

ГРАД ИСТОЧНО САРАЈЕВО

СТРАТЕГИЈА КОМУНИКАЦИЈЕ С ЈАВНОШЋУ

Град Источно Сарајево

www.gradistocnosarajevo.net

Град Источно Сарајево формиран је 13. марта 1993.године. Одлуком о оснивању је дефинисано да је Град Источно Сарајево територијално-административна јединица Републике Српске и обухвата општине: Соколац, Пале, Источна Илиџа, Источно Ново Сарајево, Трново и Источни Стари Град.

Дан Града се обиљежава на дан Петра Зимоњића Сарајевског и тада Град обиљежава Крсну славу.

Локација

Источно Сарајево, раније Српско Сарајево је град у Републици Српској, Босна и Херцеговина. Налази се у њеном источном дијелу уз главни град Босне и Херцеговине, Сарајево. Град Источно Сарајево је административни, универзитетски, економски, културни и спортски центар источног дела Републике Српске и Босне и Херцеговине.

Источно Сарајево се налази у самом географском средишту Босне и Херцеговине. Смештен је у композитној Сарајевској котлини која се пружа од истока према западу, у плодном Сарајевском пољу, са централним деловима града углавном смештеним у његовој низини. Кроз град од истока према западу протиче река Миљацка, која настаје од неколико врела у подножју планина Романије и Јахорине и ријеке Жељезнице која протиче од југа према западу. Град окружују олимпијске планине које досежу и 2000 метара висине: Бјелашница, Јахорина, Игман, Трескавица и Требевић.

Положај Града Источно Сарајево у РС и БиХ:



Приказ Града Источно Сарајево:



Становништво

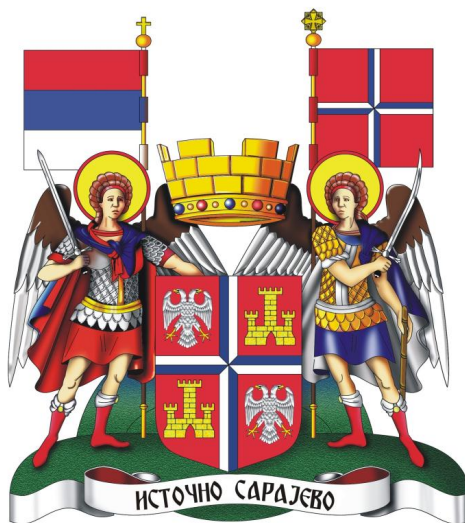
Према неслужбеним подацима на подручју града живи између 88.000 и 100.000 становника. Град се простире на површини од 1.450 км², са густином насељености од око 65 становника по км². Просјечна насељеност варира од изразито насељених као што су Источна Илиџа и Источно Ново Сарајево (око 500 становника по км²) па до мало насељених (Источни Стари Град и Трново РС)

Подручје Града Источно Сарајево се прије 1992. године могло окарактерисати као приградско подручје града Сарајева. Структура становништва се, углавном због ратних дејстава, промијенила. Велике миграције становништва су битна чињеница која се везује за Град Источно Сарајево као и многе подијељене општине у БиХ. Становништво чине становници који су живили на територији града прије 1992. године и расељено становништво из Сарајева у току и након рата.

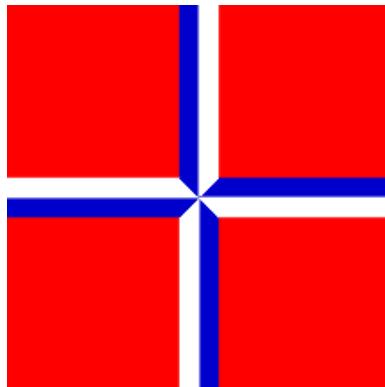
И поред изградње нових насеља и стамбених зграда на подручју града још увијек постоји велика тражња за стамбеним простором која је дијелом условљена близином града Сарајева (велика понуда посла и могућност рада у међународним институцијама и заједничким органима Босне и Херцеговине).

Подаци о природном кретању становништва показују позитиван природни прираштај који је нарочито изражен у периоду од 2002. до 2009. године. Имајући у виду негативан природни прираштај у 2001. години и стање у другим градовима у Републици Српској и БиХ, а и самој Републици Српској, можемо примјетити да су подаци о природном прираштају за подручје града Источно Сарајево оптимистични.

Визуелни идентитет Града Источно Сарајево



Грб Града Источно Сарајево



Застава Града Источно Сарајево

Градске општине

Источна Илица www.istocnailidza.net

Источно Ново Сарајево www.opstinains.net

Пале www.pale.rs.ba

Соколац www.opstinasokolac.net

Источни Стари Град www.opstinaisg.net

Трново www.trnovo-rs.com

Значај стратегије комуникације с јавношћу

Начини и облици комуникације сваке институције власти с грађанима и јавношћу, па тако и Града Источно Сарајево, градоначелника Града и Скупштине Града одређени су садржајем и циљевима рада тих институција власти, које у идеалном облику, испуњавају све законом прописане начине за успостављање власти и одржавање континуитета у развијању свих области рада, дјеловања и живљења на одређеном простору .

Комуникација Града Источно Сарајево с јавношћу дефинише се основним правом свих становника Града Источно Сарајево, да буду информисани о свему што раде институције власти, којима су управо грађани дали мандат да у њихово име уређују живот у свим његовим сегментима на простору града. То се односи како на законодавну, тако и на извршну власт.

Један од разлога због којег је нужно имати осмишљен приступ односа с јавношћу и пласирања информација јавности је у томе да сваки ниво власти треба промовисати јавно оно што је у њеном интересу. То је изузетно важно у случајевима када градоначелник или Скупштина Града жели или намјерава реализовати пројекте који се тичу шире заједнице, те о томе желе информисати заједницу изатим затражити подршку и помоћ ради успјешног довршавања таквих пројеката. Због тога је стратегија комуникације са јавношћу и грађанима нужан документ чији циљеви и начини остваривања помажу не само властима, него и грађанима у лакшој међусобној

комуникацији и остваривању заједничких циљева.

Циљеви комуникације и односа с јавношћу

Циљ комуникације је информисањем неутралисати незнање грађана и учинити им доступним оно што је познато, а занима их, јер је од виталног или јавног интереса. У складу с тим потребно је промовисати мишљење, подршку и активност грађана у смислу подршке пројектима, акцијама и зацртаној стратегији развоја града, унутрашњем и вањском имиџу од стране руководства града. Сврха информативно-комуникацијског дјеловања информативних служби Града је потпуно уважавање и равноправност између града и свих грађана на опште добро заједнице, гдје обје стране дају иницијативе заступајући опште друштвене интересе, али и појединачне, који нису штетни јавном или општем интересу.

Град и градска тијела управе и постоје због грађана и професионалног и одговорног остваривања општих интереса заједнице. Из зацртаних циљева стратегије комуникације можемо дефинисати сљедеће циљеве:

Посебни циљеви:

- Посебан циљ ове стратегије је системско изграђивање визуалног идентитета и позитивног унутрашњег и вањског имиџа Града Источно Сарајево и свих његових грађана истичући препознатљиве симболе који обиљежавају наш град и традицију људи овог краја.
- Радити на стварању постојане, привлачне и перспективне слике нашег града, с коначним циљем побољшања стандарда и квалитета живота становника града Источно Сарајево, с циљем: **Град Источно Сарајево мјесто на путу у Европу.**

Општи циљеви:

- Унапређење и креативно развијање двосмјерне комуникације између градских и општинских јавности у циљу стварања позитивне атмосфере, партнерског односа, потпуног уважавања и равноправности градских служби, Скупштине Града, службеника и одборника с једне стране и свих сегмената градске јавности, виших нивоа власти, наше дијаспоре, предузетника и потенцијалних инвеститора, културних и вјерских институција и медија у цијелини, с друге стране.
- Мотивисати, организовати и стварати позитивну атмосферу код грађана у рјешавању заједничких проблема. Изградити просторије административне службе Града из буџетских средстава и уз помоћ донатора, наставити реформу градских служби и тиме створити основне предуслове за стварање модерне администрације засноване на менаџменту што повећава квалитет услуга грађанима, доприноси одговорности и транспарентности у раду градске администрације подижући квалитет информисања и комуникације са јавношћу на виши ниво. Грађанима представити успјехе и позитивне помаке тако да их и сами схвате као своје успјехе и укљученост у рјешавање задатака за опште добро и просперитет свих.

- Створити позитиван став јавности за пројекте субвенисања привредне и пољопривредне производње као и савладавања административних баријера за предузетнике, наставак изградње инфраструктуре на простору града Источно Сарајево, реализацију пројекта водоснабдијевања, рјешавање проблема отпада, изградњу индустријске зоне и остале пројекте дефинисане стратегијом развоја Града и осталим стратешким документима.
- Представити развојене и инвестицијске пројекте у Граду и градским општинама у складу с појединачним општинским стратегијама и плановима за њихову реализацију.
- Створити позитивне услове за рад Развојне агенције Источног Сарајева, стратешко планирање и пројектовање које ће са егзактним и конкретним пројектима задовољити све критерије Европске уније и приступити њеним инвестиционим фондовима те тако оптимално искористити природне потенцијале Града, допринијети стварању што повољнијег амбијента за развој привреде и предузетништва у цјелини, бринути за здравље људи, сигурност и заштиту животне средине.
- Непрестано информисати грађане о активностима градских власти, анимирати грађане за активно учешће у доношењу одлука и помоћи имплементацији општих циљева и зацртаних пројеката и програма. Стално побољшање двосмјерне комуникационе везе са становницима а посебно младима, мјесним заједницама и невладиним сектором као партнерима за рјешавање проблема.
- Стварање предузетничке климе и позитивног окружења што ће у свему оснажити и унаприједити остварење посебног циља позитивног унутрашњег и вањског имиџа Града.
- Непрестано пратити квалитет комуникације с јавношћу Града, прикупљати мишљења и ставове грађана о квалитету услуга и квалитету информисања и комуникације како би се изнашли нови методи и средства за подизање комуникације на виши ниво.
- Израдити интерактивну двојезичну web презентацију Града на којој ће се налазити све потребне информације о Граду, градској служби о остале информације које могу интересовати посјетиоце и циљне групе. Ова презентација мора бити свакодневно допуњавана новим сервисним информацијама које ће бити интересантне грађанима и посјетиоцима с циљем популаризације презентације и информација које ће градска служба представљати путем овог портала.

SWOT анализа

SWOT матрица је концепт који треба да омогући систематску анализу пријетњи и прилика као и њихово усаглашавање са јаким и slabим странама Града. SWOT анализа обезбјеђује информације корисне за усклађивање градских капацитета и способности са окружењем у којем Град дјелује те представља мост између садашњег стања, које је утврђено анализом, и жељеног будућег стања које је дефинисано стратешким планом развоја. **Снаге** које Граду пружају конкурентне предности, чинећи ово подручје

атрактивним мјестом за живот и пословање, с једне стране, и **слабости** које представљају препреке или ограничења за развој Града, с друге стране, приказане су у сљедећој табели:

СНАГЕ	СЛАБОСТИ
<i>Простор, управљање и развој</i>	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Изузетна гео-стратешка позиција (на прагу највећег тржишта у БиХ, код главног аеродрома, Универзитетски центар...) ✓ Врло интензиван буџетски раст у општинама, са значајним учешћем капиталне компоненте ✓ Нова административна рјешена ка стварању повољнијег амбијента, ✓ Природни и друштвени ресурси, ✓ Значајно изграђена инфраструктура, ✓ Добра комуникација с општинама. 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Планирање развоја није усклађено са општинама ◇ И даље релативно низак буџет Града по глави становника ◇ Још увијек влада имиџ неразвијене, затворене и претежно руралне локалне заједнице ◇ Неизграђени капацитети за управљање развојем , ◇ Непостојање стратешких докумената, ◇ Непостојање система квалитета у локалној управи, ◇ Мале надлежности Града
<i>Привреда и људски ресурси</i>	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Приватни сектор задовољан локалним пословним амбијентом ✓ Растућа заинтересованост за инвестирање на подручју Града ✓ Солидна понуда локалне радне снаге ✓ Знатан пад броја незапослених ✓ Универзитет 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Број предузећа на 1000 становника скоро два пута мањи од просјека РС ◇ Лоши резултати приватизације ◇ Нискоакумулативна (нископрофитабилна) привредна структура, са малим удјелом технолошки напредних индустрија и недовољно квалитетним запошљавањем ◇ Мањак квалитетне физичке и технолошке инфраструктуре за развој МСП ◇ Неразвијене пословне услуге ◇ Нису развијени капацитети за континуирано оспособљавање радне снаге за потребе нове економије

Планови и активности комуникације с јавношћу

1. Интерна комуникација (као предуслов вањској комуникацији)

У циљу побољшања и подизања нивоа интерне комуникације неопходно је:

- Израдити правилник о интерној комуникацији;
- Давати предност тимском раду, односно оформити радну групу;
- У свакој служби Органа управе одредити особу која ће бити задужена да прати активности службе као и измјене у њима те информације о томе достављати инфо служби;
- Побољшавати односе у хијерархијском ланцу управљања унутар Органа управе;
- Подржавати демократске и савремене иницијативе рада;
- Идентификовати застарјеле и бирократске начине рада и одстранити их;

- Идентификовати кочничаре у систему комуникације и едуковати их с циљем упознавања важности комуникације како унутрашње тако и вањске;
- Развијати свијест о значају модерне управе која се темељи на успјешној интерној комуникацији;
- Подржати иницијативе које ће развијати здрав дух и однос унутар самог колектива;
- Подстицати запослене да сами дају иницијативе и приједлоге за побољшање комуникације (како интерне тако и вањске) те на тај начин створити подлогу за уважавање и спровођење иновација;
- Код службеника створити осјећај припадности кући у којој су запослени и развити свијест доброг домаћина и менаџера – оног који се брине и који је одговоран за своју кућу;
- Развити свијест о битности имиџа управе и створити препознатљив имиџ који неће бити само привидан, него ће одговарати стварном стању (наравно до тада у потпуности успоставити модерну управу)
- Израдити интерни акт односно документ према којем ће се вршити (мјерити) вредновање успјешности и прије свега професионалности сваког службеника;
- Развити такмичарски дух у професионализму и преузимању одговорности;
- Створити све предуслове за спречавање »цурења информација«, што значи спријечити исхитрено давање изјава које запослени дају јер заборављају да су у сваком моменту службеници јавне управе, те да се изјаве сматрају службеним;
- Обавезно преношење знања и искустава на радне колеге;
- Организовање интерних семинара и интерних округлих столова с циљем упознавања са досадашњим радом радних колега и с циљем размјене информација и изналажења заједничких рјешавања проблематичних ситуација;
- Увођење седмичних или дневних колегија унутар служби и унутар одјељења на којима би се сагледао прошлоседмични рад, утврдили пропусти и направио реалан план активности за следећу седмицу;
- Стварање угодне радне климе;
- Непрестано образовање.

2. Екстерна комуникација (као предуслов двосмјерној комуникацији– FEEDBACK-у)

У циљу побољшања и професионалнијег односа према »вани« потребно је предузети слиједеће:

- успостављена потпуно професионална интерна комуникација
- увођење процеса пријема и обраде притужби, приједлога, сугестија и похвала (**систем 48 сати**);
- дефинисање свих субјеката с којима је битно успоставити комуникацију (мас медији, омладина, политичке странке, вјерске институције, образовне институције, привредни субјекти, локалне интересне групе, НВО, међународне организације, дијаспора, субјекти комерцијалне рекламе)
- константно праћење промјена у Органу управе које су битне за сваку од јавности;

- периодично испитивање јавног мњења (анкете, упитници, округли столови, интерактивна web страница...) и упоредно подстицање свих дефинисаних јавности на давање повратне информације;
- развијање свијести код јавности да постоји добра воља за заједничким дјеловањем с циљем развоја квалитета живота (нпр. заједничка израда пројеката и њихова заједничка реализација)
- дефинисање циљних јавности и утврђивање реалних комуникацијских циљева;
- успоставити дјелотворан систем двосмјерне комуникације којег се требамо придржавати (константно ажурирање web странице и брзо одговарање на е-mail, web форум, градске новине, дани отворених врата, трибине, презентације, кутија за приједлоге и сугестије односно критике и притужбе и сл.);
- константно спровођење активности везаних за одрживост и побољшање интерне и екстерне комуникације;

Пројекти које желимо обухватити овом стратегијом

1. - Успостављање службе за односе с јавношћу:

Формирање службе за односе с јавношћу (комуникација функционера и службеника локалне управе са медијима обавља се директно или путем службеника за односе с јавношћу)

- Службеника за информисање.,
- Едукација градског службеника за односе с јавношћу (ПР) запошљавање особе за односе са јавношћу,
- Едукација запослених у Граду кроз програм образовања (вршио би је службеник за односе с јавношћу и потребни спољни консултант и стручњаци),
- Едукација одборника за односе с грађанима (јавношћу,)
- Конференције за штампу и јавна саопштења као начин комуникације (служба за односе са јавношћу)

2. - Побољшање имица Града кроз односе с јавношћу:

- Стварање стандардног изгледа просторије за јавне наступе општинских представника у јавности (позадина, грб, застава и др. обиљежје), посебно код наступа за медије
- Интерактивна WEB-страница Града (форуми, е-mail и сл.) уз дневне промјене (навикнути грађане да свакодневно посјећују градску WEB страницу јер ће увијек наћи нове садржаје и корисне информације)
- Израда визуелне идентификације Града како би се на јединствен (унифициран) и препознатљив начин представио Град према свим циљним групама. А то представља израду презентације Града, рекламног спота, сувенира, разгледнице, јединствен приказ фасцикли, роковника, брошура и осталих елемената с циљем визуелне презентације Града.
- Формирање инфо-пулта како би све информације биле доступне грађанима,
- Отварање шалтер сале за услуге грађанима,
- Успостављање и јачање функције службеника за односе с јавношћу (ПР)

- Одређивање и опремање просторија(а)е за комуникацију одборника и посланика с грађанима.

3. - Интерна стандардизација и израда за вођење грађана кроз обављање одређених послова (услуга) Града:

- Урадити упутства грађанима за остваривање њихових захтјева – права за сваку област посебно и стално их имати на инфо-пулту (који треба успоставити)
- Водич за грађане за остваривање права на информацију (према Закону о слободи приступа информацијама)

4. - Побољшање услова за рад локалних новинара – дописника и медија у Граду, помоћ и подршка њиховом раду:

- Стварање просторних и материјалних услова за рад PRESS-центра Града и оспособљавање (опремање) за све врсте сервисних услуга медијима и грађанима (техничко опремање за пријем, обраду и дистрибуцију информација – саопштења, просторни услови за састанке и дружење новинара и сл.)
- Годишње проглашење најуспјешнијег новинара – медија према критеријима (Правилнику, који би био донесен)
- Материјална и друга помоћ новинарима и медијима према одлуци Скупштине града и планским средствима из Буџета града.

5. - Успостављање «навика» за давање информација – јавних саопштења:

- Стварање система: сваку активност прати информација – саопштење носиоца те активности или анимирање субјекта задуженог за информисање – контакт с јавношћу
- Уврштавање обавеза за давање информација у сва нормативна и организацијска акта Града за све руководеће службенике.

6. - Интерно информативно гласило – градске новине, леци и други писани облици комуникације:

- Редовно издавање градских новина или посебних прилога у другим штампаним медијима (обезбиједити средства из Буџета и спонзорска средства)
- Издавање саопштења путем пригодних летака (планирати потребна средства)
- Издавање плаката за поједине активности (акције).

7. - Побољшање односа одборника Скупштине Града с грађанима:

- Утврдити и уредити простор и вријеме за контакте одборника с грађанима
- Уврстити у План рада СГ обиласке мјесних заједница од стране делегације СГ, најмање четири пута годишње, ради прикупљања и кандидовања грађанских иницијатива на СГ и утицаја на квалитет рада извршне власти Града,
- Анкетирати грађане на тему задовољство радом својим изабраних представника/одборника, користећи и акције НВО-а.

8. - Дани отворених врата

- Омогућити грађанима да један дан у мјесецу у одређеном термину могу на лицу мјеста упознати градску администрацију, њене послове и задатке. Такав позив јавно огласити на мјестима одређеним за оглашавање и путем медија, те истицати кроз све јавне наступе представника Града.

9 - Интернет форум

- На службеној интернет страници града Источно Сарајево омогућити расправу и комуникацију с грађанима о свим важним питањима из рада градске администрације и посебно њихово учешће у расправи о важним животним питањима за грађане.
- Одржати интернет домен Града који је мјесто за постављање свих садржаја из Града и то као могућност за презентацију свих субјеката с простора Града.

10. - Буџет Града

- Послије одржане јавне расправе о Буџету, а прије усвајања Буџета, организовати контакт емисије на локалним медијима (радио и ТВ куће),
- Као редовну праксу, послје усвајања Буџета, једном годишње на медијима емитовати “Поруке градоначелника” или емисију сличног садржаја, а другачијег назива,
- Као редовну праксу формирати буџетску ставку “такмичење за најбољи програм грађана”.

11. - Локални економски форум

- Формирати локални економски форум, као заједнички форум локалних власти, законодавног тијела, привредника, невладиних организација и заинтересованих грађана.

12. – Успоставити и развити сарадњу са НВО сектором

- Имајући у виду значај НВО-а у изградњи напредног и демократског друштва успоставити институционалне оквире за развој и унапређење сарадње локалне управе са НВО сектором и активно укупључити НВО у процесе доношења одлука

Основне циљне групе

- грађани и њихова удружења,
- одборници и Скупштина Града,
- медији,
- градска администрација,
- привредници,
- спонзори,
- интересне групе (заинтересовани по разним основама за јачање комуникације с јавношћу).

Могући партнери при имплементацији

- OSCE,
- пријатељи Града (друге општине и градови и појединци) широм свијета, посебно оне са којима Град има успостављене и званичне везе,
- Влада Републике Српске, Савјет министара БиХ,
- локални спонзори,
- медији,
- локалне и интернационалне НВО.