKTIVNOSTI**

1. ažurirati listu udruženja građana, odnosno nevladinih organizacija
2. održavati redovne sastanke barem dva puta godišnje
3. redovno im dostavljati sve relevantne informacije
4. uspostaviti linkove na web stranici
5. uraditi istraživanje o stavovima i potrebama udruženja građana/nevladinih organizacija.

## 8.6. Mjesne zajednice

### Analiza stanja:

Mjesna samouprava u općini Bihać ostvaruje se u mjesnim zajednicama kao obaveznom obliku organizovanja. Mjesne zajednice su pravna lica upisana u Registar mjesnih zajednica Općine Bihać. U navedeni Registar upisano je 35 mjesnih zajednica koje djeluju na području općine Bihać.

Općina prati i podržava rad mjesnih zajednica i poduzima stalne aktivnosti na razvijanju osjećaja odgovornosti građana za stanje u mjesnoj zajednici, te svjesnost da općina, kao jedinica lokalne samouprave ima obavezu da obezbijedi uslove za život i rad građana, a da odgovornost za poboljšanje tih uslova preuzimaju i građani u mjesnim zajednicama vlastitim aktivnostima koje Općina podržava organizaciono, stručno i finansijski. Komuniciranje s mjesnim zajednicama vrši se uglavnom neposrednim kontaktima, telefonom i pisanim dokumentima.

Komuniciranje s mjesnim zajednicama se do sada odvijalo uglavnom preko Službe opće uprave i društvenih djelatnosti u čijem je djelokrugu nadzor nad radom mjesnih zajednica. Početkom 2010. godine obrazovana je nova Služba opće uprave i mjesnih zajednica. Na ovaj način Općina je pokazala da želi mjesnoj samoupravi dati veći značaj, pogotovo kada se uzme u obzir da građani u mjesnoj zajednici putem svojih organa odlučuju o poslovima značajnim za život i rad na području mjesne zajednice.

Građani u mjesnim zajednicama, shodno Statutu Općine, svoju komunikaciju s organima vlasti Općine ostvaruju, posredno, preko svojih organa ili neposredno podnošenjem građanskih inicijativa ili učešćem u javnim raspravama, te podnošenjem predstavlki općinskom načelniku i Općinskom vijeću.

Većina mjesnih zajednica ima prostor za rad koji nije uvijek adekvatan, te je stoga i tehnička opremljenost kancelarija komunikacijskim sredstvima (telefon, faks, PC) uglavnom nezadovoljavajuća u tehničkom smislu.

Do sada nisu rađene ankete o zadovoljstvu građana mjesnih zajednica pruženim uslugama Organa uprave ili Općinskog vijeća, te o opravdanosti povjerenja koje su građani dali općinskom načelniku i općinskim vijećnicima, nakon sprovedenih izbora. Ne postoji protokol o komunikaciji s mjesnim zajednicama.

### **CILJEVI**

1. uspostaviti efikasne mehanizme komuniciranja prema mjesnim zajednicama
2. obezbijediti adekvatne prostorne uslove za rad svih mjesnih zajednica
3. tehničko-tehnološki opremiti sve urede mjesnih zajednica
4. sistematizirati način komunikacije s mjesnim zajednicama
5. podsticati transparentnost u radu Općinskog organa uprave i Općinskog vijeća kroz otvoren dijalog s organima i građanima mjesne zajednice

### **AKTIVNOSTI**

1. sačiniti program prioritarnih potreba rješavanja prostora mjesnih zajednica
2. inicirati i finansijski podržati nabavku tehničke opreme za MZ
3. sprovesti obuku osoblja mjesnih zajednica
4. donijeti protokol otvorenog dijaloga organa Općine i organa mjesnih zajednica
5. uspostaviti praksu redovnih godišnjih javnih tribina s građanima mjesnih zajednica.

## 8.7. Međunarodne organizacije u BiH

### Analiza stanja:

U proteklom periodu Općina Bihać ostvarila je kontakte i suradnju, kako s domaćim, tako i s međunarodnim organizacijama: UNDP, OSCE, SIDA, USAID, SDC, organizacijama koje podržavaju Vlade različitih država. Suradnja Općine Bihać s međunarodnim organizacijama ogleda se kroz rezultate različitih programa i projekata, koji su implementirani ili je implementacija u toku, kao što su:

- projekat „Una Avanutizam“: implementiran, odobren u okviru CARDS 2006, prekogranična suradnja RH i BiH
- projekat „Regionalni Centar za poslovno povezivanje“: implementiran, odobren u okviru V poziva EU RED programa
- LOD–program jačanja lokalne demokratije: odobren u okviru LOD programa, koji finansiraju DEU i UNDP
- projekat „Razvoj eko zone NP UNA i unapređenje njegove turističke ponude“: odobren od DEU u okviru VI poziva za Ekonomski razvoj u BiH
- projekat „Una Spring of Life“ („Una Izvor života“) odobren u okviru CBC RH BiH
- projekat „Jačanje konkurentnosti na lokalnom nivou“ između Općine Bihać i Međunarodne finansijske korporacije (IFC)
- projekat „Lokalizacija EU“ između Općine Bihać i TRN SNV
- projekt „Pomoć povratnicima i socijalno ugroženim obiteljima“ između Općine Bihać i Humanitarne organizacije HILFSWERK AUSTRIA INTERNATIONAL implementing partner UNHCR-a
- projekat Regional Business Matchmaking Centre (Regionalni centar za poslovno povezivanje između Općine Bihać i Delegacije Evropske Komisije u BiH
- projekat MDGF „Poboljšanje kulturnog razumijevanja u BIH“ („Improving Cultural Understanding in Bosnia and Herzegovina“) između razvojnog programa UN (UNDP) i Općine Bihać
- projekat „Jačanje lokalne demokratije“ između razvojnog programa UN (UNDP) i Općine Bihać
- izrađena Studija mogućnosti korištenja obnovljivih izvora energije na području općine Bihać, kao rezultat suradnje između Općine Bihać i German Technical Cooperation – GTZ, s intencijom da potencijalnim investitorima približi projektne mogućnosti na ovom području
- program ekonomske pomoći za pružanje podrške održivom povratku manjina u BiH između Općine Bihać i International Rescue Committee (IRC)–Međunarodni komitet za pomoć

- LAMP projekat između Općine Bihać i Američke agencije za razvoj USAID
- rekonstrukcija ruralne infrastrukture u okviru Projekta „Unapređenja ruralnog poduzetništva“ između Općine Bihać i Ureda za koordinaciju projekata PCU i Fondacije za održivi razvoj „OdRaz“
- projekat „Zaštita izvorišta vode za piće Klokot, Privilica, Ostrovica, Toplica u skladu s Odlukama OV/Monitoring između Švicarske agencije za razvoj i suradnju (SDC), Švicarski Ured za suradnju u BiH/Sarajevo i Općine Bihać i UNA Consulting d.o.o. Resursni centar za vode i okoliš Bihać
- Memorandum o razumijevanju Općine Bihać i Misije OSCE-a u BiH Organizacije „Save the children“ iz Velike Britanije i Norveške
- CAF (Common Assessment Framework–Zajednički okvir za samoprocjenu), projekat «Uvođenje jedinstvenih evropskih standarda i metodologije evaluacije općinskih uprava u BiH prema CAF (Common Assessment Framework) modelu».

## CILJEVI

1. uspostaviti sistem kontinuirane komunikacije s međunarodnim organizacijama u BiH i njihovim predstavnicima
2. kontinuirano promovirati partnerske odnose s ovim organizacijama
3. kontinuirano promovirati rezultate projektnih aktivnosti koje se realiziraju u suradnji s ovim organizacijama

## AKTIVNOSTI

1. imenovati osobu zaduženu za komuniciranje s međunarodnim organizacijama
2. napraviti bazu podataka s najvažnijim informacijama i kontaktima međunarodnih organizacija s kojima Općina Bihać ima uspostavljenu suradnju
3. napraviti plan promocije projekata i projektnih aktivnosti kroz pripremu i implementaciju projekata, koje Općina Bihać realizira s međunarodnim organizacijama
4. organizirati i educirati općinski lobing tim.

## 9. Akcioni plan i ciljne grupe

AKTIVNOST	indikator uspjeha	način evaluacije	rok	implementira	Odgovornost
<b>URED ZA KOMUNIKACIJE</b>					
-sistematizirati radno mjesto portparola	sistematizirano radno mjesto portparola	uvid u Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji	2009. godine		načelnik
-formirati tim ljudi za aktivno i nesmetano praćenje aktivnosti Organa uprave	formiran tim	uvid u Odluku o formiranju tima, izvještaji o aktivnostima tima	2011.godine	sekretar organa uprave	načelnik
<b>INTERNA KOMUNIKACIJA I KOORDINACIJA</b>					
<b>SASTANCI OSOBLJA</b>					
- stvoriti osnovni set procedura za obavljanje rutinskih zadataka	interne odluke i pravilnici	usvojeni pravilnici i odluke	2009. godine	pomoćnici načelnika 10 službi	pomoćnici načelnika 10 službi
- svakodnevno praćenje baze podataka o uposlenicima i važnijim datumima u njihovom životu		poslane čestitke, zahvalnice, priznanja, te su svi uposlenici dobili čestitku za svoj rođendan	kontinuirano	viši stručni saradnik za odnose s javnošću-portparol	viši stručni saradnik za odnose s javnošću-portparol
- održavati redovne sastanke sa svim uposlenicima	broj održanih sastanaka	vođenje zapisnika i njihova analiza	kontinuirano u godini	sekretar organa uprave, pomoćnici načelnika, viši stručni saradnik za odnose s javnošću	sekretar organa uprave i pomoćnici
- održavati redovne sastanke s pomoćnicima (najmanje dva puta mjesečno)	broj održanih sastanaka	zapisnici sa sastanaka	kontinuirano	pomoćnici načelnika	sekretar organa uprave i pomoćnici načelnika

<b>LAN I INTERNA KOMUNIKACIJA</b>					
- usvajanje pravilnika o elektronskom poslovanju	pravilnik	izvještaj o primjeni pravilnika	decembar 2011. god.	pomoćnik načelnika za podršku i razvoj uprave i viši stručni saradnik za informatiku	načelnik
- ažuriranje Info deska	ažuran Info desk	analiza ažurnosti	kontinuirano (svaka 3 mjeseca)	uposlenici u pojedinim službama	pomoćnici načelnika
- uvesti interni messenger kao obavezni kanal interne komunikacije	što prije uvesti messenger	pisana informacija o upotrebi internog messenger	kontinuirano	viši stručni saradnik za informatiku	pomoćnik načelnika za podršku i razvoj uprave
<b>TELEFON</b>					
- instaliranje govorne automatske centrale s mogućnošću direktnog biranja lokala	uvodena automatska centrala		2012. godina	Služba za podršku i razvoj uprave	Služba za budžet, računovodstvo i javne nabavke
- uvođenje pravilnika o upotrebi telefona u Pravilnik o elektronskom poslovanju	postoji izrada Pravilnika o upotrebi telefona		2012. godina	komisija	načelnik
<b>INTERNE OGLASNE PLOČE</b>					
- nabavka i ugradnja oglasne ploče	postoji interna oglasna ploča		2009. god.	Služba za podršku i razvoj uprave	Služba za podršku i razvoj uprave
- zadužiti službenika za održavanje interne oglasne ploče	zadužena osoba	analiza ažurnosti	kontinuirano	službe	pomoćnici načelnika
<b>INTERNE ODLUKE I PRAVILA</b>					
- donijeti posebne pravilnike za web stranicu i infodesk, s tačno preciziranim obavezama u smislu ažuriranja	Pravilnik za web i Info desk		2012.	komisija	načelnik
- donijeti poseban pravilnik o organizaciji internih sastanaka,	usvojen poslovnik rada kolegija	zapisnici sa sastanka i tonski zapis	2012. god.	komisija	

kolegija (način, vrijeme, zapisnici)					načelnik
<b>PRESS CLIPING IZVJEŠTAJI</b>					
- omogućiti dnevno praćenje štampanih medija, radio i TV programa savjetniku načelnika za informisanje i portparolu	više vrsta printanih medija, radio i TV prijemnik	press clipping izvještaji	2011. god.	portparol	pomoćnik načelnika za podršku i razvoj uprave i Služba za budžet, računovodstvo i javne nabavke
- Pripremati mjesečne i godišnje press clipping izvještaje i upućivati ih prema načelniku i svim službama	izvještaji	broj izvještaja u toku godine	kontinuirano	portparol	portparol
- obavještavati javnost o oblicima i metodama koje se koriste za jačanje pozitivnog imidža Općine Bihać	izvještaji o medijskoj pokrivenosti općine Bihać i Organa uprave	broj izvještaja u toku godine	kontinuirano	portparol	portparol
<b>PRIJEMI</b>					
- usvojiti Protokol o prijemu stranaka, koji će definisati proceduru i monitoring posjeta	donijeti protokol	izvještaj o broju stranaka	2012. godina	pomoćnici službi	načelnik i pomoćnici načelnika
- utvrditi vremenski okvir u kojem će općinski načelnik primiti stranke	utvrđen tačan termin, dan i sat	broj primljenih sastanaka u toku mjeseca	kontinuirano	šef kabineta općinskog načelnika	načelnik
- organizirati dane otvorenih vrata za školarce, ali i ostale građane	utvrditi dane otvorenih vrata	broj građana koji učestvuju u aktivnostima	minimum 3X godišnje	savjetnici načelnika i sekretar organa uprave	načelnik
<b>EKSTERNA KOMUNIKACIJA</b>					
<b>ODNOSI S MEDIJIMA</b>					
<b>PRESS KONFERENCIJA</b>					
- portparol organizira press konferenciju	portparol	broj održanih press konferencija u godini	kontinuirano (minimum	portparol i savjetnici	portparol

			4X godišnje)	načelnika, šef kabineta	
- opremiti prostor za organizovanje press konferencija	opremljen prostor		decembar 2012. god.	portparol, savjetnici načelnika, šef kabineta	Služba za podršku i razvoj uprave
- donijeti pravilnik ili protokol o načinu, metodama, neophodnim resursima, koji će biti uključeni u aktivnosti organizovanja press konferencija	donijeti protokol		2012. god.	komisija	načelnik
<b>SAOPĆENJA ZA MEDIJE</b>					
- donijeti Pravilnik o načinu pisanja i slanja saopćenja za medije	Pravilnik donijeti	broj saopćenja za medije u toku godine	2012. god.	portparol, savjetnik načelnika za informisanje	načelnik
- odrediti osobu koja će biti zadužena za pisanje saopćenja za medije i osobu koja će ih odobravati	zadužena osoba		2012. god.	portparol	načelnik
- educirati rukovođeće državne službenike za ovu vrstu komunikacije s ciljnim skupinama	održane edukacije	broj edukacija	kontinuirano	ugovorene agencije, organizacije	Služba za budžet, računovodstvo i javne nabavke
<b>LOKALNI RADIO I TV STANICA</b>					
- održavati sastanke s JP „RTV BIHAĆ“ najmanje jednom mjesečno	održani sastanci	broj sastanaka	jednom mjesečno	portparol	savjetnik načelnika za informisanje
- zajednički projekti organa uprave i lokalnih medija koji će služiti promociji lokalne zajednice van njenih granica	urađeni projekti	broj projekata u jednoj godini	kontinuirano	portparol, pomoćnici načelnika+direktor i medija	načelnik i direktori lokalnih medija
- voditi evidenciju o broju i vrsti informacija koje lokalni mediji objavljuju van našeg kantona	uspostavljena evidencija u Organu uprave	broj izvještaja dobijenih od lokalnih medija	kontinuirano	predstavnici lokalnih medija	menadžment lokalnih medija
<b>INTERVJU</b>					
- definisati pravilnikom ili protokolom koja lica, u koje svrhe i na koji način	imenovane osobe nekom vrstom akta	broj ovlaštenih osoba	2012. god.	načelnik, pomoćnici	načelnik

<b>moгу nastupati pred medijima u ime Općine Bihać</b>				<b>načelnika i portparol</b>	
- educirati šefove službi i pojedine službenike u oblasti medijskog nastupa	održane edukacije	broj edukacija	kontinuirano (najmanje 3 edukacije godišnje)	ugovorene agencije, organizacije, portparol (ako ima obrazovanje dipl. žurnaliste i iskustva u radu s medijima)	načelnik
- kreirati bazu podataka za intervjue koji objave mediji iz naše općine u svrhu analize za buduća predstavljanja	kreirana baza podataka	broj intervjua	kontinuirano	portparol	portparol
<b>PROMOTIVNI MATERIJALI (BROŠURE, LECI, PAMFLETI, KATALOZI)</b>					
- odrediti osobu koja će biti zadužena za koordinaciju i pripremu promotivnih materijala	zadužena osoba		2012. god.	portparol	savjetnici načelnika
- bilten sačiniti u el. verziji i učiniti ga dostupnim na web stranici	bilten dostupan na web stranici	broj objavljenih biltena	kontinuirano	portparol i IT službenik	pomoćnik načelnika za podršku i razvoj uprave
<b>FOTOAPARAT</b>					
- nabaviti profesionalni fotoaparata za potrebe kabineta općinskog načelnika	nabavljen fotoaparata		2012. god.	savjetnici načelnika	Služba za budžet, računovodstvo i javne nabavke
- izvršiti nabavku fotoaparata za svaku službu	neke službe imaju fotoaparate		2012. god.	savjetnici načelnika	Služba za budžet, računovodstvo i javne nabavke
- odrediti osobu zaduženu za fotografije i bazu fotografija	zadužena osoba		2012. god.	portparol, administrator i savjetnici načelnika	
<b>BAZE PODATAKA</b>					
- uvezivanje matičnih ureda u	baza podataka		decembar	Služba opće uprave	pomoćnik načelnika

jedinstvenu bazu podataka			2011. god.	i mjesnih zajednica	Službe opće uprave i mjesnih zajednica
- instaliranje SMS pristupa navedenim bazama podataka	instalirati SMS pristup		2012. god.	sistem administrator	Služba za budžet, računovodstvo i javne nabavke
<b>REKLAMIRANJE U PROMOTIVNE SVRHE</b>					
- Pripremiti i obraditi određen broj multimedijalnih promotivnih materijala(video, slike i tekstovi)	određen materijal	broj određenih materijala	2012/2015. god.	portparol, administrator i predstavnici medija	savjetnici načelnika
-plasirati određeni promotivni materijal na sve medije	plasirati materijal	broj plasiranih materijala	2012. god.	komisije	načelnik
<b>WEB STRANICA</b>					
- jasno definirati odgovornost i sankcije putem jednog od već navedenih pravilnika, svih rukovodilaca za neažurnost podataka i informacija na web stranici	definisane sankcije	broj sankcija u godini	2012. god.	komisije	načelnik
- izraditi module na portalu putem kojih će svaki građanin moći podnijeti online zahtjev	urađeno	broj modula	2012. god.	administrator i portparol	pomoćnik načelnika za podršku i razvoj uprave
- izraditi module na portalu putem kojih će svaki građanin moći dobiti konkretnu informaciju o statusu zahtjeva na rješavanju	urađeno	broj modula	2012. god.	administrator i portparol	pomoćnik načelnika za podršku i razvoj uprave
<b>JAVNE KONSULTACIJE I OKUPLJANJE GRAĐANA</b>					
- uključiti građane u neposredne procese odlučivanja (putem zahtjeva, inicijativa, partnerstva u projektima, izjašnjavanja na zajedničkim sastancima i sl.)	povećan stepen uključenosti građana u procese odlučivanja	broj održanih rasprava, konsultacija, primjedbi u jednoj godini	kontinuirano	Služba za društvene djelatnosti i mlade	Pomoćnik načelnika Službe za društvene djelatnosti i mlade
- ispitivati mišljenje građana u vezi s konkretnim aktivnostima (putem	sprovedene ankete	broj anketa	kontinuirano	sve službe i portparol	pomoćnici načelnika svih

ankete, anketnog upitnika i sl.)					službi
<b>BILTEN ZA GRAĐANE</b>					
formirati tim za pripremu biltena	formiran tim	broj biltena	2012. god.	članovi tima	načelnik
napraviti analizu čitanosti biltena	uraditi analizu	broj distribuiranih biltena u godini	2012. god.	članovi tima	portparol
povećati distribuciju biltena na šire područje lokalne zajednice i općine u susjedstvu	definisani kanali distribucije	broj distributivnih biltena	kontinuirano	članovi tima	portparol
distribuirati biltene u dijasporu	definirati kanale distribucije	broj distribuiranih biltena u dijaspori	kontinuirano	članovi tima	portparol
<b>OGLASNE PLOČE ZA JAVNOST</b>					
- nabavka i ugradnja oglasnih ploča i stalaka za promotivne materijale	nabaviti oglasne ploče i stalke	broj oglasnih ploča i stalaka	2012. god.	Služba za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj	pomoćnik načelnika Službe za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj
- zadužiti službenike za njihovo održavanje i ažuriranje	zaduženi službenici	analiza ažurnosti	2012. god.	Služba za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj	pomoćnik načelnika Službe za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj
<b>ODNOSI S KLIJENTIMA I KORISNICIMA USLUGA</b>					
- edukacija uposlenika o načinu komuniciranja i samom pristupu klijentima/korisnicima usluga	održane edukacije	broj edukacija	kontinuirano (jednom godišnje)	sve službe	stručni savjetnik za personalne poslove
<b>TELEFONSKA I DIREKTNA KOMUNIKACIJA</b>					
- pratiti način implementacije postojećih pravila i kodeksa kroz evidenciju dobrih primjera	evidentirani primjeri dobre prakse	broj istaknutih primjera	kontinuirano	sve službe	pomoćnici načelnika svih službi
<b>DOGAĐAJI</b>					
- imenovati osobu ili tijelo zaduženo za sistematsku organizaciju događaja pod pokroviteljstvom Općine	imenovati osobu		2012. god.	Služba za podršku i razvoj uprave	načelnik

- napraviti analizu manifestacija u proteklom periodu i pratiti plansku realizaciju narednih	raditi analizu	broj događaja u prethodnom periodu	2012. god.	imenovana osoba ili tijelo	savjetnici načelnika
<b>VIZUELNI IDENTITET/DIZAJN ELEMENATA JAVNE PREZENTACIJE</b>					
- prikupiti mišljenje korisnika portala o samom vizuelnom identitetu Općine Bihać i sačiniti analizu na osnovu dobijenih podataka	uraditi analizu	broj učesnika u anketama	kontinuirano	portparol i administrator	savjetnici načelnika
- implementirati vizuelni identitet u sve elemente javne prezentacije	implementirati	analiza promotivnih materijala	kontinuirano	portparol, pomoćnici načelnika i savjetnici	portparol, pomoćnici načelnika i savjetnici
- plasirati na web portalu što veći broj materijala na kojima se nalaze elementi vizuelnog identiteta Općine Bihać	plasirani materijali	broj plasiranih materijala u godini	kontinuirano	portparol i savjetnici načelnika	portparol i savjetnici načelnika

<b>AKTIVNOST</b>	<b>indikator uspjeha</b>	<b>način evaluacije</b>	<b>rok</b>	<b>implementacija</b>	<b>odgovornost</b>
<b>GRAĐANI</b>					
uvesti besplatni info telefon za informacije	uvesti telefon	zabilježeni broj poziva	2013. god.	služba za budžet, računovodstvo i javne nabavke	načelnik
promovisati besplatni info telefon, web stranicu i bilten kroz sve raspoložive medije	izvršiti promociju	analiza promocije kroz ankete	kontinuirano	portparol u suradnji sa službama	načelnik
planirati sredstva za informatičku edukaciju građana	planirana sredstva	broj educiranih građana	decembar 2013. god.	Služba za društvene djelatnosti i mlade	načelnik i pomoćnik načelnika Službe za društvene djelatnosti i mlade
planirati kontakt emisiju na TV 037 plus za gostovanje načelnika i pomoćnika	uvesti kontakt emisiju	broj emisija u toku godine	kontinuirano	portparol, pomoćnici svih	načelnik

načelnika za odgovore na aktuelna pitanja građana				službi, predstvanici TV 037plus	
<b>PODUZETNICI, INVESTITORI, DONATORI</b>					
organizirati redovne sastanke ili forume predstavnika organa uprave s poduzetnicima s područja općine Bihać	uvesti redovne sastanke	broj sastanaka i foruma u toku godine	kontinuirano (najmanje jednom godišnje)	Služba za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj	načelnik
otvoriti poslovni imenik na portalu Općine	otvoriti poslovni imenik	broj unosa u imenik	septembar 2011.	administrator	načelnik
postaviti na portal opće prednosti administrativnih procedura i pogodnosti za otvaranje biznisa s prijevodom na nekoliko jezika	postaviti informacije	broj informacija postavljenih na web	2011.	stručni savjetnik za lokalni razvoj i portparol	pomoćnik načelnika Službe za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj
marketinškom kampanjom reklamirati olakšice i pozivati strane investitore u općinu Bihać	kreirati marketing kampanju	broj novih investicija u općini	kontinuirano	portparol	načelnik
Organizirati redovne posjete poduzetnicima s ciljem sagledavanja mogućnosti unapređenja poslovanja kroz podsticajne mjere lokalne zajednice	Uraditi program obilaska poduzetnika i sačiniti program podsticajnih mjera za unapređenje poduzetništva	Porast broja poduzetnika, porast efekata poslovanja poduzetnika, porast zapošljavanja i investicija	kontinuirano	Služba za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj	Pomoćnik načelnika za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj
Uraditi nove i ažurirati postojeće brošure i informativne materijale koje se odnose na informiranost postojećih i potencijalnih poduzetnika o mogućnostima i pogodnostima poslovanja poduzetnika	Ažuriranje postojećih i izrada novih informativnih materijala za poduzetništvo	Unapređenje poduzetništva kroz porast poslovnih aktivnosti i otvaranje novih firmi	kontinuirano	Služba za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj	Pomoćnik načelnika za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj
Učešće na važnijim privrednim manifestacijama: privrednim sajmovima, simpozijima, stručnim skupovima, tematskim medijskim	Uraditi program učešća na značajnijim manifestacijama	Unapređenje poslovne klime kroz afirmaciju poduzetništva i ostvarenje pozitivnih	kontinuirano	Služba za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj	Pomoćnik načelnika za turizam, poduzetništvo i

emisijama, na kojima se prezentiraju i dobivaju značajne informacije za unapređenje poduzetništva		poslovnih efekata			ruralni razvoj
<b>VIŠI NIVOI VLASTI</b>					
planirati posjete višim nivoima vlasti u toku godine kojima bi općina predstavljala svoje projekte, aktivnosti i probleme	dogovoriti posjete	broj posjeta u toku godine	kontinuirano	savjetnici načelnika	načelnik
organizirati u Općini informativno-promotivne forume za predstavnike viših nivoa vlasti	uspostaviti forume	broj foruma u toku godine	kontinuirano	savjetnici načelnika	načelnik
<b>OMLADINSKE GRUPE</b>					
kreirati i usvojiti strategiju mladih	usvojena strategija	godišnja analiza implementacije strategije mladih	decembar 2012. god.	komisija	načelnik
održavati periodične sastanke s predstavnicima omladinskih udruženja	uvedeni periodični sastanci	broj sastanaka	kontinuirano	Služba za društvene djelatnosti i mlade	pomoćnik načelnika Službe za društvene djelatnosti i mlade
finansiranje i sufinansiranje omladinskih projekata putem javnog poziva	raspisati javni poziv	broj podržanih projekata u toku godine	kontinuirano	komisija	načelnik
<b>UDRUŽENJA GRAĐANA I NVO</b>					
napraviti bazu podataka o udruženjima i NVO na području općine Bihać	napravljen baza	broj udruženja i NVO	2011. god.	Služba za društvene djelatnosti i mlade	pomoćnik načelnika Službe za društvene djelatnosti i mlade
potpisati sporazum o partnerstvu s nevladinim sektorom	potpisati sporazum		2011. god.	Služba za društvene djelatnosti i mlade	pomoćnik načelnika Službe za društvene djelatnosti i mlade

uvrstiti u budžet finansiranje isključivo kroz projektne prijedloge	definisano finansiranje projekata	broj podržanih projekata	decembar 2012. god.	Služba za budžet, računovodstvo i javne nabavke	načelnik
održavati redovne sastanke s predstavnicima NVO sektora	uvedeni redovni sastanci s predstavnicima NVO sektora	broj održanih sastanaka	2012. god.	portparol	pomoćnici načelnika i načelnik
<b>MEĐUNARODNE ORGANIZACIJE U BiH</b>					
imenovati osobu zaduženu za komuniciranje s međunarodnim organizacijama	imenovati osobu		2012. god.	portparol, savjetnici	načelnik
napraviti bazu podataka s najvažnijim informacijama i kontaktima međunarodnih organizacija s kojima Općina Bihać ima uspostavljenu suradnju	napraviti bazu	broj unosa	decembar 2012. god.	portparol i savjetnici	portparol i savjetnici
napraviti plan promocije projekata i projektnih aktivnosti koje Općina Bihać realizira u suradnji s međunarodnim organizacijama	napravljen plan	broj promocija u godini	2012. god.	portparol i savjetnici	portparol i savjetnici
<b>TURISTI</b>					
izraditi strategiju razvoja turizma Općine Bihać	uraditi		2013. god.	komisija	načelnik
izraditi turistički 'prospekt Općine Bihać	urađen		2013. god.	Služba za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj	načelnik
izraditi službeni suvenir Općine Bihać	izraditi		2012. god.	Komisija na osnovu javnog poziva	načelnik
predložiti program organizovanog boravka turista	napraviti prijedlog		decembar 2012. god.	Služba za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj	pomoćnik načelnika za turizam,

					<b>poduzetništvo i ruralni razvoj</b>
<b>podržati osnivanje turističkih agencija</b>	<b>podržati osnivanje</b>	<b>broj formiranih tur. agencija u toku</b>	<b>kontinuirano</b>	<b>Služba za turizam, poduzetništvo i ruralni razvoj</b>	<b>pomoćnik načelnika</b>
<b>DIJASPORA</b>					
<b>odrediti godišnje termine susreta s dijasporom</b>	<b>definisati termine</b>	<b>broj susreta u toku godine</b>	<b>kontinuirano</b>	<b>savjetnici načelnika</b>	<b>načelnik</b>
<b>uspostaviti mailing listu za dostavu informacija</b>	<b>upostaviti</b>		<b>2012. god.</b>	<b>portparol</b>	<b>portparol</b>
<b>dostavljati redovno informacije o dešavanjima u Općini</b>	<b>dostavljene informacije</b>		<b>2012. god.</b>	<b>portparol</b>	<b>portparol</b>
<b>UČENICI I STUDENTI</b>					
<b>informisati učenike i studente o aktivnostima općinskih organa i službi putem emaila</b>	<b>informisani</b>	<b>anketa o informisanosti</b>	<b>kontinuirano</b>	<b>portparol</b>	<b>portparol</b>
<b>distribucija promotivnih materijala i publikacija ovoj populaciji</b>	<b>distribuirati</b>	<b>broj distribuiranih materijala</b>	<b>kontinuirano</b>	<b>portparol</b>	<b>portparol</b>
<b>organizovanje takmičenja u provjeri stečenog znanja i vještina</b>	<b>organizirati</b>	<b>broj nagrađenih učenika u toku godine</b>	<b>kontinuirano</b>	<b>komisija</b>	<b>načelnik</b>
<b>raspisivanje konkursa takmičarskog karaktera (za najbolji esej, priču ili projekat)</b>	<b>raspisati konkurs</b>	<b>broj nagrađenih</b>	<b>kontinuirano</b>	<b>konisija</b>	<b>načelnik</b>
<b>organizovanje TV i radijskih emisija za mlade</b>	<b>uvesti TV emisije</b>	<b>broj emisija u oku godine</b>	<b>kontinuirano</b>	<b>Služba za društvene djelatnosti i mlade</b>	<b>pomoćnik načelnika</b>
<b>MJESNE ZAJEDNICE</b>					
<b>organizovati i sprovesti informativne kampanje o mogućim načinima građanskog učešća</b>	<b>organizirati</b>	<b>broj kampanja u toku godine</b>	<b>kontinuirano</b>	<b>Služba opće uprave i mjesnih zajednica</b>	<b>pomoćnik načelnika</b>
<b>promovirati partnerstvo s građanima</b>	<b>promovirati</b>	<b>broj zajedničkih</b>	<b>kontinuirano</b>	<b>Služba opće</b>	<b>pomoćnik</b>

<b>putem lokalnih medija i drugih oblika komunikacije</b>		<b>projekata u toku godine</b>		<b>uprave i mjesnih zajednica</b>	<b>načelnika</b>
<b>uključiti vijećnike OV u redovnu komunikaciju s građanima kroz godišnji plan prijema građana u OV i godišnji plan posjeta vijećnika MZ</b>	<b>uraditi plan</b>	<b>broj posjeta u toku godine</b>	<b>kontinuirano</b>	<b>općinski vijećnici</b>	<b>OV</b>

## Očekivani troškovi

R.B.	NAZIV AKTIVNOSTI	CIJENA KOŠTANJA POJEDINAČNO	CIJENA KOŠTANJA UKUPNO
01.	PRESS CLIPING	365 dana x 3 primjerka dnevne novine ( Dnevni avaz, Oslobođenje, Dnevni list, ) x 2 Cijena jednog primjerka je 1,00 KM	2.190,00 KM
01.	PRESS CLIPING	52 sedmice su okvir za prijem 52 sedmične novine, a to su: - Slobodna Bosna, 52 primjerka x 3,0 KM - Dani, 52 primjerka x 3,0 KM, - Unsko-sanske novine – Krajina, 52x 15 x 1,0 KM, - 037 Plus, 52x 20x 0,5 KM	156,00 KM 156,00 KM 780,00 KM 520,00 KM UKUPNO: 1.612,00 KM
02.	<u>ODNOSI S MEDIJIMA</u> PRESS KONFERENCIJA (opremanje prostora za organizovanje press konferencija)	- Rollo baner Općine Bihać, 1 komad, 1300,00 KM - katedra-pult od pleksiglasa sa identifikacijom, za obraćanja, 1 komad, 700,00 KM, - Postolja za velike zastave, 2 komada x 100,00 KM	1300,00 KM 780,00 KM 200,00 KM Ukupno 2.200,00 KM ( jednom u 10 godina)
02.	<u>ODNOSI S MEDIJIMA</u> (zajednički projekti organa uprave i lokalnih medija koji će služiti promociji lokalne zajednice van njenih granica)	Partnerstvo s medijima u akcijama od šireg društvenog značaja kao što su humanitarne, preventivne ili obavještavajuće aktivnosti (humanitarne akcije za spašavanje ljudskih života, akcije protiv narkomanije, alkoholizma, kriminala i drugih društveno-patoloških bolesti, itd...)	10.000,00 KM godišnje
02.	<u>ODNOSI S MEDIJIMA</u> (edukacija šefova službi i pojedinih službenika u oblasti medijskog nastupa)	Edukacija u organizaciji pojedinaca iz medija ili medijskih kuća, agencija koje se bave profesionalno ovim poslom	5.000,00 – 10.000,00 KM godišnje.
02.	<u>ODNOSI S MEDIJIMA</u> PROMOTIVNI MATERIJALI (BROŠURE, LECI, PAMFLETI, KATALOZI,	Tokom godine, a prema dosadašnjim iskustvima potrebno je izdati 4-5 informativnih brošura, letaka, i drugog propagandnog materijala za javnost o određenim aktivnostima Općine	Okvirno 20.000,00 KM

	<b>BILTENI...)</b>	<b>Godišnje izdavanje u 4 navrata (tromjesečno) BIHAĆ INFO, 1.500,00 KM x 4 izdanja</b>	<b>6.000,00 KM</b>
<b>02.</b>	<b><u>ODNOSI SA MEDIJIMA REKLAMIRANJE U PROMOTIVNE SVRHE</u></b> - pripremiti i obraditi određen broj multimedijalnih promotivnih metrijala(video, slike i tekstovi)	<b>Izrada u toku dvije godine jednog 30-minutnog promotivnog filma...</b>  <b>Izrada i objava u dnevnim i sedmičnim novinama čestitke za 15 najznačajnijih datuma u BiH (vjerski, državni i dr. praznici ili drugi sadržaji).</b>	<b>3.000,00 KM</b>  <b>15.000,00 KM</b>
<b>03.</b>	<b><u>KOMUNICIRANJE S CILJNIM GRUPAMA KAO ŠTO SU DIJASPORA, TURISTI I DR.</u></b>  (sveukupne aktivnosti u komunikaciji s ciljnim grupama)	<b>Izrada i dostava informativno-promotivnih materijala mailom ili posredstvom pošte na adrese značajnijih udruženja ili KUD-ova u inozemstvu tokom godine – dostava istih materijala gradovima prijateljima grada Bihaća, kao i svim zainteresiranim licima ili organizacijama (turisti) kao potencijalnim gostima ili partnerima na određenim projektima bitnim za Bihać-okvirno – mjesečno cca. 2.000,00 KM.</b>	<b>24.000,00 KM</b>