



Opštinska strategija za javno komuniciranje
2023 - 2027

Izradila Radna grupa za izradu Strategije za komunikaciju, Radna grupa za javne konsultacije
i Kancelarija gradonačelnika Opštine Gnjilane

Septembar, 2023

Sadržaj

Uvod	Error! Bookmark not defined.
PROFIL OPŠTINE	4
STRUKTURA OPŠTINSKE ADMINISTRACIJE ZA KOMUNIKACIJU SA JAVNOŠĆU	4
PRAVNI OKVIR	5
Opštinski pravilnici.....	7
VIZIJA I MISIJA	8
Misija:	8
KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA I PRISTUP	Error! Bookmark not defined.
GLAVNI CILJ	8
PODCILJEVI	9
Cilj 1: Povećanje transparentnosti i poverenja javnosti u opštinsku administraciju Gnjlana.....	Error!
Bookmark not defined.	
Cilj 2: Povećanje motivacije i učinka zaposlenih u administraciji i poboljšanje strukture i mehanizma komunikacije u opštini.....	10
CILJANA PUBLIKA	11
KOMUNIKACIJA I PORUKE	Error! Bookmark not defined.
Merenje rezultata	12
TRANSPARENTNOST – KOMUNIKACIJA I UČEŠĆE JAVNOSTI	12
PREDNOSTI KOMUNIKACIJE.....	Error! Bookmark not defined.
SLABOSTI KOMUNIKACIJE.....	Error! Bookmark not defined.
GODIŠNJI PLAN KOMUNIKACIJE.....	13
PLATFORMA I KANALI ZA KOMUNIKACIJU	Error! Bookmark not defined.
DODACI.....	15

Sadržaj

Svrha ove opštinske komunikacione strategije je da obezbedi unapređenje komunikacionih praksi i kapaciteta opštine Gnjilane. Korištenje dobrih praksi efikasne komunikacije sa različitim akterima postiže se razvojem prave komunikacije. Odgovornost i transparentnost prema građanima mogu se na najaktivniji način ostvariti u različitim procesima donošenja odluka, uključujući mehanizme procesa javnih konsultacija uopšte, koji se ostvaruje kroz blisku saradnju opštine i građana.

Tako se stiče poverenja građana, uvažavajući ih i istovremeno provodeći opštinsku transparentnost, gde građani dobivaju detaljne informacije kako bi mogli tražiti odgovornost od opštinskih vlasti, ukoliko dođe do zloupotreba, a to će rezultirati za opšte dobro.

Doprinos i uloga opštine treba snažno podržati efikasniju komunikacionu strategiju, gde bi glavni fokus trebao da bude na unapređenju komunikacionih praksi i povećanju motivacije i učinka opštinskih službenika u poboljšanju organizacionih, timskih i individualnih performansi.

Imajući u vidu da opština Gnjilane nema komunikacionu strategiju, preporučljivo je izraditi opštinsku strategiju komunikacije, koja će služiti kao vodič za sprovođenje principa i prakse procesa komunikacije, konsultacija i učešća javnosti u donošenju odluka. Takođe, kroz ovu strategiju se želi ostvariti bliska saradnja sa zajednicom, civilnim društvom, medijima, donatorima, biznisom itd.

Opštinske vlasti imaju nameru da što veći angažman osoblja opštinske uprave, posebno u funkciji interne komunikacije, stvore potencijal za uspešno upravljanje eksternom komunikacijom.

Sve ovo, u ovom dokumentu, služiće različitim akterima u podizanju imidža i ugleda opštine, kao i povećanju poverenja u odnosu na građane i negovanju zdravih odnosa sa svim ciljnim grupama.

Ova komunikaciona strategija opštine je razvijena uzimajući u obzir razmenu ideja i različitih iskustava, godinama unazad, ne zanemarujući trend razvoja u ovoj oblasti, posebno digitalne i konvencionalne komunikacije.

Izrada ovog dokumenta urađena je uz tehničku i stručnu podršku USAID-ovog društvenog ugovora.

PROFIL OPŠTINE

Gnjilane se nalazi u istočnom delu Kosova i jedna je od sedam velikih opština u Republici.¹

Prema popisu iz 2011. godine, opština Gnjilane ima 90.178 hiljada stanovnika. Procenjuje se da oko 35 hiljada drugih živi u dijaspori. Područje opštine prostire se na 392 km² i sastoji se od 42 katastarske zone. Gnjilane je udaljeno od Prištine, glavnog grada Kosova, 46 kilometara, od Kamenice - 27 km, od Vitine - 22 km, od Artane - oko 25 kilometara. Istovremeno, Gnjilane je takođe važan centar mikro-regiona istoka.

Graniči se sa opštinama regiona, na jugoistoku sa Preševom (33 km) i Kumanovom (53), dok na istoku - sa Bujanovcom (40 km). Opština Gnjilane je pobratimljena sa opštinama Jildirim (Turska), Kukës (Albanija), Ipper (Belgija), Luterbah (Francuska) i drugo. Opština Gnjilane je dobitnik nagrade "Evropska diploma" (2005) koju dodeljuje Parlamentarna skupština Saveta Evrope, "The Best City Model Award" na sajmu u Cirihu (maj 2015) i drugo. Opština Gnjilane je primljena u Konvenciju predsednika Evropskog parlamenta (oktobar 2015).

STRUKTURA OPŠTINSKE ADMINISTRACIJE ZA KOMUNIKACIJU SA JAVNOŠĆU

Struktura opštinske administracije²

Opština Gnjilane ima Skupštinu opštine koja je najviši zakonodavni organ opštine, a gradonačelnik je najviši izvršni organ opštine. Skupština opštine je najviši organ u opštini, koji neposredno biraju građani u skladu sa zakonom o lokalnim izborima. Skupština opštine Gnjilane ima dva stalna odbora, Odbor za politiku i finansije i Odbor za zajednice, a po potrebi se mogu formirati i drugi savetodavni ili konsultativni odbori.

Gradonačelnika opštine biraju neposredno građani koji imaju biračko pravo u opštini, u skladu sa važećim Zakonom o opštinskim izborima. Gradonačelnik opštine bira se na isti mandat kao i odbornici Skupštine opštine u skladu sa zakonom.

Opštinska administracija je organizovana u uprave koje obuhvataju:

1. Uprava opšte administracije;
2. Uprava za zdravstvo i socijalnu zaštitu;
3. Uprava za obrazovanje;
4. Uprava za budžet i finansije;
5. Uprava za urbanizam, planiranje i zaštitu životne sredine;
6. Uprava za inspekciju;
7. Uprava za javne usluge, infrastrukturu i stanovanje;

¹ <https://kk.rks-gov.net/gjilan/qyteti/>

² <https://kk.rks-gov.net/gjilan/wp-content/uploads/sites/11/2021/12/Organogrami-2018.pdf>

8. Uprava za poljoprivredu i šumarstvo;
9. Uprava za omladinu, kulturu i sport;
10. Uprava za katastar, geodeziju, imovinu;
11. Uprava za zaštitu i spašavanje;
12. Uprava za ekonomski razvoj;

Opština i informativni kanali

Opština Gnjilane ima Opštinsku kancelariju za informisanje (OKI) koja u svom sastavu ima 2 službenika - službenika za informisanje i rukovodioca OKI. Takođe, u okviru Kabineta gradonačelnika imenovan je službenik zadužen za odnose sa javnošću. Pored toga, dopunjena je Odluka br. 02/848 od 16.08.2022.godine za Radnu grupu za učešće javnosti, koju čine predstavnici svih relevantnih organizacionih jedinica iz oblasti komunikacije sa građanima. Ove kapacitete je podržala Uprava za administraciju.

Opština, odnosno OKI, ažurira web stranicu opštine, na kojoj se objavljuju obaveštenja za sastanke, sastanke gradonačelnika opštine, skupštine opštine, obaveznih komiteta (KPF i KK) i planove i izveštaje Skupštine opštine i njenih organa, kao i koordinira objavljivanje oglasa, konkursa i obaveštenja kao i svih drugih informacija i publikacija od značaja za građane i širu javnost.

Stvaranje povezujućeg mosta između građana i lokalne samouprave, kroz kancelariju za komunikacije, objavljivanja na društvenim mrežama, bilborde i medijske programe, uspelo je da se građanima odrazi kao transparentna i dostupna vlast. Internet stranica opštine Gnjilane, kao i sajtovi drugih opština, trenutno imaju brojne probleme u pristupu informacijama, a ova odgovornost za održavanje sa Ministarstva administracije lokalne samouprave (MAPL) je već nekoliko meseci prebačena na Državnu informativnu agenciju. (DIA).

PRAVNI OKVIR

Pravni okvir za izradu ove strategije zasniva se na principima i odredbama Ustava Republike Kosova, Zakona o lokalnoj samoupravi, kao i uredbama i administrativnim uputstvima koja se odnose na javno informisanje, transparentnost opština, kao i opštinske pravne akte. Dakle, principi dobrog upravljanja su regulisani u lokalnom zakonodavstvu na dovoljan način da se izgrade obaveze i odgovornosti opštinskih organa, ali i građana.

Ustav Republike Kosova - garantovao je svim građanima starijim od 18 godina pravo učešća na izborima i izborna prava i takođe je garantovao učešće svih u javnim aktivnostima i pravo svakog da demokratski utiče na odluke javnih organa. Nadalje, Ustav je garantovao da se lokalna samouprava ostvaruje preko predstavničkih tela izabranih na opštim, jednakim, slobodnim i neposrednim izborima i tajnim glasanjem i da se lokalna samouprava zasniva na principima dobrog upravljanja, transparentnosti, efikasnosti i efektivnosti u pružanju javnih usluga i obezbeđuje, između ostalog, aktivno učešće svih građana u procesu donošenja odluka opštinskih organa.

Evropska povelja o lokalnoj samoupravi - Svrha Evropske povelje o lokalnoj samoupravi je da popuni nedostatak zajedničkih evropskih standarda za merenje i garantovanje prava lokalnih organa, koji su bliži građanima i daju građanima priliku da učestvuju efikasno u donošenju uticajnih odluka za opšti interes. Na evropskom nivou demonstrira političku volju da se na svim nivoima teritorijalne uprave oživi principima zaštićenim od njegovog odobrenja od strane Veća Evrope.

Zakon br. 03 / L-040 za lokalnu samoupravu u poglavlju IX, Direktna demokratija i mehanizmi učešća građana, definisao je minimalne zakonske uslove u vezi sa procesom konsultacija sa građanima. Opštine su dužne da povremeno održavaju javne sastanke najmanje dva puta godišnje, na kojima može učestvovati svako lice ili organizacija sa interesom za opštinu. Pored gore navedenih javnih skupova, opštine su dužne da informišu građane opštine o svim važnim planovima ili programima od javnog interesa i u vezi sa tim su dužne da donesu Opštinsku uredbu o transparentnosti zakonodavne, izvršne i organi uprave opštine, povećanje učešća javnosti u donošenju odluka na lokalnom nivou i olakšavanje pristupa javnosti službenim dokumentima opštine.

Zakon br.06 / L-081 o pristupu javnim dokumentima **Zakon o pristupu javnim dokumentima** garantuje pravo svakog fizičkog i pravnog lica, bez diskriminacije po bilo kom osnovu, da ima pristup, na zahtev, dokumentima koji se čuvaju, sastavljaju ili koji su prihvaćeni od strane javnih institucija i odnosi se na sve dokumente koji se čuvaju, sastavljaju ili prihvataju od strane javnih institucija. Ovaj zakon obavezuje svaku instituciju da najmanje imenuje službenika za komunikaciju sa građanima nakon prijema i inicijalnog razmatranja zahteva za pristup službenim dokumentima. Oni moraju proceniti koja je nadležna jedinica u okviru javne ustanove koja treba da ima traženi dokument.

Zakon br. 05 /L-031 za opšti upravni postupak

Ovaj zakon ima za cilj da obezbedi efektivno sprovođenje javnih ovlašćenja u službi javnog interesa, garantujući istovremeno zaštitu prava i pravnih interesa lica.

Zakon br. 06/L-082 o zaštiti ličnih podataka- Ovaj zakon definiše prava, odgovornosti, principe i kaznene mere u vezi sa zaštitom ličnih podataka i privatnosti pojedinca. Ovim zakonom definisane su nadležnosti institucije nadležne za nadzor zakonitosti obrade podataka i pristupa javnim dokumentima.

UA br. 06/2018 MALU o minimalnim standardima javnih konsultacija u opštinama - lokalne vlasti su preduzele sve radnje da obezbede učešće građana i drugih zainteresovanih strana tokom procesa kreiranja politika u opštinama, da promovišu opštinsku transparentnost, kao i da utiču na razvoj održivih politika u opštem interesu. Ovim administrativnim uputstvom utvrđeni su pravila, principi, oblici, procedure i minimalni standardi javnih konsultacija u opštinama u slučaju razvoja politika i podzakonskih akata opštine, i drugo, da se ovi postupci primenjuju jednoobrazno u svim opštinama, osiguravaju neophodnu uniformnost za učešće građana i imaju jedinstven učinak na jačanje principa transparentnosti i demokratije.

Administrativno uputstvo (MALS) br. 02/2019 o organizaciji, radu i saradnji sa selima, naseljima i urbanim naseljima - ima za cilj da uređuje organizaciju, funkcionisanje i saradnju opštine sa selima, naseljima i urbanim naseljima, u obavljanju pojedinih poslova koji su u

odgovornosti i nadležnosti opštine. Direktivom se utvrđuje uspostavljanje, oblik i način saradnje opštine sa mesnim većima po pitanjima od javnog interesa. U središtu regulisanja su lokalni saveti, koji označavaju izabrana tela koja na organizovan način predstavljaju zajednicu jednog ili više sela, naselja i urbanih naselja.

Administrativno uputstvo br. 01/2015 za web stranice javnih institucija - je dokument koji definiše standarde, formu, izgled i druge karakteristike koje moraju imati sve web stranice javnih institucija, uključujući i opštinske.

Administrativno uputstvo br. 04/2018 o transparentnosti u opštinama - ima za cilj jačanje transparentnosti opštinskih zakonodavnih, izvršnih i administrativnih organa, povećanje učešća javnosti u donošenju odluka na lokalnom nivou i olakšavanje pristupa javnosti zvaničnim opštinskim dokumentima.

Uredba (MALS) br. 01/2017 o postupku izrade i objavljivanja opštinskih akata – kojom se utvrđuje ujednačavanje pravne tehnike, strukture i procedure za izradu i objavljivanje opštinskih akata. Odredbe ovog pravilnika su obavezne za sve opštinske organe koji izrađuju, usvajaju i objavljuju svoje akte. Svaka opština je dužna da kroz ovaj akt imenuje odgovornog službenika koji koordinira proces izrade normativnih akata sa svim jedinicama u okviru opštine, koje su dužne da pruže pomoć prema njenim zahtevima, kao i prema potrebi, koordinira rad sa Pravnom kancelarijom i drugim relevantnim jedinicama za evropske integracije i finansije.

Uredba (VRK) BR. 27/2018 za komunikacionu službu vlade sa javnošću- Ovom uredbom se definiše rad koherentnog i koordinisanog sistema za komunikaciju vlade sa javnošću. Takođe, definisani su principi i uputstva koja se odnose na istinsku komunikaciju sa javnošću.

Opštinski pravilnici

Na opštinskom nivou zakonodavstva, opštinama se nalaže da donesu opštinske pravilnike za transparentnost, kroz koje će promovisati transparentan rad organa i administracije opštine. Svrha ovog pravilnika je povećanje i jačanje transparentnosti u radu opštinskih organa, Skupštine opštine, predsednika opštine i organa uprave: opštinskih uprava, obrazovnih i zdravstvenih ustanova, javnih, lokalnih preduzeća i povećanje broja učešća javnosti u donošenju odluka na lokalnom nivou. Takođe, kreiranje pravila koja omogućavaju najlakše moguće ostvarivanje ovog prava, povećanje učešća javnosti u donošenju odluka na lokalnom nivou i olakšavanje pristupa javnosti opštinskim javnim dokumentima.

Učešće i komunikacija sa javnošću, sa Statutom opštine, odnosno u trećem poglavlju gde se navodi da opština mora konsultovati javnost kako bi ih uverila da su donete odluke snažno zasnovane na činjenicama i da su stavovi i iskustva građana, kao i da su pre donošenja odluke iskorišćene nove i kreativne mogućnosti i da se sve predložene odluke mogu efikasno implementirati u praksi. 2. Opština takođe mora osigurati da građani imaju mogućnost da izraze svoje mišljenje unapred pre nego što odluka bude usvojena u Skupštini opštine, te da odluka mora imati podršku građana u fazi implementacije.

VIZIJA I MISIJA

Opština je spremna da svojim građanima ponudi dobro, efikasno i odgovorno upravljanje.

Vizija dobrog upravljanja je da opština Gnjlane bude transparentnija, reprezentativnija, odgovornija i efikasnija u tačnijoj primeni zakona.

Kroz ovu strategiju građani opštine Gnjlane biće informisani o dešavanjima u opštini, o procesima donošenja odluka, kako bi se povećao nivo transparentnosti pred građanima i drugim relevantnim institucijama.

Misija:

Efikasnim radom i korišćenjem resursa ekonomično, efektivno i efikasno, opština ima za cilj da unapredi kvalitet života građana.

Kroz posvećenost i efikasan rad za kvalitet života građana, opština pruža pomoć i pruža dostupna sredstva svim građanima. Primarni cilj dizajna interne komunikacije je da opštinsku upravu učini prijatnim radnim okruženjem, sa dobro informisanim i posvećenim kadrovima i da je dodatno ojača da bude institucija sposobna da vodi i prilagođava se promenama. Ovaj cilj je usmeren na niz merljivih i ostvarivih ciljeva koji promovišu visoke vrednosti rada opštinske uprave, podstiču timski rad i efektivnost te podstiču i promoviraju inovativne ideje.

KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA I PRISTUP

Opština Gnjlane ima obavezu da pruža kvalitetne javne usluge, što je njena odgovornost. U opštini Gnjlane primećeno je da postoji nedostatak strateškog komunikacionog plana, i kao rezultat toga, nedostaje efikasna strategija komunikacije sa javnošću. Iz tog razloga, razvoj opštinske komunikacijske strategije sa svim zainteresovanim stranama u opštini smatran je više nego neophodnim, kako bi se povećala transparentnost prema javnosti i istovremeno prema partnerima.

GLAVNI CILJ

Glavna svrha Opštinske komunikacijske strategije koja će se implementirati u periodu 2023-2027 će biti:

1. Povećanje transparentnosti i poverenja javnosti u opštinsku administraciju koja služi za promovisanje angažovanja građana, kao i podizanje svesti i bolje razumevanje politika, inicijativa i opštinskih usluga za sve građane opštine Gnjlane.
2. Povećanje motivacije i učinka zaposlenih u administraciji i unapređenje strukture i mehanizma komunikacije u opštini.

PODCILJEVI:

Specifični ciljevi iz aktivnosti definisanih u Komunikacionoj strategiji opštine su:

1. Poboljšati nivo razumevanja opštinske administracije u kosovskom društvu sa naglaskom na građane opštine;
2. Podizanje svesti o dobrobitima opštine i načinu na koji ih javnost može koristiti;
3. Proaktivno komuniciranje tekućih aktivnosti između svih aktera;
4. Izgradnja partnerstva sa lokalnim nevladinim organizacijama i biznisima, kako bi se angažovali kao glasni akteri koji će aktivno učestvovati i vršiti pritisak javnosti na javnu institucionalnu infrastrukturu opštine.

Cilj 1: Povećanje transparentnosti i poverenja javnosti u opštinsku administraciju Gnjilana

Strategija eksterne komunikacije poslužiće kao osnova za diverzifikaciju komunikacije u cilju jačanja javnog informisanja, izgradnje partnerstva opštine sa građanima, povećanja transparentnosti, promocije vrednosti i imovine opštine, a samim tim i poboljšanja imidža i ugleda opštine. Povećanje transparentnosti i poverenja javnosti u opštinsku administraciju je suštinski cilj za opštinu Gnjilane. Ovo uključuje različite strategije i inicijative koje imaju za cilj da rad opštine učine otvorenijim, odgovornijim i dostupnijim javnosti. Uopšteno, povećanje transparentnosti i poverenja javnosti u opštinsku upravu je višestruki napor koji uključuje promene politike, tehnološki napredak i posvećenost otvorenoj i odgovornoj vladi. Ovo na kraju dovodi do jačih odnosa između opštine i njenih birača, podstičući angažovanije i informisanije građane. Dobro upravljanje zavisi od uspešne implementacije nekoliko ključnih elemenata administracije, kao što su transparentnost, zastupljenost, učešće, odgovornost, efektivnost i efikasnost i vladavina prava.

Akcije:

- Povećanje transparentnosti od strane opštine i izgradnja poverenja javnosti u opštinsku upravu.
- Sprovođenje mera i politika koje akcije, odluke i procese opštine čine otvorenijim i dostupnijim javnosti. Čineći to, opštinska uprava mora nastojati da podstakne veću odgovornost, posvećenost i poverenje među zajednicom kojoj služi.
- Opština treba da se angažuje u najboljem mogućem planiranju i organizaciji budžetskih rasprava, nudeći najbolje moguće uslove za veće učešće, osiguravajući transparentnost i interaktivnost.
- Opština treba da usvoji nove oblike organizovanja javnih sastanaka, budžetskih rasprava, inicijativa zajednica, informativnih kampanja, javnih konsultacija, itd.
- Vizuelna prezentacija ciljeva opštine, razvojnih planova, strateških projekata, pravi su način da se obezbedi učešće i obezbedi transparentnost u radu opštine.

Cilj 2: Povećanje motivacije i učinka zaposlenih u administraciji i poboljšanje strukture i mehanizma komunikacije u opštini

Da bi se povećala motivacija i učinak zaposlenih u opštinskoj upravi, potrebno je poboljšati komunikacione i operativne mehanizme sa građanima. Ovo uključuje implementaciju strategija i praksi za povećanje entuzijazma i produktivnosti zaposlenih u njihovim ulogama u opštini, kao i reorganizaciju komunikacijskih kanala i optimizaciju administrativnih procesa za veću efikasnost. Cilj je stvoriti angažiraniju i produktivniju radnu snagu, što će u konačnici dovesti do opštinske uprave i pružanja kvalitetnijih usluga.

Akcije:

- Dobivanje mišljenja zaposlenih o komunikacijskim praksama i radnom okruženju kroz različite metode (ankete ili individualni razgovori)
- Organizacija atraktivnih događaja na kraju godine sa službenicima opštinske uprave, nagrađivanja ili zahvaljivanja najvećim davaocima doprinosa.
- Efikasan razvoj paketa obuke u cilju povećanja kapaciteta opštinskih službenika
- Takve intervencije treba da budu praćene pružanjem dobrih komunikacijskih poruka koje imaju za cilj povećanje motivacije zaposlenih.

Ova intervencija se fokusira na dva ključna cilja unutar opštine:

- 1) povećanje motivacije i učinka zaposlenih
- 2) povećanje komunikacionih i administrativnih mehanizama.

Ova inicijativa ima za cilj da inspiriše i angažuje zaposlene da poboljšaju svoj radni učinak, dok istovremeno poboljšavaju kanale komunikacije i administrativne procese unutar opštine za efikasnije poslovanje i bolje pružanje usluga.

CILJANA PUBLIKA

Komunikacijska strategija opštine prvenstveno će se fokusirati na angažman sa nekoliko ciljnih grupa koje će se komunicirati kroz različite kanale i aktivnosti koje se utvrđuju na kontinuitetu:

1. Građani opštine;
2. Opštinske i centralne institucije
3. Organizacije civilnog društva (donatori, preduzeća, preduzetnici, sindikati, predstavnici marginalizovanih grupa, itd.).
4. Lokalni i centralni mediji
5. Turisti i posetioci

KOMUNIKACIJA I PORUKE

Opština mora implementirati formu komunikacije i poruka koje će se plasirati sa sledećim aktivnostima:

- Novac prikupljen od strane građana vraća se građanima u konkretne projekte korišćenjem i realizacijom budžeta na transparentan način kako bi građani imali jasan uvid u ovaj proces
- Učešće građana povećava pritisak građana za postizanje ciljeva protiv korupcije i zloupotrebe opštinskog budžeta, čime opština želi da bude lider u borbi protiv negativnih pojava
- Građani, organizacije civilnog društva i grupe od javnog interesa su komplementarni supervizori u našem radu
- Pozitivni primeri će se ocenjivati, dok će negativni biti poboljšani
- Transparentna i odgovorna opština u odnosu na širu javnost

Forma i ideja komunikacije u cilju izgradnje snažnih odnosa sa javnošću je poštovanje jednostavnih pravila komunikacije u svakoj aktivnosti koju poduzimamo:

- Komunikacija mora biti jednostavna, razumljiva, profesionalna, moderna i kreativna, koristeći nove kanale komunikacije, kako bi doprla do mlađe i sredovečne populacije, kao i do starijih.
- Način komunikacije: jasna i korektna poruka, pažljivo slušanje i odgovarajući odgovori, zabavna;
- Komunikacija treba da bude u formi saradnje.

Glavni i specifični ciljevi koji su gore definirani trebali bi dati sledeće očekivane rezultate:

-Povećava se odgovornost za ulogu i aktivnosti opštine;

-Široka javnost je u velikoj meri informisana i čuje se kritički glas, koji će biti aktivni posmatrač, pratilac u praćenju opštinskih javnih aktivnosti;

-Građanima se daje jasna ideja o tome koje su zloupotrebe u javnim institucijama i kako se one mogu svesti na minimum i/ili eliminisati ukoliko postoji pritisak javnosti.

-Informisana javnost o koristima od rada opštine i načinu na koji se novac koji se vraća u budžet koristi za poboljšanje života građana;

Rezultati merenja

Mjerenje rezultata će se vršiti studijom vidljivosti koja će meriti: - informacije o opštini i njenim aktivnostima;

-Informacije o koristima koje proizilaze iz aktivnosti opštine;

-Stepen uključenosti građana, poslovnih i stručnih organizacija, kao i nevladinih organizacija koje deluju na teritoriji opštine i utiču na njeno delovanje.

TRANSPARENTNOST – KOMUNIKACIJA I UČEŠĆE JAVNOSTI

Opština Gnjilane je pokazala dobar učinak u oblasti javne komunikacije, uključujući učešće javnosti u procesima donošenja odluka. To je dokazano u SMPK i drugim izveštajima kredibilnih domaćih i međunarodnih organizacija.

Opština Gnjilane je 2023. godine, uz podršku USAID-a, projekat Social Contract Activity, pilotirala koncept participativnog budžetiranja, obezbeđujući transparentnost i veliko učešće građana u donošenju odluka.

Opština se, uprkos naporima da obogati svoju zvaničnu internet stranicu, našla u poteškoćama zbog lošeg održavanja od strane DAI. Unatoč tome, korištenje društvenih medija je označilo sve veći trend upotrebe i mnoge aktivnosti su ovde predstavljene. Međutim, evidentna je potreba za poboljšanjem kvaliteta prezentacije rezultata, posebno korištenjem jezika i figura koje posete društvenim mrežama koje koristi opština čine dinamičnijim i atraktivnijim.

PREDNOSTI KOMUNIKACIJE

- Kabinet gradonačelnika opštine u koordinaciji sa Opštinskom kancelarijom za informisanje i čelnicima opštine razmenom informacija gradi jasne i koncizne poruke za javnost
- Svakodnevno korišćenje komunikacije putem elektronskih/online medija i raznih društvenih platformi, online foruma, video konferencija itd.
- Komunikacija putem izveštaja, članaka, poruka - vizuelna komunikacija - putem slika, infografika, dijagrama, videa itd.
- Dobri odnosi sa predstavnicima organizacija civilnog društva, medija itd.
- Podizanje informativnih kapaciteta opštinskih službenika o ulozi i važnosti efikasne komunikacije za potrebe informisanja i razvoja.
- Visoka zainteresovanost lokalnih medija (ali ne samo – i regionalnih i centralnih) za učešće građana na raznim skupovima.

KOMUNIKACIONE SLABOSTI

- Nedostatak planiranih finansijskih i ljudskih resursa za bolju komunikaciju sa javnošću
- Nedostatak finansijskih sredstava i kapaciteta lokalnih nevladinih organizacija da promovišu i podrže inicijative za aktivno građanstvo i učešće u različitim procesima donošenja odluka

GODIŠNJI PLAN KOMUNIKACIJE

U cilju postizanja cilja i strateških ciljeva komunikacije, akcioni plan internog komuniciranja će se izrađivati na osnovu kalendarske godine tokom perioda obuhvaćenog ovom komunikacionom strategijom opštine.

PLATFORMA I KANALI ZA KOMUNIKACIJU

Opština Gnjilane ima obavezu da javnosti pruži informacije o svojim prioritetima, politikama, programima, projektima, strategijama, uslugama i odlukama. Opštinska platforma za informisanje i komunikaciju će se oslanjati na pravo građana, medija, organizacija civilnog društva, akcionara i partnera na slobodan, pošten i blagovremen pristup informacijama koje se odnose na delatnost Opštine. Ova platforma se oslanja na sledeće elemente:

Transparentnost – treba se ostvarivati putem pravovremenih informacija i adekvatnih sredstava komunikacije.

Odgovornost - princip odgovornosti za rad opštinskih službenika prema građanima opštine, u pitanjima koja se odnose na budžet, finansije i rashode opštinskog budžeta

Odgovornost – redovna komunikacija opštinskih službenika sa građanima obezbeđuje odgovornost lidera pred obećanjima, uspesima i eventualnim neuspesima opštine.

Inkluzivnost – poruke opštinskih vlasti će stići do svih građana kako bi se svim građanima, organizacijama civilnog društva i drugim interesnim grupama pružile pravedne informacije.

Pravovremeno informisanje – informisanje o odlukama, aktivnostima i planovima opštine, kako bi građani mogli da postupe u skladu sa dobijenim informacijama.

Nediskriminacija – pošteno informisanje za sve građane opštine, bez obzira na pol, etničku pripadnost, jezik, kulturu ili veru. Prijem i adresiranje zahteva od strane opštine, bez ikakve razlike.

Povratne informacije - pružaju mogućnost građanima da daju svoje komentare, preporuke ili primedbe u vezi sa informacijama koje dobiju od opštine. Ovo omogućava opštini da deluje u skladu sa zahtevima građana, kako bi unapredila svoj učinak.

Opština Gnjilane će preispitati kanale komunikacije sa spoljnom publikom kako bi se aktivnosti, inicijative i preduzeti projekti pravilno odrazili i dobili zasluženu pažnju javnosti. Komunikacija opštine Gnjilane sa spoljnom publikom će ići kroz sledeće kanale:

Komunikacijski kanali

Internet stranica opštine - <https://kk.rks.gov.net/gjilan/> ostaje najvažniji kanal opštine za zvaničnu komunikaciju sa spoljnom publikom. Postoje ozbiljne poteškoće u pristupu ovoj web stranici i nakon redizajna zvanične web stranice opštine od strane DAI, postepeno i u narednim mesecima treba je hraniti relevantnim informacijama u funkciji javnog informisanja i dobrog i transparentnog upravljanja.

Online mediji i društvene platforme - Kancelarija gradonačelnika će u koordinaciji sa opštinskom Kancelarijom za informisanje kreirati konsolidovane liste za svu publiku, uključujući i medije kojima namerava da prenese događaje koji zaslužuju pažnju javnosti. S obzirom na sve veću popularnost novih (digitalnih) medija, opština mora tražiti efikasnije oblike komunikacije sa njima. Opština Gnjilane trenutno je prisutna samo na društvenim platformama Facebook i Viber. Prisutnost na drugim društvenim platformama je aspekt koji će se rešavati u prvoj godini (2024) s ciljem otvaranja što više digitalnih komunikacijskih kanala i uključivanja što većeg broja publike u svakodnevnu komunikaciju.

Publikacije - sadržaj i vizuelni deo službenih publikacija će biti revidirani tako da budu razumljiviji i vizuelno razumljiviji, kao i čitljiviji javnosti. Također, bit će standardizirane i formalne publikacije i one informativnog i karaktera za osveščavanje.

Videozapisi i fotografije – video zapisi i fotografije, čak i sami i bez pratnje naracije ili sa ograničenom naracijom, imaju sposobnost da privuku pažnju publike, izazivajući interesovanje i emocionalnu uključenost.

Inovativni oblici sastanaka zajednice – strukturirani i planirani sastanci za organizovanje i vođenje javnih skupova konsultativnog karaktera – javni sastanci i debate, konsultativni sastanci, budžetska saslušanja, sastanci zajednice za inicijative i kapitalne projekte itd.

Informativne table - opština će obezbediti da na najfrekventnijim mestima gradskih i ruralnih sredina postavi informativne table za građane, kako bi saopštenja, informacije i poruke koje se moraju preneti građanima bile vidljive i razumljive javnosti.

DODACI:

Dodatak 1.

Akcioni plan za internu komunikaciju

POSEBNE AKTIVNOSTI

AKCIJA	ODGOVORNOST	VREMENSKI ROK	TROŠAK
Kreiranje lista kontakata sa internom publikom	Kabinet Gradonačelnika opštine	2024.godina /TO1	Bez troškova
Pregled paketa obuke za opštinske službenike u cilju izgradnje kapaciteta	Kabinet Gradonačelnika opštine / direktori uprava	2024.godina/TO1	Bez troškova
Izrada uputstva za elektronsku komunikaciju sa internom publikom	Kabinet Gradonačelnika opštine /UOA	2024.godina/TO2	Bez troškova
Izrada standardizovanih formulara internog izveštavanja	Kabinet Gradonačelnika opštine	2024.godina/TO2	Bez troškova
Redovno i strukturirano informisanje zaposlenih vezano za opštinsku upravu i skupštinu opštine	UOA/Jedinica za osoblje/Jedinica skupštine	2024.godina/TO3	Bez troškova

Dodatak 2.**Godišnji plan eksterne komunikacije****POSEBNE AKTIVNOSTI**

AKCIJA	ODGOVORNOST	VREMENSKI ROK	TROŠAK
Kreiranje lista i kontakata sa eksternom publikom	Kabinet Gradonačelnika opštine	2024.godina/TO1	Bez troškova
Usvajanje plana transparentnosti u skupštini opštine	Postoji plan akcije 2022-2026	2024.godina/TO2	Bez troškova
Formiranje radne grupe za identifikaciju nedostataka identifikovanih indikatorima transparentnosti	Kabinet Gradonačelnika opštine	2024.godina/TO1	Bez troškova
Organizacija raznih sastanaka ili radionica	Kabinet Gradonačelnika opštine	2024.godina	Bez troškova
Organizacija sastanaka sa vanjskim donatorima i učešće ili angažman u realizaciji projekata	Kabinet Gradonačelnika opštine / UER	2024.godina	Bez troškova
Javni sastanak gradonačelnika opštine sa građanima radi predavljanja izveštaja o radu (šestomesečni i godišnji)	Kabinet Gradonačelnika opštine /UOA/ZIP	2024.godina/TO2 2024.godina/TO4	Bez troškova
Koordinacioni sastanci ARR Istok	UER	2024.godina	Bez troškova
Kulturno-umetnička i sportska događanja na području opštine	UKOS	2024.godina	Bez troškova

Predsedavajući Skupštine:**Kushtrim Kadriu****Gnjilane, 2023**