



BOSANSKO-PODRINJSKI KANTON GORAŽDE

Služba za odnose sa javnošću

**STRATEGIJA
ODNOSA SA JAVNOŠĆU
BOSANSKO-PODRINJSKOG KANTONA GORAŽDE
ZA PERIOD 2023-2025. godine**

Goražde, august 2023. godine

Sadržaj

UVOD	2
1. Odnosi sa javnošću.....	4
2. Vizija	5
3. Misija.....	5
4. Osnovni cilj	5
5. Pojedinačni ciljevi	5
6. Organizacione snage	6
7. Ciljana javnost.....	7
8. Identitet, imidž i ugled	7
9. Komunikacijski alati	8
9.1. Službena <i>web</i> stranica	9
9.2. Mediji kao glavni posrednici.....	9
9.3. Društvene mreže.....	9
9.4. Organizovanje događaja.....	10
9.5. Postupanje po zahtjevima za pristup informacijama	10
10. Krizno komuniciranje.....	10
11. Provođenje strategije	11
12. Glavni izazovi	14
ZAKLJUČAK	15

UVOD

Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde je organizaciona jedinica Bosansko-podrinjskog kantona Goražde, osnovana Uredbom o osnivanju Službe za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde ("Službene novine Bosansko-podrinjskog kantona Goražde", broj: 06/15).

Služba sukladno nadležnostima propisanim u članu 2. Uredbe o osnivanju, obavlja poslove za potrebe Skupštine Bosansko-podrinjskog kantona Goražde, Vlade Bosansko-podrinjskog kantona Goražde, svoje potrebe i potrebe kantonalnih organa uprave i kantonalnih upravnih organizacija.

Služba vrši stručne poslove koji se odnose na:

- Potpuno i blagovremeno informisanje javnosti o radu i aktivnostima Skupštine i predsjedavajućeg Skupštine, Vlade i premijera, ministarstava i drugih kantonalnih organa uprave i kantonalnih upravnih organizacija;
- Organiziranje medijskog praćenja rada Vlade;
- Organiziranje medijskih i javnih nastupa premijera;
- Kontinuirano i dugoročno oblikovanje javnog mnijenja u svrhu ostvarivanja javnog i društveno korisnog interesa davanjem tačnih činjenica i komunikativnim sporazumjevanjem;
- Plansko i efikasno upravljanje informacijama u smislu proaktivnog djelovanja;
- Pripremanje i davanje odgovora i informacija na pitanja novinara;
- Organiziranje redovne i stalne saradnje sa redakcijama dnevnih i drugih novina, radija i televizija;
- Organiziranje medijskih kampanja u cilju promoviranja razvojnih i drugih projekata Vlade;
- Organiziranje i vođenje konferencija za štampu;
- Pripremu saopćenja i informacija za javnost;
- Pripremu foto, filmske i druge dokumentacije kojom se predstavlja kanton u zemlji i inostranstvu;
- Arhiviranje štampe, prikupljanje dokumentacije, obavljanje kompjuterske obrade i pohranjivanje podataka neophodnih za izradu informativnih materijala za potrebe domaćih i stranih novinara;
- Prikupljanje, kompjuterska obrada i plasiranje podataka na *web* stranicu Bosansko-podrinjskog kantona Goražde i svakodnevno ažuriranje ove stranice;
- Obezbjedivanje stalnog administriranja *web* stranice Bosansko-podrinjskog kantona Goražde;
- Ostvarivanje dvosmjerne komunikacije i većeg stepena saradnje sa zainteresovanim javnostima (nevladin sektor, stručna javnost);
- Jačanje interne komunikacije u Vladi i sa vladinim tijelima i njihovim službenicima za odnose sa javnošću uz potpunu primjenu usvojenih standarda (Zakon o slobodi pristupa

- informacijama u Federaciji Bosne i Hercegovine), u cilju osiguranja dostupnosti i upravljanja informacijama, kao i događajima koji su vezani za poslove komuniciranja;
- Pripremanje i davanje odgovora i informacija na pitanja građana, u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama u Federaciji Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH“, broj: 32/01 i 48/11);
 - Praćenje provođenja zakona i drugih propisa iz oblasti informiranja;
 - Administrativno-tehničke i stručno-operativne poslove, ukoliko njihovo vršenje nije organizirano na drugi način i drugi poslovi koje joj, u vezi s njenim djelokrugom, povjeri Vlada kantona.

U osnovi, u djelokrug rada Službe spada sljedeće:

- ostvarivanje redovne i stalne saradnje sa redakcijama dnevnih i drugih novina, radija i televizija,
- organizovanje i vođenje konferencija za štampu,
- pripremanje saopćenja i informacija za javnost,
- pripremanje foto, filmske i druge dokumentacije kojom se predstavlja kanton u zemlji i inostranstvu,
- arhiviranje štampe, prikupljanje dokumentacije, kompjuterska obrada i pohranjivanje podataka neophodnih za izradu informativnih materijala za potrebe domaćih i stranih novinara,
- saradnja i učešće u plasiranju informacija iz kantona na *web* stranicu kantona,
- ostali poslovi iz oblasti informisanja.

Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde trenutno ima tri zaposlene osobe koje provode aktivnosti u okviru nadležnosti, i to:

- direktora,
- stručnog saradnika za odnose s javnošću i informisanje, i
- višeg samostalnog referenta za informisanje.

1. Odnosi sa javnošću

Kako bi se izgradili dobri odnosi s javnošću, temeljeni na saradnji i javnosti rada, potrebno je uvesti i promjene u segment rada odnosa s javnošću, primarno zaduženog za kvalitetu komuniciranja s javnošću (vanjskom i unutrašnjom), a time i za dobar imidž Bosansko-podrinjskog kantona Goražde.

Odnosi s javnošću su funkcija upravljanja koja uspostavlja i održava obostrano korisne odnose između kantona i cjelokupne javnosti, o čijim procjenama, prihvatanju, razumijevanju i povjerenju zavisi uspjeh Skupštine, Vlade i drugih organizacionih jedinica kantona. Detaljnije, odnosi s javnošću se bave procjenom društvenih stavova i javnog interesa u pojedinom trenutku, na čemu temelje strategije i postupke Bosansko-podrinjskog kantona Goražde, te izrađuju planove i provode programe za podizanje ugleda i sticanje dobrog imidža i razumijevanja javnosti.

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

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

- posreduje u ostvarivanju kontakata s medijima,
- prati rad Skupštine i skupštinskih komisija, Vlade i ministarstava, te ostalih službi, direkcija i uprava u sastavu Bosansko-podrinjskog kantona Goražde,
- kontinuirano i dugoročno oblikuje javno mnjenje u svrhu ostvarivanja javnog i društveno korisnog interesa davanjem tačnih činjenica i komunikativnim sporazumijevanjem,
- planski i efikasno upravlja informacijama u smislu proaktivnog djelovanja,
- informacije o aktivnostima zakonodavne i izvršne vlasti Bosansko-podrinjskog kantona Goražde redovno čini dostupnim javnosti putem službene *web* stranice Bosansko-podrinjskog kantona Goražde,
- priprema saopštenja za javnost koja se objavljuju u lokalnim medijima,
- priprema informacije sa održanih sjednica Skupštine Bosansko-podrinjskog kantona Goražde (sve sjednice Skupštine prenose se u direktno putem "Radio Goražda" i televizijskim prijenosom na kanalu RTV BPK),
- redovno priprema i šalje izvještaje sa sjednica Vlade Bosansko-podrinjskog kantona Goražde koji se emituju u informativnom programu RTV BPK,
- organizuje press konferencije na kojima se govori o aktuelnostima u radu Skupštine Bosansko-podrinjskog kantona Goražde, Vlade, ministarstava i ostalih organa uprave,

- omogućava građanima da dobiju informacije u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama u Federaciji Bosne i Hercegovine,
- organizuje periodične press konferencije na kojima se predstavljaju rezultati rada Vlade Bosansko-podrinjskog kantona Goražde u određenom periodu,
- organizuje obilježavanje 1. marta – Dana nezavisnosti Bosne i Hercegovine, 9. maja – Dana borbe protiv fašizma i Dana zlatnih ljiljana i 25. novembra – Dana državnosti Bosne i Hercegovine, na području Bosansko-podrinjskog kantona Goražde,
- učestvuje u organizaciji obilježavanja 18. septembra – Dana Bosansko-podrinjskog kantona Goražde i Grada Goražde, kao i organizaciji i suorganizaciji drugih sličnih događaja i aktivnosti od značaja za Bosansko-podrinjskog kantona Goražde.

2. Vizija

Bosansko-podrinjski kanton Goražde na temelju povjerljivog, sinergijskog i odnosa punog razumijevanja, te razvijanjem interaktivne, odgovorne i profesionalne komunikacije u neposrednim kontaktima s građanima, odnosno u posrednim kontaktima s medijima, ostvaruje partnerstvo Bosansko-podrinjskog kantona Goražde i javnosti, te omogućava pravovremen, pristupačan i transparentan pristup aktivnostima Skupštine, Vlade, ministarstava, te drugih kantonalnih organa uprave i kantonalnih upravnih organizacija.

3. Misija

Pravovremeno, tačno i profesionalno informisanje javnosti kroz stvaranje i provođenje odgovorne i proaktivne komunikacije.

4. Osnovni cilj

Sistemska razvoj odgovorne, profesionalne i interaktivne komunikacije sa unutrašnjim i vanjskim javnostima, te proaktivan i transparentan pristup kojim će se postizati razumijevanje, graditi povjerenje i otvarati vrata saradnji s javnošću, i time unaprjeđivati identitet, imidž i ugled Bosansko-podrinjskog kantona Goražde.

5. Pojedinačni ciljevi

Konačna svrha svakog pojedinačnog cilja je odgovornim, proaktivnim i transparentnim pristupom sticati razumijevanje, graditi povjerenje i otvarati vrata saradnji s javnošću.

Pojedinačni ciljevi Strategije odnosa sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde su sljedeći:

- ✓ Razvoj proaktivne i fleksibilne Službe za odnose sa javnošću, a koja će pravovremeno, tačno, transparentno, odgovorno i profesionalno informisati javnost.
- ✓ Sistemski razvoj transparentnosti u radu i objektivnosti pri izvještavanju, jer se samo temeljem vlastitog odgovornog pristupa može očekivati razumijevanje javnosti, te ostvarenje pretpostavki za povjerenje građana u institucije kantona.
- ✓ Podizanje stepena individualne odgovornosti svih zaposlenika u kvaliteti komunikacije sa ciljanim javnostima, uz svijest o važnosti, odgovornosti i utjecaju njihovog postupanja na informisanje o radu Skupštine, Vlade, ministarstava, te drugih kantonalnih organa uprave i kantonalnih upravnih organizacija.
- ✓ Optimizacija korištenja potencijala medija pri slanju ključnih poruka o aktivnostima i uspjesima cjelokupnoj javnosti atraktivnom, kvalitetnom i upečatljivom obradom informacije, te njenim komuniciranjem u pravom trenutku, kako bi se povećao doseg poruke do ciljanih javnosti.
- ✓ Proaktivno korištenje i promovisanje vlastitih stručnih i poslovnih potencijala u kreiranju mišljenja javnosti o svim aspektima rada Skupštine, Vlade, ministarstava, te drugih kantonalnih organa uprave i kantonalnih upravnih organizacija.
- ✓ Provođenje pravovremene, profesionalne i konkretne zaštite Skupštine, Vlade, ministarstava, te drugih kantonalnih organa uprave i kantonalnih upravnih organizacija, od neargumentovanih, zlonamjernih i tendencioznih napada medija/javnosti u vezi svakodnevnih postupaka i rada.
- ✓ Kontinuirana edukacija, primjena novih tehnologija i iznalaženje načina za plasiranje informacija prateći nove trendove, kojima će se postizati informisanost javnosti i prilagodavati novim kanalima komunikacije koji će obuhvatiti svu javnost.
- ✓ Učiniti pristup informacijama dopstupnim kategoriji mladih, kroz izradu sadržaja koji su prilagođeni trendovima koje prati mlađa populacija.

6. Organizacione snage

- Odgovornost: obavještavanjem o aktivnostima, cjelokupnoj javnosti potvrđivati da Bosansko-podrinjski kanton Goražde, njegovi izabrani i imenovani zvaničnici, kao i svi zaposleni uvijek postupaju odgovorno prema građanima u pogledu obavještavanja,
- Transparentnost: svi postupci i aktivnosti javnosti moraju biti dostupni na razumljiv, jasan i konkretan način, kako se odaslane poruke ne bi pogrešno shvatile ili interpretirale,
- Proaktivnost: pronalaziti najbolje načine da se informacije prenesu ciljanim javnostima što kvalitetnije i da stignu do što većeg broja ciljanih javnosti,

- Objektivnost: blagovremeno informisanje javnosti pružanjem cjelovitih i tačnih informacija o radu organa uprave; informisanje o drugim aktivnostima od interesa i značaja za predstavnike šire društvene zajednice,
- Dosljednost: kako bi javnost razvijala osjećaj povjerenja u institucije, komunikacija treba uvijek biti koordinirana, tačna, istinita i temeljita, primjenjujući jasne i nedvosmislene kriterije u svim situacijama,
- Profesionalnost: profesionalan pristup medijima i javnosti uz poštivanje važećih zakonskih propisa i etičkih načela, vodeći pritom računa o vrijednostima i ugledu Bosansko-podrinjskog kantona Goražde kao institucije,
- Etičnost: u komunikaciji s javnošću poštovati osnovna ljudska prava, ljudske i građanske slobode, djelovati povjerljivo, tolerantno, objektivno, odlučno, obazrivo i pravično, ne praveći razlike među ljudima ni po kojoj osnovi,
- Kreativnost: u komunikaciji s javnošću pristupati kreativno – uočljivim, privlačnim, pamtljivim i svima razumljivim sadržajima.

7. Ciljana javnost

Javnosti su homogene interesne skupine, u interaktivnom odnosu s Bosansko-podrinjskim kantonom Goražde.

Bosansko-podrinjski kanton Goražde ima raznolik krug ciljanih javnosti, i sa svakom od njih treba različito strateški komunicirati, a koliko će to uspješno provesti direktno utiče na ugled i uspjeh kantona u javnosti, ali i među vlastitim zaposlenicima.

Najprije, potrebno je razlikovati unutrašnje i vanjske ciljane javnosti. Unutrašnja ciljana javnost su svi zaposlenici Skupštine, Vlade i drugih organizacionih jedinica kantona, i općenito svi izabrani i imenovani zvaničnici.

Vanjske ciljane javnosti su: građani Bosansko-podrinjskog kantona Goražde, institucije i tijela državnih, federalnih i lokalnih vlasti, nevladine organizacije i udruženja, međunarodna zajednica, penzioneri, radnici, studenti, učenici, mladi, firme, vjerske zajednice i sl.

8. Identitet, imidž i ugled

Identitet, imidž i ugled Skupštine, Vlade i drugih organizacionih jedinica kantona, i općenito svih izabranih i imenovanih zvaničnika, kao i zaposlenika su u neraskidivoj vezi, jer temeljem stvorenog identiteta, javnost stvara dojam, a ukoliko je imidž dobar i predstavlja općeprihvaćena vrijednosna načela društvene zajednice, Bosansko-podrinjski kanton Goražde će stvoriti i ugled. Stoga je za stvaranje ugleda od presudne važnosti koordinirana komunikacija.

Identitet ili potpuna slika Bosansko-podrinjskog kantona Goražde obuhvata sve što Skupština, Vlada i druge organizacione jedinice kantona rade, način na koji djeluju i komuniciraju. Stoga je identitet temelj na kojem Bosansko-podrinjski kanton Goražde gradi svoj ugled i sliku u javnosti.

Imidž je preslika identiteta u javnosti, dojam/slika koju cjelokupna javnost ili pojedine skupine stvaraju o Bosansko-podrinjskom kantonu Goražde. Imidž može biti dobar ili loš, a stvara se komunikacijskim vještinama organizacije. Dobar imidž stvaraju svi izabrani i imenovani zvaničnici, zaposlenici - državni službenici i namještenici, te svi ostali, i to profesionalnom i kulturnom komunikacijom u neposrednim kontaktima s građanima, odnosno Služba za odnose s javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde transparentnim, proaktivnim i objektivnim radom. Ugled Bosansko-podrinjskog kantona Goražde i slika koja se plasira javnosti treba biti briga svih zaposlenika.

9. Komunikacijski alati

U odnosima s javnošću potrebno je koristiti raznovrsne komunikacijske alate u zavisnosti od ciljane javnosti kojoj se obraćamo, ali i o željenom doseg u poruke:

- Neposredan kontakt,
- Telefon,
- Elektronska pošta,
- Izjava za javnost,
- Konferencija za medije,
- Intervjui, izjave,
- Saopštenja, obavijesti, reagovanja, ispravke-demantiji,
- Najave događaja,
- Službena *web* stranica,
- Društvene mreže,
- Promotivni materijali,
- Mediji - mediji kao glavni posrednici,
- Pristup informacijama,
- Organizovanje događaja,
- Anketiranje javnosti,
- Izvještaji o radu.

U nastavku slijedi osvrt na najvažnije komunikacijske kanale u upotrebi Službe za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde:

9.1. Službena *web* stranica

U nadležnost Službe za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde spada objavljivanje sadržaja na službenu *web* stranicu Bosansko-podrinjskog kantona Goražde. Na *web* stranici objavljuju se vijesti o aktivnostima Skupštine i njenih radnih tijela, Vlade i ministarstava, te drugih kantonalnih organa uprave i kantonalnih upravnih organizacija, kao i najave aktivnosti, informacije, obavijesti i drugi sadržaji koji su bitni za javnost.

Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde trenutno sprovodi aktivnosti u procesu izrade nove *web* stranice Bosansko-podrinjskog kantona Goražde, jer je postojeća *web* stranica nepromjenjena od njene prve izrade i bazira se na zastarjelom modelu, te ju je potrebno modernizirati i učiniti što jednostavnijom za pristup svim informacijama od strane javnosti.

9.2. Mediji kao glavni posrednici

Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde vrši koordinaciju s medijima, a ona uključuje: pozivanje na press konferencije i druge aktivnosti, upućivanje saopštenja, obavijesti, poziva za izjave, i po potrebi – demantija, i sl.

Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde nastavit će saradivati sa Javnim preduzećem "Radiotelevizija Bosansko-podrinjskog kantona Goražde" u pogledu obavještavanja javnosti Bosansko-podrinjskog kantona Goražde o svim aktivnostima koje prati Služba.

Osim toga, saradnja i koordinacija sa medijima vršit će se i sa onima izvan kantona, i to putem medijskih informacija u vidu obavijesti o održavanju važnih događaja za koje se ocijeni da su važni za ciljne javnosti izvan kantona, kao i o održanim važnim događajima za Bosansko-podrinjski kanton Goražde za koje se ocijeni da su važni za ciljne javnosti u kantonu. Za te potrebe će Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde izraditi listu medija (televizijskih, radijskih, printanih i elektronskih) koja sadrži kontakte za ciljne medije.

9.3. Društvene mreže

Za obavještavanje javnosti o aktivnostima Skupštine i njenih radnih tijela, Vlade i ministarstava, te drugih kantonalnih organa uprave i kantonalnih upravnih organizacija, Služba za odnose sa javnošću koristi službenu *Facebook* stranicu pod nazivom Vlada Bosansko-podrinjskog kantona Goražde, na kojoj se objavljuju informacije o aktivnostima Skupštine i njenih radnih tijela, Vlade i ministarstava, te drugih kantonalnih organa uprave i kantonalnih upravnih organizacija. Osim toga, Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde putem ove društvene mreže objavljuje i najave aktivnosti, informacije, obavijesti i druge sadržaje koji su bitni za javnost.

Cilj korištenja društvene mreže *Facebook*, odnosno stranice na istoj, je da informacije stignu do što većeg broja korisnika i ciljane javnosti koja ne koristi pretraživanje putem *web* stranice.

Pored objavljivanja fotografija i tekstova u vezi s aktivnostima Skupštine i njenih radnih tijela, Vlade i ministarstava, te drugih kantonalnih organa uprave i kantonalnih upravnih organizacija, Služba za odnose sa javnošću u budućnosti će poboljšati vidljivost na ovoj društvenoj mreži, pri tome posebno izrađujući vizuelni sadržaj kojim će se pojačati frekventnost objava na ovoj društvenoj mreži, te doprinijeti većem stepenu transparentnosti i većoj informisanosti javnosti.

9.4. Organizovanje događaja

Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde organizuje sljedeća obilježavanja na području Bosansko-podrinjskog kantona Goražde:

- 1. marta – Dana nezavisnosti Bosne i Hercegovine,
- 9. maja – Dana borbe protiv fašizma i Dana zlatnih ljetljana,
- 25. novembra – Dana državnosti Bosne i Hercegovine,
- učestvuje u organizaciji obilježavanja 18. septembra – Dana Bosansko-podrinjskog kantona Goražde i Dana Grada Goražde, te
- učestvuje u organizaciji i suorganizaciji drugih sličnih događaja i aktivnosti od značaja za Bosansko-podrinjskog kantona Goražde.

9.5. Postupanje po zahtjevima za pristup informacijama

S obzirom da Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde postupa po zahtjevima za pristup informacijama u okviru Zakona o slobodi pristupa informacijama u Federaciji Bosne i Hercegovine, ove poslove Služba za odnose sa javnošću obavlja u skladu s traženim načinom komunikacije navedenom u zahtjevu.

10. Krizno komuniciranje

Kriza je neplanirana i neželjena okolnost u kojoj dolazi do poremećaja u normalnom funkcioniranju zbog pojave različitih informacija ili dezinformacija.

Također, krize predstavljaju posebno područje odnosa s javnošću koje obuhvata predviđanje potencijalnih kriznih događaja i situacija, pripremu za njih, rješavanje kriza i komuniciranje s oštećenima, medijima i drugim bitnim javnostima, te analizu i ocjenjivanje postupanja nakon završetka kriznog stanja.

Bez obzira što su krize često nepredvidiva kategorija i što ne postoji jedinstven recept za njihovo rješavanje s obzirom na različitost uzroka, one neizostavno unose nemir među javnost

i pobuđuju velik interes medija, stoga uvijek treba imati pripremljen i okvirno definiran plan postupanja u kriznim situacijama, koji sadrži: opće upute za postupanje u krizi, elemente bitne za kvalitetno određivanje medijske strategije.

Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde u slučaju pojave kriza i nepredviđenih situacija, koordinaciju vijesti prema javnosti i medijima vršit će s onim organom na koji se odnosi nastala situacija.

Opće upute za postupanje u krizi:

- Upoznati se s krizom obuhvaćenim i za nju zainteresovanim javnostima, jer će njihovi pogledi imati značajan utjecaj na stav javnog mnijenja o postupcima, sposobnostima i snalazljivosti svih organa Bosansko-podrinjskog kantona Goražde;
- Saznati koje je mišljenje tih javnosti o Bosansko-podrinjskom kantonu Goražde;
- Identifikovati stavke predmetnog postupanja;
- Definirati šta Bosansko-podrinjski kanton Goražde treba učiniti u pogledu tih stavki postupanja;
- Objasniti ciljanim javnostima situaciju s tačke njihovog interesnog gledišta;
- Uključiti ciljane javnosti u rad putem interaktivne komunikacije, kontaktima i sl;
- Istražiti kakav učinak novopoduzete inicijative imaju na promjenu mišljenja javnosti o njima.

11. Provođenje strategije

Provođenje ove strategije vršit će se na način da Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde uputi dopis svim korisnicima koje Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde opslužuje, počev od Skupštine, Vlade, kantonalnih organa uprave i kantonalnih upravnih organizacija. U spomenutom dopisu potrebno je korisnicima dati tačne upute o načinu i toku komunikacije između korisnika i Službe za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde, pri tome navodeći načine i kanale obavještanja o događajima, način i kanale dostavljanja informacija, a sve s ciljem što brže i efikasnije organizacije rada Službe za odnose sa javnošću i ispostavljanja očekivanih rezultata, kako prema korisnicima, tako i prema ciljanoj javnosti.

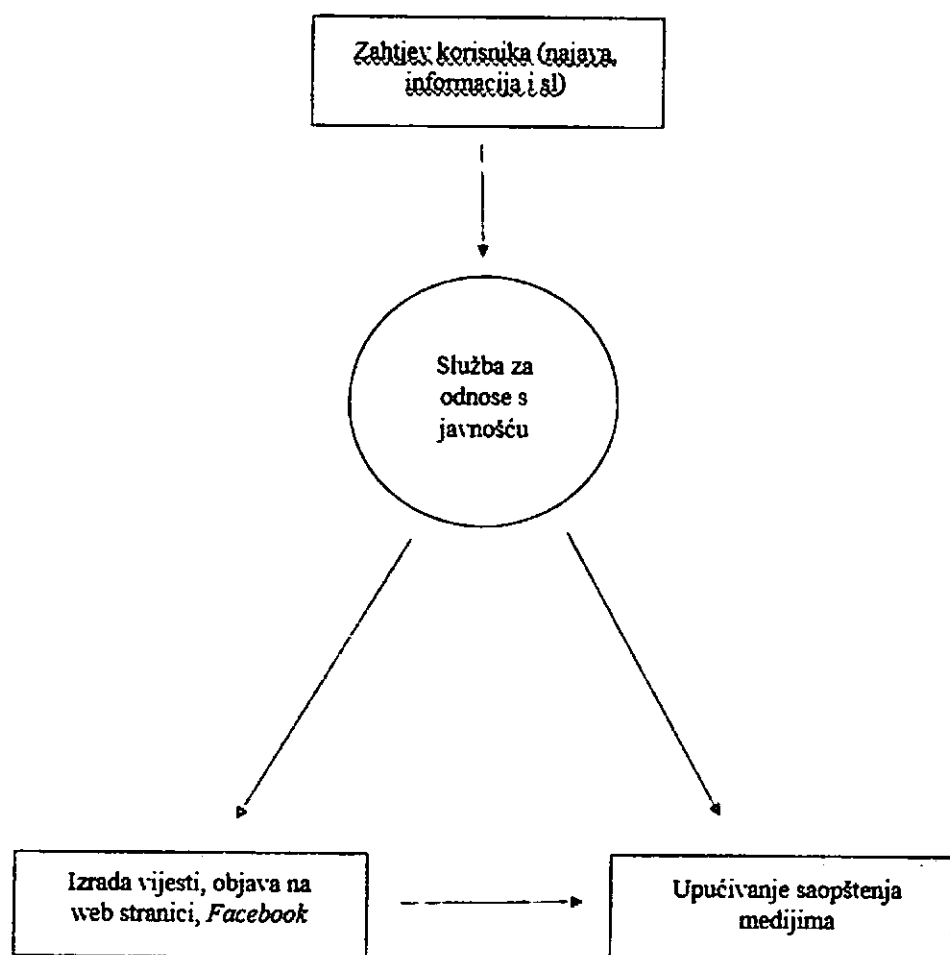
U odnosu na sadržaje koje je potrebno plasirati ciljanim javnostima, Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde vršit će izradu potrebnih najava, saopštenja, koordinaciju sa medijima, pozive medijima, a vlastiti sadržaj plasirati putem *web* stranice Bosansko-podrinjskog kantona Goražde, *Facebook* stranice, saopštenja medijima o održanim događajima, te iznalaziti nove načine za plasman informacijama u skladu sa dostupnim tehnologijama.

Kao jedan od bitnih segmenata u provođenju strategije i generalno u komuniciranju sa ciljanim javnostima, Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde koordinirat će proces izrade nove *web* stranice Bosansko-podrinjskog kantona Goražde, jer je postojeća

web stranica nepromjenjena od njene prve izrade i bazira se na zastarjelom modelu, te ju je potrebno modernizirati i učiniti što jednostavnijom za pristup svim informacijama od strane javnosti.

Kako bi što kvalitetnije provodila strategiju, Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde činit će sve napore da jača i radi na stručnoj i tehničkoj osposobljenosti zaposlenih.

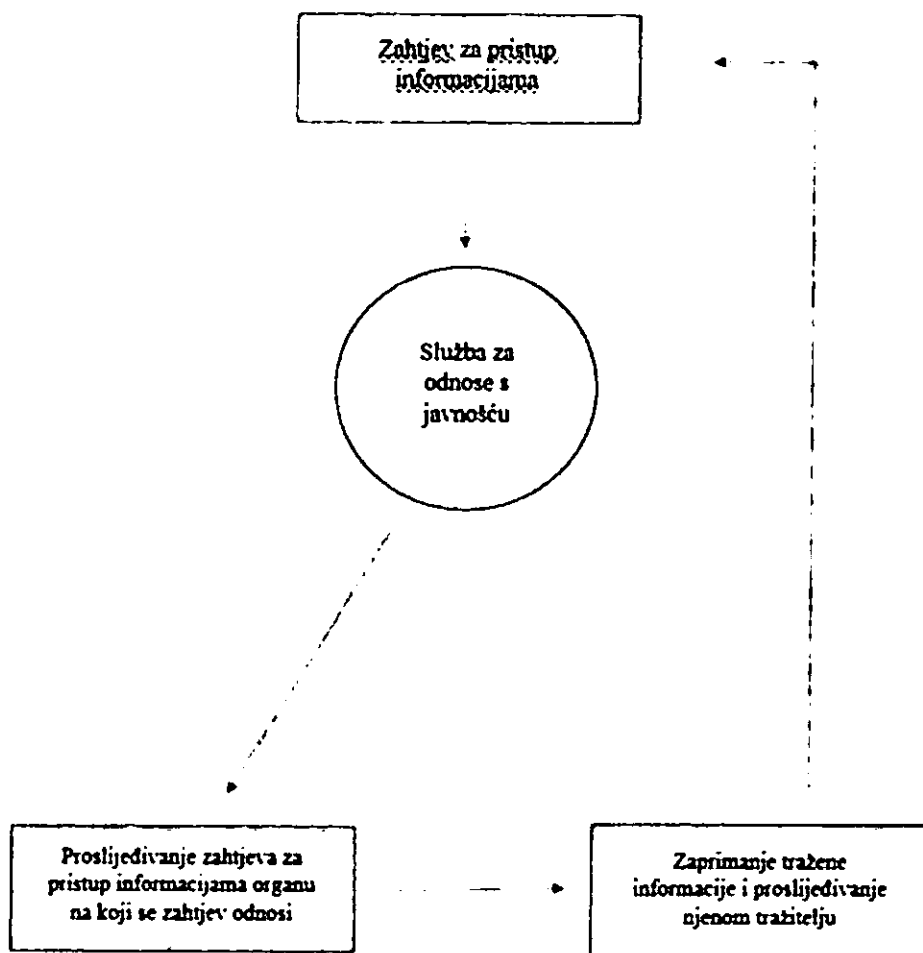
U zavisnosti od procjene Službe za odnose sa javnošću, plasiranje informacija i tok komunikacije s korisnicima usluga Službe za odnose sa javnošću, vršit će se na sljedeći način:



Ilustracija 1: Shematski prikaz toka informacija i aktivnosti Službe kad su u pitanju najave i plasiranje informacija

Budući da je u nadležnosti Službe za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde također i staranje o provođenju Zakona o slobodi pristupa informacijama u Federaciji Bosne i Hercegovine, Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde središte je obrade zahtjeva, upućivanja zahtjeva relevantnim organima, te nakon dobijene informacije, prosljeđivanja informacije njenom tražitelju.

Obrada zahtjeva za pristup informacijama i tok komunikacije s relevantnim organima, vršit će se na sljedeći način:



Ilustracija 2: Shematski prikaz aktivnosti Službe kad su u pitanju zahtjevi za pristup informacijama

12. Glavni izazovi

Izazove u provođenju Strategije za odnose s javnošću Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde vidi u nekoliko bitnih aspekata koji se tiču stručne i tehničke osposobljenosti u svakodnevnom radu – a posebno u kontekstu novih i naprednih tehnika, te u pogledu nedovoljnog broja kadra koji može ispratiti svaki zahtjev.

Također, jedan od izazova je i brzina isporučivanja informacija i njihovo plasiranje u javnost putem svih kanala komunikacije. S obzirom da je jedan od ciljeva komunikacije s javnošću također i prenošenje ključnih poruka i informacija mladoj populaciji, jedan od izazova je i izvođenje pomenutog.

U vezi sa svim navedenim, Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde učinit će sve napore da posredstvom trenutno raspoloživih kapaciteta i znanja na najbolji način odgovori svim zahtjevima i zadacima, te će težiti ispunjavanju zadanih ciljeva kroz kontinuiran rad na stručnom i tehničkom osposobljavanju zaposlenika, brzoj i proaktivnoj isporuci vijesti ka javnosti, te radom na poboljšanju i proširenju komunikacijskih kanala radi što bržeg i što kvalitetnijeg informisanja javnosti.

Jedan od izazova s kojim se Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde susreće i trenutno je u vezi s kadrovima. Naime, kako Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde obavlja poslove u okviru Zakona o slobodi pristupa informacijama u Federaciji Bosne i Hercegovine, kadrovski bi bilo poželjno da Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde ima pravnika, kako zbog obavljanja ovih tako i zbog obavljanja drugih pravnih poslova.

Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde raspolaže sa jednim državnim službenikom, jednim namještenikom, te oni uz direktora obavljaju sve poslove iz nadležnosti Služba za odnose s javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde.

Kad je u pitanju kadrovsko jačanje, bilo bi idealno da Služba za odnose sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde ima zaposlenika žurnalističkog ili informatičkog smjera, osposobljenog za rad na izradi i uređivanju vizuelnih sadržaja koji se plasiraju u javnost, poboljšanju vidljivosti na društvenim mrežama i za rad na *web* stranici kad je u pitanju njeno administriranje, što bi u mnogome pomoglo rad Službe.

ZAKLJUČAK

Strategija odnosa sa javnošću Bosansko-podrinjskog kantona Goražde treba pomoći u zadobivanju povjerenja javnosti u svemu što Skupština, Vlada, kantonalni organi uprave i kantonalne upravne organizacije, kao i izabrani i imenovani zvaničnici čine u cilju ispostavljanja kvalitetnih usluga građanima.

Konstruktivnim i dosljednim provođenjem strategije, javnost će prepoznati i prihvatiti činjenicu da Bosansko-podrinjski kanton Goražde zastupa interese građana, razvijati povjerenje u institucije i doživjeti kanton kao istinskog partnera u društvenoj zajednici.

Broj: R-04-150-1/23
1108. 2023.god.
Goražde

