



ОПШТИНА ЧЕЛИНАЦ

СТРАТЕГИЈА КОМУНИКАЦИЈА У ОПШТИНИ ЧЕЛИНАЦ

Челинац, децембар 2010.

I УВОД	3
1. Општина Челинац са социо-економског и комуникацијског аспекта	3
1.1. Географски подаци	3
1.2. Демографски подаци	3
1.3. Општинска управа	4
2. Правна основа комуникације	4
II ДЕФИНИЦИЈА КОНКРЕТНИХ ЦИЉЕВА И АКТИВНОСТИ КОЈЕ ЋЕ ОМОГУЋИТИ РЕАЛИЗАЦИЈУ ТИХ ЦИЉЕВА	4
III АНАЛИЗА ИНТЕРНИХ И ЕКСТЕРНИХ АЛАТА И ПРАКСИ	5
1. Канцеларија за односе с јавношћу и службеник за односе с јавношћу као веза између интерне и екстерне комуникације	5
1. Интерна комуникација и координација	6
1.4. Састанци запослених	6
1.5. Интранет и интерна комуникација (e-mail)	7
1.6. Телефони	8
1.7. Огласне плоче за запослене	9
1.8. Интерне одлуке и правила	9
1.9. Службени гласник општине Челинац	10
2. ЕКСТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА	10
2.1. Односи с медијима	10
2.2. Конференције за штампу/новинаре	11
2.3. Саопштења за медије	11
2.4. Локална радио станица, локална тв станица	12
2.5. Локални штампани медији	12
2.6. Интервјуи	13
2.7. Промотивни материјали (брошура, летак, водичи кроз одјељења)	13
2.8. „Дани отворених врата“	14
2.9. Фотографија	14
2.10. Базе података контаката	15
2.11. Оглашавање у промотивне сврхе	15
2.12. Интернет страница општине	15
2.13. Јавне консултације, окупљања/састанци са грађанима	16
2.14. Општински билтен	17
2.15. Огласне плоче за јавност	17
3. Односи с клијентима и корисницима услуга	18
3.1. Телефон	18
3.2. Шалтер сала и служба	18
3.3. Догађаји	19
3.4. Дизајн – визуелни идентите, симбол/лого	19
4. Циљне групе/јавности	20
4.1. Грађани	20
4.2. Бизнисмени, улагачи и донатори	21
5. План евалуације	23
6. План активности	23

I УВОД

Општина као орган локалне самоуправе има потребу и обавезу да информише грађане о својим активностима. С једне стране то представља законску обавезу према грађанима који су руководству општине повјерили вршење мандата за управљање свим сферама живота у локалној заједници. С друге стране квалитетно и правовремено информисање доприноси јачању међусобног повјерења и стварању позитивног мишљења код грађана. Из тог разлога јавила се потреба за израдом стратешког документа којим ће се дефинисати правци, циљеви и начини управљања комуникацијом у општини Челинац.

Овај документ ће имати задатак да рад органа управе општине Челинац учини ефикаснијим и транспарентнијим, што ће резултирати бржим протоком информација, већим повјерењем грађана у рад локалне власти, те стварање позитивног имиџа општине.

1. Општина Челинац са социо-економског и комуникацијског аспекта

1.1. Географски подаци

Општина Челинац је смјештена у западном дијелу Републике Српске, а по географском положају може се рећи да је централна општина западног дијела Републике Српске и припада Бањалучкој регији. Општина Челинац граничи са слиједећим општинама: на западу са Бања Луком, сјеверозападу са Лакташима, сјеверу и сјевероистоку са Прњавором, истоку са Теслићем, југоистоку и југу са Котор Варошом и југозападу са Кнежевом.

Геопрометни положај општине Челинац је доста повољан. Важна карактеристика за овај положај је што је Челинац, као градско насеље општине, смјештен само 12 km југоисточно од Бање Луке и налази се на магистралном путном правцу Бања Лука-Котор Варош-Теслић-Добој. Близина Челинца са Бањом Луком, као највећег града и административног центра Републике Српске, омогућава даљу комуникацију преко Бање Луке и Клашница са аеродромом Бања Лука (25 km од Бања Луке) и аутопутем Загреб-Окучани-Београд (66 km од Бања Луке).

Поред путне мреже, централним дијелом општине, правцем запад-исток, пролази и жељезнички магистрални правац Бања Лука-Добој. Овај правац омогућава преко Добоја, као жељезничке раскрснице, даљу интеграцију општине са ширим простором БиХ и региона, те да на простору општине постоје предуслови за одвијање путничког и теретног жељезничког саобраћаја.

Површина општине Челинац је 361,81 km² или 36.181 ha. На том простору према процјенама живи 17.331 становника. Просјечна густина насељености је 49 становника по километру квадратном. Број насељених мјеста је 30 и територијално су организована у 17 мјесних заједница.

1.2. Демографски подаци

Данас на подручју општине Челинац према процјени Завода за статистику Републике Српске живи 17.331 становника у 17 мјесних заједница, с тим да око 2/3 становништва живи на селу.

1.3. Општинска управа

Административну службу општине Челинац чине Стручна служба Скупштине општине, Стручна служба начелника општине и четири одјелења:

- Одјелење за општу управу,
- Одјелење за привреду, финансије и друштвене дјелатности,
- Одјелење за просторно уређење и стамбено-комуналне послове,
- Одјелење за инспекцијске послове и комуналну полицију.

2. Правна основа комуникације

- 2.1. Закон о слободи приступа информацијама (Службени гласник РС, број 20/01)
- 2.2. Закон о локалној самоуправи (Службени гласник РС, број 101/04)
- 2.3. Статут општине Челинац

II ДЕФИНИЦИЈА КОНКРЕТНИХ ЦИЉЕВА И АКТИВНОСТИ КОЈЕ ЋЕ ОМОГУЋИТИ РЕАЛИЗАЦИЈУ ТИХ ЦИЉЕВА

Стратешки циљеви општинске стратегије комуницирања:

1. Побољшање интерне и екстерне комуникације
2. Опремање и стављање у функцију прес центра, повезивање канцеларије за односе с јавношћу са одјелењима и сервисима у општини, као и са екстерном циљном публиком (медијима);
3. Омогућити општинским сервисима и обавезати их да јавност о својим активностима информишу преко канцеларије за односе с јавношћу;
4. Побољшати интерну комуникацију и координацију, унаприједити проток информација између одјелења и канцеларије за односе с јавношћу;
5. Израдити и ажурирати базе података са општинским контактима, побољшати праксу одржавања конференција за штампу
6. Дати подршку медијима и осигурати да тачно и ефикасно информишу јавност о раду општине;
7. Промоција општине и њених активности путем промотивних летака;
8. Побољшати односе са специфичном циљном публиком (грађани, НВО, омладина, пословно окружење);
9. Подржати принципе партнерства;
10. Изградити књигу стандарда који се односе на визуелни идентитет;
11. Направити годишњи акциони план који ће регулисати имплементацију активности унапријед утврђених стратегијом комуницирања;
12. Осигурати да комуникацијске активности подрже испуњавање општинских развојних циљева, средњорочних приоритета и годишњих циљева.

Стратегија ће се развити активности око сљедећег:

1. Канцеларија за односе с јавношћу;
2. Развојна агенција општине Челинац (посједује дозволу РАК-а за емитовање програма и запошљава једног новинара);
3. Обука одабраног особља;
4. Координација унутар општине (интерна комуникација);
5. Односи с медијима;
6. Општинске публикације;
7. Рекламирање (?)
8. Општинска интернет страница;
9. Консултације и односи с грађанима;

III АНАЛИЗА ИНТЕРНИХ И ЕКСТЕРНИХ АЛАТА И ПРАКСИ

Средства интерне комуникације су: састанци особља, интранет, телефон, електронска пошта (e-mail), огласне плоче, општински билтен.

Средства екстерне комуникације која су узета у разматрање су: односи с медијима (конференције за штампу, саопштења за медије, интервјуи, састанци), web страница, огласне плоче, промотивни материјали и публикације, плаћене рекламе, односи са странкама, дизајн.

1. Канцеларија за односе с јавношћу и службеник за односе с јавношћу као веза између интерне и екстерне комуникације

ПРЕДНОСТИ: Рад службеника за односе с јавношћу у јединици локалне самоуправе обезбјеђује правовремено информисање јавности о свим активностима органа управе општине Челинац. Канцеларија за информисање и односе с јавношћу представља везу између интерне и екстерне комуникације, а запослени у општини обавезни су да овој канцеларији испоручују релевантне информације. Особа запослена у канцеларији за информисање и односе с јавношћу треба бити у стању да препозна информацију од важности за јавност, те да повећа кредибилитет општине.

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: У општини Челинац радно мјесто самосталног стручног сарадника за послове информисања постоји од 2006. године. Послови су регулисани правилником о унутрашњој систематизацији и организацији радних мјеста у Административној служби општине Челинац. Стручни сарадник за послове информисања обавља послове информисања јавности о дешавањима и збивањима у органима општине Челинац и Административној служби општине Челинац, припрема саопштења за јавност у име органа општине, присуствује свим сједницама Скупштине општине Челинац, одговоран је за ажурност званичне интернет странице општине, поступа по захтјевима грађана за приступ информацијама.

ЦИЉЕВИ:

- Сталан и ефикасан проток информација између канцеларије за односе с јавношћу и осталих одјељења.

АКТИВНОСТИ:

- Свакодневно достављање свих важнијих информација служби за информисање од стране општинских служби.

1. Интерна комуникација и координација

Интерна комуникација унутар Административне службе општине одвија се путем формалних и неформалних састанака, телефона, електронске поште.

1.4. Састанци запослених

ПРЕДНОСТИ: Ова врста комуникације омогућава адекватну координацију и правремене реакције у оквиру надлежности појединих одјељења. Размјена искустава и расподјела задатака.

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: У општини Челинац састанци запослених са начелницима одјељења одржавају се најчешће као неформални. При томе начелници одјељења одржавају састанке са оним запосленима који су неопходни за одређену активност, док запослени који нису директно у вези са рјешавањем одређеног питања не присуствују састанку. С обзиром да су ови састанци неформалног карактера, не одвијају се према утврђеном дневном реду.

Начелник општине одржава састанке са начелницима одјељења или шефовима одсјека појединачно, у зависности од потребе. Састанци се не заказују претјерано често, али довољно да би систем несметано функционисао. Дневни ред се не утврђује унапријед, а записник се води само у случају да тема састанка има везе са странком (правним или физичким лицем), или уколико би записник могао служити као документ истинитости или усаглашености на састанку.

Прије сједница Скупштине општине одржава се колегијум, коме присуствују начелници одјељења и представници политичких партија, а ови састанци одвијају се према утврђеном дневном реду. Радна тијела Скупштине општине одржавају састанке према утврђеном распореду, и о томе обавјештавају Скупштину општине.

ЦИЉЕВИ:

- Повећати информисаност запослених путем интерних састанака;
- Унаприједити комуникацију путем састанака.

АКТИВНОСТИ:

- Увести праксу редовног одржавања састанака начелника одјељења са свим запосленима у одјељењу једном седмично и начелника општине са свим начелницима одјељења једном седмично и према потреби;
- Донијети интерни правилник којим би се дефинисало вријеме, мјесто и сврха одржавања састанка;
- Именовати особу која ће бити одговорна за вођење записника и одржавање састанака.

1.5. Интранет и интерна комуникација (e-mail)

Интранет

ПРЕДНОСТИ Бројне су предности кориштења интранета, а неке од њих су следеће:

1. Продуктивност рада: интранет омогућује запосленицима брз приступ информацијама и апликацијама значајним за њихове радне обавезе и дужности. Помоћу једноставног веб прегледника корисници могу било када и, зависно о сигурносним прописима, од било куда приступити подацима садржанима у било којој бази података у коју организација жели омогућити приступ. На тај начин повећава се могућност да запосленици АСО обављају свој посао прецизније, брже и са поуздањем у вјеродостојну информацију.
2. Вријеме: уз помоћ интранета, запосленицима су тражени подаци доступни у вријеме у које то њима треба, умјесто да се немарно затрпавају e-mailovima, који, можда, и нису толико прецизни.
3. Комуникација: интранет се користи као значајно средство како у вертикалној тако и у хоризонталној пословној комуникацији. Објављивањем података на мрежи омогућује се одржавање "знања" организације и приступа њему користећи веб технологије. Под тиме се мисли, на примјер, на приручнике за запослене, пословне стандарде, па чак и онлајн едукацију и све остале информације битне за запослене у АСО. Будући да свака јавна установа, мјесна заједница и сл. може документ објављен на мрежи замијенити новим, најновија верзија увијек је преко интранета доступна запосленицима.

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: ОАС има савремену комуникациону мрежу која може одговорити свим изазовима који се пред њу постављају. Приликом пројектовања мреже нису се узимале само тренутне потребе већ се размишљало и о сервисима који ће се тек увести као што су интранет, sharepoint сервиси, IM (instant messaging) и сл.

Тренутно се користи софтвер за електронско управљање документима (DocuNova 2.0 - програм за вођење захтјева), Data Nova (софтвер за матичну службу), Sofi Train (програм за финасије), програм за плате, програм за основна средства, програм за евиденцију радног времена, програм за наплату ренте грађевинскиг земљишта, програм за аутопревознике. Сви радници АСО имају приступ интернету и свим сервисима који им интернет пружа. Сви радници посједују знања која им омогућавају да се служе сервисима који су им потребни у обављању свакодневних послова. Општина Челинац поседује интернет прикључак брзине 1536/384 Мб/с и око 47 рачунара.

ЦИЉЕВИ:

- Поставити интранет страницу и увести праксу кориштења интранета;
- Поставити sharepoint портал унутар интранета;
- Увести IM као средство комуникације и користити IM унутар програма за електронско управљање документима;
- Поставити онлајн сервисе за грађане типа „питања и одговора“, онлајн захтјеви за документима које издаје АСО и сл;
- Увезати све јавне установе, мјесне заједнице и остале службе којима је оснивач и/или се финансирају из буџета Општине у јединствену информациону мрежу;

АКТИВНОСТИ:

- Поставити интранет страницу;
- Властитим снагама се може поставити интранет страница, јер технички капацитети и људски ресурси ово дозвољавају и без додатних трошкова;
- Поставити sharepoint портал унутар интранета;
- sharepoint портал је портал који обједињује све активности које су овдје набројане и повезује их у јединствену информациону цјелину. Као што се види на слици помоћу sharepoint портала се могу одрађивати многобројни задаци и то:
 - Заједнички рад на документима,
 - Интранет
 - Задавање обавеза другим запосленици
 - Заједнички фолдери и сл.
- Увести ИМ као средство комуникације и користити ИМ унутар програма за електронско управљање документима
- ИМ (instant messaging) је протокол који омогућава размјену порука у реалном времену и знатно убрзава комуникацију између запослених
 - Поставити онлајн сервисе за грађане типа „питања и одговора“, онлајн захтјеви за документима које издаје АСО и сл.
- Ово је дугорочан и стратешки циљ који ће АСО приближити грађанима и подићи ниво услуге на највиши ниво. Повећањем броја интернет прикључака, увођењем електронског банкарства и доношењем закона о електронском потпису створени су сви технички и законски предуслови за увођење ових услуга.
 - Увезати све јавне установе, мјесне заједнице и остале службе којима је оснивач Општина и/или се финансирају из буџета Општине у јединствену информациону мрежу
- Технички предуслови постоје да се све установе увезу у јединствени информациони систем чиме би се повећала ефикасност у раду и контрола у кориштењу буџетских средстава.
 - Извршити едукацију запослених.



1.6. Телефони

ПРЕДНОСТ: Телефонска комуникација омогућава брз приступ информацији, као и лакшу комуникацију запослених са странкама и међусобно.

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Сви запослени у АСО посједују фиксне телефоне у својим канцеларијама са омогућеном вањском линијом и тарифним софтвером за контролу трошкова. У јулу 2010.године телефонска мрежа је реконструисана и све постојеће линије су пребачене на ISDN линије, тако да су проблеми са телефонима у потпуности ријешени. Свако одјељење има по један телефонски апарат са идентификатором. У општини одређени број запослених, највише они који због потреба посла бораве на терену, користи и службене мобилне телефоне у VPN мрежи, унутар које је телефонирање бесплатно. Такође, сви запослени могу са локала бесплатно позивати мобилне телефоне у VPN мрежи, и обрнуто.

У општини постоји интерни телефонски именик (са мобилним бројевима телефона запослених) који је доступан само запосленима у АСО. Телефонски именик са бројевима служби доступан је грађанима путем локалних новина и web странице.

ЦИЉ:

- Задржати постојећи начин рада;
- Скратити вријеме комуницирања.

АКТИВНОСТИ:

- Направити правилник о култури телефонског комуницирања;
- Задатке који су задани телефоном регистровати.

1.7. Огласне плоче за запослене

ПРЕДНОСТ: Јефтин и ефикасан начин комуникације, доступан свим запосленима.

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: У Административној служби општине Челинац, на самом улазу, налази се једна огласна плоча која се истовремено користи за запослене у општини и за јавност. Иако је плоча доступна свим запосленима, њен капацитет није довољан да удовољи различитим потребама интерне и екстерне комуникације.

ЦИЉ:

- Одвојити интерну од екстерне огласне плоче;
- Увести огласне плоче за свако одјељење. Ове плоче треба да се налазе у непосредној близини одјељења, или на спрату.

АКТИВНОСТИ:

- поставити посебне табле за интерно оглашавање на одговарајућим мјестима;
- донијети правилник о поступцима и начину оглашавања;
- одредити лице које ће бити задужено за оглашавање на огласним плочама.

1.8. Интерне одлуке и правила

ПРЕДНОСТИ: Провођењем интерних одлука и правила постиже се једнообразност у раду, и не долази до мимоилажења приликом обављања заједничких послова.

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: У АСО Челинац постоје интерне одлуке и правила која регулишу поједине области, али се спроводе споро или никако.

ЦИЉ: Доследно спровођење интерних одлука и правила.

АКТИВНОСТИ:

- Одредити лице која ће водити рачуна о благовременом спровођењу одлуке или правилника како би се постигао циљ, а не само удовољило законској процедури. Пожељно је да та особа буде начелник одјељења, односно шеф одсјека.

1.9. Службени гласник општине Челинац

ПРЕДНОСТИ: Акти објављени у Службеном гласнику доступни су јавности.

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Општина Челинац углавном мјесечно издаје Службени гласник у којем се оглашавају акти начелника општине и Скупштине општине (наредбе, одлуке, рјешења, итд). Техничку припрему обавља секретар СО-е у оквиру Стручне службе Скупштине општине и Стручне службе начелника општине. Тираж Службеног гласника је 60 комада и достављају се начелницима одјељења, одборницима у Скупштини општине, јавним установама, мјесним заједницама и предузећима.

ЦИЉЕВИ:

- Систематизовати продукцију и дистрибуцију;
- Учинити доступним Службени гласник свим грађанима.

АКТИВНОСТИ:

- Донијети правилник о изгледу, дизајну, садржају Службеног гласника;
- На интернет страницу општине поставити издања Службеног гласника у PDF формату;
- Предвидјети могућност претплате заинтересованих субјеката и грађана на издања „Службеног гласника општине Челинац“.

2. ЕКСТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА

2.1. Односи с медијима

ПРЕДНОСТИ: Медији су важна веза између општине и грађана. Општина Челинац одржава добре односе с медијима.

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: На подручју општине Челинац тренутно дјелују „Челиначке новине“ и двије интернет странице (www.opstina-celinac.com и www.celinac-live.com). „Челиначке новине“ су штампани локални медиј, чији је издавач Народна библиотека „Иво Андрић“ Челинац. Интернет страница www.opstina-celinac.com је званична интернет страница Административне службе општине Челинац, док је страница www.celinac-live.com више колажног и забавног карактера.

Административна служба успјешно одржава контакте, како са локалним тако и са медијима на државном нивоу. Финансијску помоћ путем уговора општина пружа телевизији ‘КЗ’ Прњавор, дневним новинама „Фокус“ и локалном штампаном медију „Челиначке новине“.

Контакте са медијима одржава службеница за односе са јавношћу, док изјаве за јавност дају начелник општине, портпаролка или особа коју одреди начелник.

Појављивања службеника у медијима се не анализирају, али се ради *press clipping*.

Сектор за информисање општине Челинац има базу података медија са контактима, док се састанци са истим најчешће одржавају ради продужења уговора о финансирању и као неформални сусрети.

ЦИЉЕВИ:

- Побољшати односе са државним медијима;
- Ако је могуће, анализирати медијска извјештавања о општини;

АКТИВНОСТИ:

- Отворити дописништво РТРС – а у Челинцу;
- Задужити и анимирати више особа да прате, анализирају и похрањују извјештавања о општини;

2.2. Конференције за штампу/новинаре

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Општина Челинац до сада није организовала конференције за штампу. Разлози за ово су непостојање више локалних медија који би присуствовали прес конференцијама. У јулу 2010. године општина је добила Медија центар, гдје је између осталих активности, планирано и одржавање и прес-конференција.

Када су у питању услови за одржавање прес-конференција постојећа сала дјелимично задовољава те услове. Највећи недостатак је адекватно озвучење, док су декор и опрема за снимање обезбијеђени.

Све активности око организације прес-конференција водиће службеница за односе са јавношћу, а заказиваће се на основу објективно указане потребе.

ЦИЉ:

- Плански организовати конференције за штампу.

АКТИВНОСТИ:

- Довршити техничко опремање простора у којем ће се одржавати конференције за штампу;
- Остварити добру комуникацију између службеника за односе са јавношћу општине Челинац и медија заинтересованих за прес-конференције;

2.3. Саопштења за медије

ПРЕДНОСТИ: Саопштење је кратка и сажета писана вијест о општини, која се пласира медијима с циљем да је они објаве.

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: У општини Челинац се, према потреби, пишу разне врсте саопштења и реаговања која се, уз консултације са начелником, достављају медијима на њихове мејл адресе или путем факса. Сва саопштења за јавност, као и позиви медијима се чувају. Саопштења за јавност пише и шаље службеник за односе с јавношћу. Уз саопштења, која се често третирају и као мини чланак, доставља се и једна или двије фотографије, када природа догађаја то дозвољава. Постоји евиденција о написаним саопштењима.

ЦИЉ:

- Систематизовати начин слања и праћења саопштења.

АКТИВНОСТИ:

- Донијети правилник и протокол о писању и слању саопштења;
- Донијети Протокол о односима с медијима.

2.4. Локална радио станица, локална тв станица

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Општина Челинац тренутно нема ни локалну радио станицу, нити локалну телевизију.

У анкети спроведеној међу грађанима, највише њих је као највећи комуникацијски недостатак општине Челинац навело управо локални радио и локалну тв станицу.

Како би се бар дјелимично удовољило захтјевима и потребама грађана, али и потребама Административне службе општине Челинац, покренута је иницијатива за отварање дописништва РТРС у Челинцу. Ова идеја је тренутно у фази спровођења, а темпо њеног остварења зависи од материјалне, техничке и кадровске подршке.

ЦИЉЕВИ:

- Побољшање комуникације са грађанима;
- Боља информисаност грађана.

АКТИВНОСТИ:

- Радити на проналажењу средстава за покретање локалне радио станице и дописништва РТРС у Челинцу;
- Професионална обука кадрова/новионара за рад;
- Анимирати младе новинаре са подручја општине да се волонтерски укључе у рад средстава информисања;
- Промовисати „Interfob“ (интернет радио Челинац).

2.5. Локални штампани медији

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: „Челиначке новине“ су тренутно једини локални штампани медиј на подручју општине Челинац. То је лист о Челинцу и челинчанима, а први број је изашао на Божић 2000. године. Издавач је Народна библиотека „Иво Андрић“ Челинац, а главни и одговорни уредник Борислав Максимовић.

„Челиначке новине“ имају редовне дописнике и сараднике који својим текстовима и фотографијама помажу у креирању садржаја. Ту су, такође, и пословни сарадници.

Грађани Челинца су циљна група листа, а према резултатима анкете проведене међу Челинчанима, они се о свим дешавањима у Челинцу највише информишу управо из „Челиначких новина“. Лист међу грађанима има велики утицај. Лист остварује добру сарадњу са Административном службом општине Челинац, из чијег буџета се годишње издвајају одређена средства, као подстицај листу. Остала средства „Челиначке новине“ прибављају највише путем оглашивача.

ЦИЉЕВИ:

- Унапређење демократије и културне дјелатности;
- Стварање бољег имиџа општине;
- Боља информисаност становништва.

АКТИВНОСТИ:

- Обезбјеђење значајнијих средстава у општинском буџету за „Челиначке новине“;
- Анимирање већег броја Челинчана да узму учешће у креирању Челиначких новина;

2.6. Интервјуи

ПРЕДНОСТИ: Интервју најчешће иницира новинар или уредник одређене телевизијске емисије, а не особе запослене у општини. У зависности од тематике, и службеник за односе с јавношћу може новинару предложити да начелник или Предсједник скупштине да интервју, углавном за локални лист „Челиначке новине“. Интервју је ефикасан начин преношења нових идеја, презентовања одлука и текуће проблематике.

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Статутом општине Челинац у члану 73. Дефинисано је ко може давати обавјештења и информације о обављању послова општине. Интервју најчешће дају начелник општине, као и предсједник Скупштине општине по завршетку сједнице, јер они представљају извршну и законодавну власт. Ако природа ствари то захтијева, интервју могу давати и друге особе запослене у општини, под условом да их начелник за то овласти. Не постоје писани правилници у вези са давњем интервјуа, али постоји одређена шема.

Уколико су начелник или предсједник Скупштине општине службено позвани да гостују ТВ емисији, уредник или новинар у службу општине достављају теме разговора или питања. Исти је поступак уколико новинари желе да добију интервју у општини. Уз сагласност начелника и предсједника Скупштине општине, интервјуе уговара службеник за односе с јавношћу.

Новинари штампаних медија најчешће службенику за односе с јавношћу доставе питања за начелника општине. Одговоре на ова питања службеник враћа новинару, а комплетан интервју новинар доставља службенику за односе с јавношћу на увид непосредно прије објављивања, на шта службеник даје сагласност, односно примједбу.

ЦИЉ:

- Задржати постојећи систем давања интервјуа.

АКТИВНОСТИ:

- Дефинисати која лица испред општине могу давати интервју.

2.7. Промотивни материјали (брошура, летак, водичи кроз одјељења)

ПРЕДНОСТИ: Промотивни материјали (брошуре, леци, водичи кроз одјељења) промовишу рад општинских одјељења и презентују грађанима новости у раду административне службе.

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Општина издаје промотивне материјале, углавном информативног и сервисног карактера. Они се налазе у шалтер сали, гдје су приступачни свим странкама. Међутим, нису прописани стандарди нити начини издавања промотивних публикација и материјала, нити су донесени правилници и протокол о писању, дизајну и издавању публикација. Скупштина општине донијела је Одлуку о штампању инфо-летка послуже сваке сједнице Скупштине општине („Службени гласник општине Челинац“ број 5/05). Након доношења одлука се примјењивала и штампани су инфо-леци, али се у међувремену с тим престало.

ЦИЉ:

- Стандардизовати промотивне материјале, њихов дизајн, дистрибуцију и припрему.

АКТИВНОСТИ:

- Донијети наредбу о издавању промотивних материјала и публикација;
- Донијети правилник и протокол о писању, дизајну и издавању публикација, а употребом књиге графичких стандарда дефинисати визуелни идентитет;
- Именовати одговорне службенике за издавање публикација;
- Водити евиденцију о урађеним материјалима.

2.8. „Дани отворених врата“

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Општина Челинац до сада није имала праксу да организује манифестацију „Дани отворених врата“.

ЦИЉЕВИ:

- Упознавање најширег круга грађана са пословима и активностима радника, носилаца извршне и законодавне власе;
- Успостављање приснијег односа грађана са радницима и носиоцима извршне и законодавне власти.

АКТИВНОСТИ:

- Утврдити тачан датум манифестације „Дани отворених врата“;
- Направити протокол манифестације;
- Одредити носиоце активности.

2.9. Фотографија

ПРЕДНОСТИ: „Слика вриједи хиљаду ријечи“

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Ако се изузме служба за наплату паркинга, Административна служба општине посједује три фото-апарата, и то по један у Одјељењу за привреду и друштвене дјелатности, Одјељењу за инспекцијске послове и комуналну полицију, и Служби за информисање. Сваки од ова три сектора користе фото апарате у складу са својим потребама, и чувају их у свом одјељењу. Не постоји правилник о поступању и начину архивирања слика.

Унутар службе за информисање, службеник за односе с јавношћу задужен је за фотографисање оних догађаја које општина организује. Ове фотографије просљеђују се медијима, постављају на интернет страницу општине, и касније чувају у служби. Служба за информисање посједује нов фотоапарат, дакле технички је опремљена. Фотографије се углавном чувају у електронској форми.

ЦИЉ:

- Сачувати све фотографије које у свом раду и вршењу дужности направе радници АСО.

АКТИВНОСТ:

- Донијети правилник о поступању и начину архивирања фотографија;
- Формирати централну архиву фотографија;

2.10. Базе података контаката

ПРЕДНОСТ: База података представља организовану колекцију података, складиштених на једном мјесту, тако да је веома једноставно доћи до жељеног податка или га ажурирати.

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Базу података о телефонским бројевима не посједујемо, али имамо базу података о посјетама начелнику општине, у којој су садржани телефонски бројеви старнака.

ЦИЉ:

- Аутоматизација пословања у општини

АКТИВНОСТИ:

- Креирати базу података контаката (телефонски именик).

2.11. Оглашавање у промотивне сврхе

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Општина Челинац издаје промотивне материјале: хемијске оловке, роковнике, календаре, кесе, планере и сл. На улазу у Челинац, из правца Бањалуке и из правца Котор Вароша, постоје табле добродошлице са логом општине Челинац. Не постоји књига графичких стандарда општине Челинац, која треба да представља пресјек најважнијих и најчешћих примјера визуелног интегритета код штампаних и електронских медија, у интерној и екстерној комуникацији са грађанима. Визуелни идентитет, употребом књиге графичких стандарда, помоћи ће у позиционирању, лакшем и ефектнијем комуницирању са грађанима.

ЦИЉЕВИ:

- Систематизовати оглашавање у промотивне сврхе.

АКТИВНОСТИ:

- Установити књигу графичких стандарда општине Челинац;
- Водити евиденцију о броју и врсти оглашавања;
- Одредити лица за провођење активности.

2.12. Интернет страница општине

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Интернет страница општине Челинац функционише од 2007. године под доменом www.opstina-celinac.com.

На страници се налази велики број рубрика, као нпр: Вијести, Упознајте Челинац, Мјесне заједнице, ЈУ Центар за социјални рад, Фото галерија, Стратешки документи, Културни догађаји, Спортски догађаји, Обавјештења и Водичи, као и најновије вијести из Челинца. На располагању свим посјетиоцима стоје и линкови ка Административној служби, Скупштини и начелнику општине.

Страницу одржава систем администратор, док креирање садржаја на страници и уређивање врши службеник за односе са јавношћу. Документи на интернет страници су ажурни.

Страница је покренута са циљем боље информисаности грађана Челинца о дешавањима у Административној служби, као и у самом граду. Такође, на тај начин се жели побољшати промовисање општине Челинац.

У смислу дизајна и изгледа, врло је прегледна и приступачна свим посјетиоцима. Страница није интерактивна, али је остављена могућност контакта путем електронске поште. Грађани могу да преузму потребне обрасце у PDF формату.

Према резултатима анкете проведене међу грађанима Челинца, 36 % анкетираних је дјелимично задовољно информацијама које се налазе на страници, 32% је задовољно, 8% незадовољно, док 24% није коментарисало. На питање да ли интернет страница удовољава потребама различитих група, 52% је одговорило потврдно, 28% је незадовољно, док је 20% било без одговора,

ЦИЉЕВИ:

- Повећати број посјета страници;
- Комплетирати страницу

АКТИВНОСТИ:

- Промовисати страницу;
- Пратити број посјета;
- Анализирати примједбе и сугестије упућене од стране грађана;
- Редовно ажурирати страницу; потребно је да надлежни у одјељењима Административне службе општине редовно посјећују страницу и службенику за односе с јавношћу дају сугестије (нпр. Ако је неки документ застарио и потребно га је замијенити новим, и сл.)
- Активирати потенцијалне дописнике из мјесних заједница;
- Допунити галерију.

2.13. Јавне консултације, окупљања/састанци са грађанима

ПРЕДНОСТИ: Корисници услуга у могућности су да на лак начин контактирају АСО.

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Општина Челинац организује јавне расправе редовно и по потреби, али посјећеност на јавним расправама није довољна. Узроци нису испитани. На јавне расправе долазе увијек исти људи. Јавне расправе су усаглашене са постојећим законским обавезама које се односе на учешће грађана, а грађани се путем медија и огласних табли обавјештавају о времену и мјесту одржавања јавних расправа. Зборове грађана најчешће организују председници Савјета мјесних заједница, а њима присуствује и руководство општине.

Пракса општине Челинац је и да група грађана закаже састанак код начелника, ако се ради о неком конкретном питању или проблему групе људи. На таквим састанцима сачињава се записник, закључци са састанка се проводе, и о томе се обавјештава група грађана.

ЦИЉЕВИ:

- Повећати посјећеност грађана јавним расправама

АКТИВНОСТИ:

- Утврдити разлоге непосјећености грађана јавним расправама;
- Агресивније промовисати јавне расправе;
- Едуковати грађане о њиховим правима, значају и принципима јавних расправа;
- Увести праксу давања повртане информације;
- На интернет страници општине поставити анкете како би се испитали узроци слабих посјета јавним расправама.

2.14. Општински билтен

ПРЕДНОСТИ: Општински билтен један је од најбољих начина упознавања грађана са пословима општинске управе. Треба да садржи све активности које спроводи управа, пројекте који су у току и који ће се реализовати, одлуке Скупштине општине и сл.

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Општина Челинац тренутно не издаје општински билтен.

ЦИЉЕВИ:

- Континуирано издавање Билтена општине Челинац.

АКТИВНОСТИ:

- Буџетом планирати средства за издавање општинског билтена;
- Систематизовати начин штампања, издавања и дистрибуције новина.

2.15. Огласне плоче за јавност

ПРЕДНОСТИ: : Јефтин и ефикасан начин комуникације.

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Капацитет огласних плоча за јавност је недовољан. У згради АСО постоји једна огласна плоча која се користи и за интерну и за екстерну комуникацију. У центру града постоји такође једна огласна табла, и у свакој мјесној заједници по једна огласна табла.

ЦИЉЕВИ:

- Повећати број огласних плоча за јавност ван зграде општине; Редовно ажурирати огласну плочу
- Одвојити интерну од екстерне огласне плоче;

АКТИВНОСТИ:

- У центру града поставити још једну огласну плочу за јавност, а у мјесним заједницама поставити огласну плочу уколико за то постоји потреба (консултовати предсједнике савјета МЗ); постојеће огласне табле потребно је модернизовати;
- Донијети правилник о поступцима и начину оглашавања;
- Одредити лице које ће бити задужено за оглашавање на огласним плочама.

3. Односи с клијентима и корисницима услуга

3.1. Телефон

ПРЕДНОСТ: Телефонска комуникација омогућава брз приступ информацији, као и лакшу комуникацију запослених са странкама и међусобно.

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Сви запослени у АСО посједују фиксне телефоне у својим канцеларијама са омогућеном вањском линијом и тарифним софтвером за контролу трошкова. У јулу 2010.године телефонска мрежа је реконструисана и све постојеће линије су пребачене на ISDN линије, тако да су проблеми са телефонима у потпуности ријешени. Свако одјељење има по један телефонски апарат са идентификатором. У општини одређени број запослених, највише они који због потреба посла бораве на терену, користи и службене мобилне телефоне у VPN мрежи, унутар које је телефонирање бесплатно. Такође, сви запослени могу са локала бесплатно позивати мобилне телефоне у VPN мрежи, и обрнуто.

У општини постоји интерни телефонски именик (са мобилним бројевима телефона запослених) који је доступан само запосленима у АСО. Телефонски именик са бројевима служби доступан је грађанима путем локалних новина и web странице.

ЦИЉ:

- Унаприједити телефонску комуникацију са грађанима.

АКТИВНОСТИ:

- Направити правилник о култури телефонског комуницирања;
- Увести директну телефонску линију на „инфо-пулту“, односно „пријавници“.

3.2. Шалтер сала и служба

ПРЕДНОСТ: У шалтер сали, односно Центру за пружање услуга грађанима, грађани на једном мјесту могу за врло кратко вријеме остварити своја права и добити различите врсте услуга.

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Шалтер сала у општини Челинац која је отворена 2008. године и грађанима омогућава брже и боље остваривање услуга. За услуге органа управе углавном нема чекања. Правилник или протокол о понашању није донесен, али се поштује кодекс понашања. За запослене у шалтер сали није прописано ношење униформи. У анкети коју су прошле године провеле „Челиначке новине“, услуге шалтер сале оцијењене су позитивно.

ЦИЉ:

- Побољшати пословање протокола и шалтер сале;
- Ставити у функцију инфо-пулт;
- У шалтер сали или на инфо-пулту поставити сандучић за похвале и притужбе грађана.

АКТИВНОСТИ:

- Дио на улазу који је тренутно „портирница“ преименовати у инфо-пулт, и технички га прилагодити намјени. Такође, инфо-пулт треба да је на услузи грађанима и путем телефона (увести телефонску линију);
- Запосленима у шалтер сали обезбиједити идентификационе картице (име и презиме службеника) и униформе;
- Донијети протоколе и правилнике, нпр. Упутство за запослене у шалтер сали и остале запослене у општини Челинац.

3.3. Догађаји

ПРЕДНОСТИ: Догађаји су корисни за промоцију општине, за промовисање одређених достигнућа општине и информисање сарадника о активностима.

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Општина до сада није организовала догађаје као што су сајмови, фестивали, нити је самостално организовала конференције и презентације. Према програму обиљежавања државних, општинских и вјерских празника као и према програму културних, спортских и забавних активности општина Челинац самостално или заједнички планира и обезбјеђује средства из буџета. Значајнији догађаји које општина организује присутни су у јавности, а одређени догађаји (нпр. Састанци са значајним пословним људима или политичарима) користе се у промотивне сврхе. Општина Челинац посједује листу контаката које позива на догађаје, а такође се позивају и медији.

ЦИЉ:

- Ојачати комуникацију кроз организовање догађаја;
- Систематизовати организације догађаја;

АКТИВНОСТИ:

- Направити календар догађаја (преглед свих годишњих догађаја у општини Челинац), које организује општина самостално или заједно са осталим установама;
- Планирати (оквирно) новчана средства потребна за реализацију, као и одговорне особе.
- Увести праксу органозовања презентација.

3.4. Дизајн – визуелни идентите, симбол/лого

ПРЕДНОСТИ: Једнообразан дизајн визуелних симбола доприноси добром имиџу општине.

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Када је у питању употреба знака – грба општине Челинац, он се употребљава углавном несистематично. Не постоји јединствен дизајн свих ствари које чине визуелни идентитет општине, нити постоји јединствен идентитет меморандума. Визуелни идентитет користи се спорадично или по властитом нахођењу. Постоје два панона на улазу у општину са поруком добродошлице.

ЦИЉЕВИ:

- Постићи једнообразност и препознатљивост графичког идентитета општине Челинац;
- Допринијети естетском и визуелном изгледу општине.

АКТИВНОСТИ:

- Израдити књигу графичких стандарда;
- Донијети Одлуку о употреби симбола општине;
- Израдити протокол о коришћењу знака и меморандума на општинским актима;
- Едуковати запослене у општини о суштини дизајна и принципима коришћења;
- Урадити дизајн знака општине на артиклима (роковници, адресари, мапе, визи карте, оловке, и сл.);
- Урадити дизајн меморандума општине, и прописати случајеве обавезног коришћења.

4. Циљне групе/јавности

4.1. Грађани

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Грађанима је потребно пружити објективну, благовремену и истиниту информацију. Ово је задатак општине Челинац, односно службе за информисање.

Резултати анкете спроведене на веб страници општине Челинац показују да су грађани углавном задовољни тренутним начином комуникације, али су имали и конкретне приједлоге. Неки од њих су:

- оснивање локалног радија,
- подршка оснивању НВО-а, као споне између власти и народа,
- леци о флори и фауни,
- чешће посјете начелника мјесним заједницама, што би допринијело бољој размјени информација, а извор би био поуздан
- Унаприједити сарадњу са мјесним заједницама

Као што је већ раније поменуто, грађани највише корисних и потребних информација проналазе у „Челиначким новинама“, док је интернет страница општине на другом мјесту. На трећем мјесту су огласне плоче и плакати.

Са друге стране, сви они који су на било који начин задужени за информисање у општини Челинац, сматрају да су грађани Челинца пасивни у смислу интеракције са средствима информисања, те да су активни увијек исти грађани.

Дакле, да резимирамо: кључни проблеми у комуникацији су недостатак локалних медија попут радио и тв станице, недовољна отвореност градских власти за дружење са грађанима и давање информација и пасивно грађанство.

Порука за циљну групу: „*Општина Челинац је сервис на услузи свим грађанима општине – управљајмо нашом заједницом заједно*“.

ЦИЉЕВИ:

- Побољшати информисаност грађана бар за 30 % у односу на садашњу;
- Повећати број активних грађана;
- Повећати ниво знања о позитивним и успјешним пројектима општине.

АКТИВНОСТИ:

- Озбиљним анкетирањем одредити степен информисаности, позиције и очекивања грађана;
- Сходно материјалним могућностима, покренути локалну радио-станицу, те помагати већ постојећа средства информисања у општини Челинац;
- Штампати промотивне и информативне материјале;
- Слати e-mailove;
- Организовати семинаре и едуковати људе о значају учешћа на јавним расправама;
- У континуитету одржавати састанке савјета мјесних заједница са представницима Административне службе општине Челинац;
- Радити „на терену“, заинтересовати грађане да се што активније укључе у дешавања у градеу и дају своје приједлоге;
- Промовисати сајтове мјесних заједница и помоћи израду тих сајтова, у складу са могућностима;
- Повећати динамичност и отвореност креатора јавног живота – политичког, синдикалног, културног итд.

4.2. Бизнисмени, улагачи и донатори

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Нису вршена мјерења и анкетирања о томе колико су привредни субјекти упознати са радом органа управе, проблемима са којима се сусреће и циљевима и правцима дјеловања.

Информације примају највише непосредним контактом и путем намјенских састанака за привредне субјекте, који се по потреби одржавају у оквиру надлежне општинске службе, састанака са начелником те путем медија, Службеног гласника, плаката, обавјештења, веб странице итд. Нису вршена истраживања о читаности Службеног гласника и задовољству информацијама које им пружа.

ЦИЉЕВИ:

- Успоставити партнерски однос и са привредницима;
- Повећати ниво знања о позитивним и успјешним пројектима општине;
- Повећати знање о могућностима и бенефицијама сарадње и пословања у општини;
- Повећати број потенцијалних инвеститора који сматрају да је у општини позитивно окружење за развој привреде;
- Наставити сарадњу са удружењем привредника и појединачним контактима са привредницима;

АКТИВНОСТИ:

- Штампати већи тираж промотивних и информативних материјала;
- Штампати информативне материјале само за привредне субјекте и достављати их на фирмама;
- Слати e-mailove;
- Организовати редовне информативне састанке са привредницима.

4.4 Удружења грађана, невладине организације, удужења младих

ТРЕНУТНО СТАЊЕ: Општина Челинац прати и подржава рад удружења грађана и невладиних организација које дјелују на подручју општине Челинац. Информације о општини удружења и организације примају посредством медија, непосредним контактима, телефоном, факсом, електронском поштом и писаним документима. Истовремено, грађани нису довољно упознати са радом и активностима удружења грађана и НВО – а. Нема, дакле, јасне стратегије комуницирања на овим релацијама.

ЦИЉЕВИ:

- Успоставити ефикасне механизме комуницирања према невладиним организацијама и удружењима грађана;

АКТИВНОСТИ:

- Ажурирати и штампати у новом броју Челиначких новина листу удружења грађана, односно невладиних организација. Исту листу објавити и на општинским web страницама;
- Одржавати редовне састанке барем два пута годишње;
- Удружењима грађана и невладиним организацијама редовно достављати све релевантне информације;
- Успоставити линкове на web страницама;
- Урадити истраживање о ставовима и потребама удружења грађана/невладиних организација.

5. План евалуације

У овој секцији наведени су начини евалуације предузетих активности, односно начини прикупљања информација на основу којих можемо знати да ли је одређени циљ остварен. Наведени су и рокови евалуације.

Врста евалуације	Шта евалуирамо	Имплементатор	Рок
Годишње испитивање јавног мњења (све циљне групе) на репрезентативном узорку – екстерно комуницирање	Имиџ општине, ставове људи, коришћење општинских комуникација	Службеник за односе с јавношћу и Одјељење за општу управу	Једном годишње
Годишње испитивање ставова и потреба корисника web сајта	Квалитет интернет странице	Стручна служба начелника општине и Одјељење за општу управу	Једном годишње
Press clipping	Позиционирање општине у медијима	Стручна служба начелника општине	Редовни press clipping (стално) Ревизија press clipping (једном годишње)

Напомена: Општинска комисија за комуникације на почетку сваке године усвојиће план активности и буџет потребан за спровођење стратегије.

Начелник општине ће посебном одлуком усвојити Стратегију комуникација у општини Челинац, а о спровођењу стратегије два пута годишње подносиће извјештај Скупштини општине Челинац.

6. План активности за 2011. годину

Циљ	Активности	Индикатор успјеха/процјена	Временски оквир	Буџет	Лица одговорна за имплементацију
1. ИНТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА					
1. Канцеларија за односе с јавношћу					
1) Сталан и ефикасан проток информација између канцеларије за односе с јавношћу и осталих одјељења	Свакодневно достављање свих важнијих информација служби за информисање од стране општинских служби	Евиденција о достављеним информацијама	03/2011		Све службе Службеник за односе с јавношћу
1.4.Састанци запослених					
1) Повећати информисаност запослених путем интерних састанака	Увести праксу седмичног одржавања састанака начелника општине са начелницима одјељења	Састанци једном седмично	03/2011.		Све службе
2) Унаприједити комуникацију путем састанака	Увести праксу седмичног/мјесечног одржавања састанака начелника одјељења са запосленима	Састанци једном седмично/мјесечно	03/2011.		Све службе
	Именовати особу која ће бити одговорна за вођење записника о одржаним састанцима	Евиденција и записници о одржаним састанцима	03/2011.		

1.5. Интранет					
1) Поставити интранет страницу и увести праксу коришћења интранета	Извршити едукацију запослених	Обучено особље и свакодневно коришћење интранета	09/2011.		Одјељење за општу управу
1.6. Телефони					
1) Задржати постојећи начин рада, скратити вријеме комуницирања	Направити правилник о култури телефонског комуницирања	Правилник о култури телефонског комуницирања	02/2011.		Стручна служба начелника општине и Скупштине општине
1.7. Огласне плоче за запослене					
1) Одвојити интерну од екстерне огласне плоче	Поставити посебне табле за интерно оглашавање на одговарајућим мјестима	Табле постављене	10/2011.		Одјељење за општу управу
	Одредити лице које ће бити задужено за оглашавање на огласним плочама	Лице одређено	10/2011.		Одјељење за општу управу
1.8. Интерне одлуке и правила					
1) Доследно спровођење интерних одлука и правила	Одредити лице/лица које/која ће водити рачуна о благовременом спровођењу одлуке или правилника	Одлуке и правилници досљедно се спроводе	03/2011.		Начелници одјељења

1.9. „Службени гласник општине Челинац“					
1) Учинити доступним „Службени гласник општине Челинац“ свим грађанима	Предвидјети могућност претплате заинтересованих субјеката и грађана на издања „Службеног гласника општине Челинац“	Субјекти и грађани претплаћени	04/2011.		Стручна служба Скупштине општине; Службеник за односе с јавношћу
	На интернет страницу општине поставити издања „Службеног гласника“ у ПДФ формату	Постављена издања	04/2011.		Службеник за односе с јавношћу; Систем администратор
2. ЕКСТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА					
2.1 Односи с медијима					
1) Побољшати односе с медијима	Створити услове (техничке) за отварање дописништва РТРС у Челинцу	Услови створени	2011.		Начелник општине
	Планирати више финансијских средстава у буџету за 2012. Годину за информисање				
2) Анализирати медијска извјештавања о општини	Задужити више особа да прате, анализирају и похрањују извјештавања о општини	Анализа урађена	05/2011.		Службеник за односе с јавношћу; Начелник општине

2.2. Конференције за штампу/новинаре					
1) Увести у праксу одржавање редовних прес конференција	Довршити техничко опремање простора у којем ће се одржавати конференције за штампу	Простор опремљен	07/2011.		Све службе
	Остварити добру комуникацију са медијима заинтересованим за прес конференције	Одржане 2 прес конференције у току године	07/2011.		Службеник за односе с јавношћу
2.3. Саопштења за медије					
1) Систематизовати начин слања и праћења саопштења	Донијети правилник о писању и слању саопштења	Правилник донесен	05/2011		Стручна служба начелника општине Службеник за односе с јавношћу
2.4. Локална радио станица, локална ТВ станица					
1) Побољшање комуникације са грађанима	Промовисати „Интерфоб“ (интернет радио Челинац)	Постављен линк на званичној интернет страници Општине	05/2011.		Службеник за односе с јавношћу
	Остварити континуирану сарадњу са „Интерфоб-ом“	Редовно емитовање општинских активности	05/2011.		Службеник за односе с јавношћу

2.5. Локални штампани медији					
1) Боља информисаност грађана	Обезбјеђење значајнијих средстава у општинском буџету за „Челиначке новине“	Средства обезбјеђена	2011.		Начелник општине
	Анимирање већег броја Челинчана да узму учешће у креирању „Челиначких новина“	Нове рубрике у „Челиначким новинама“	2011.		Службеник за односе с јавношћу; Референт за младе
2.6. Интервјуи					
1) Систематизовати начин давања интервјуа	Дефинисати која лица испред општине могу давати интервју	Акт о овлашћењу давања интервјуа	12/2011.		Стручна служба начелника општине и предсједника Скупштине општине
2.7. Промотивни материјали					
1) Стандардизовати промотивне материјале, њихов дизајн, дистрибуцију и припрему	Донијети правилник и протокол о писању, дизајну и издавању публикација	Правилник донесен	2011.		Одјељење за општу управу
	Именоавти одговорну особу или више њих за издавање публикација	Особа именована	2011.		Стручна служба начелника општине
	Побољшати дистрибуцију промотивних материјала према мјесним заједницама	Повратна информација ои дистрибуцији материјала	2011		Одјељење за општу управу
	Водити евиденцију о урађеним публикацијама	Књига евиденције	2011.		Одјељење за општу управу

2.12. Интернет страница општине					
1) Повећати број посјета страници	Анализирати примједбе и сугестије упућене од стране грађана	Годишња евалуација	06/2011.		Службеник за односе с јавношћу
	Допунити галерију фотографија	Галерија фотографија потпуна	06/2011.		Службеник за односе с јавношћу Систем администратор
	Активирати потенцијалне дописнике из мјесних заједница	Разноврсност садржаја	06/2011.		Службеник за односе с јавношћу
2.13. Јавне консултације, окупљања/састанци са грађанима					
1) Повећати посјећеност грађана јавним расправама	Провести анкету с циљем испитивања разлога непосјећености јавним расправама	Анкета урађена	10/2011.		Службеник за односе с јавношћу
2.14. Огласне плоче за јавност					
1) Повећати број огласних плоча за јавност ван зграде општине	Замијенити огласну плочу у центру града и поставити још једну на атрактивној локацији у центру	Огласна плоча замијењена и постављена још једна	2011.		Стручна служба начелника општине Одјељење за општу управу
	Поставити огласне табле у већим мјесним заједницама	Огласне табле постављене	2011.		Стручна служба начелника општине Одјељење за општу управу
	Донијети правилник о поступцима и начину оглашавања	Правилник донесен	2011.		Одјељење за општу управу
	Одредити лице које ће бити задужено за оглашавање на огласној табли	Именовано лице	2011.		Одјељење за општу управу

3.1. Телефон					
1) Унаприједити телефонску комуникацију са грађанима	Направити правилник о култури телефонског комуницирања	Правилник донесен	03/2011.		Стручна служба начелника општине Одјељење за општу управу
3. Шалтер сала					
1) Побољшати пословање шалтер сале	У шалтер сали или на инфо-пулту поставити сандучић за похвале и притужбе грађана	Сандучић поставље	09/2011		Одјељење за општу управу
	Запосленима у шалтер сали обезбиједити идентификационе картице и униформе	Картице обезбијеђене и стављене у употребу	09/2011		Одјељење за општу управу
3.3. Догађаји					
1) Систематизовати организације догађаја	Направити календар догађаја у општини Челинац, које организује општина самостално и заједно са осталим установама	Календар догађаја у почетној фази	06/2011.		Све службе у сарадњи са јавним установама
	Увести праксу организовања презентација	Организоване најмање двије презентације годишње	02/2011.		Службеник за односе с јавношћу

4.4. Удружења грађана, невладине организације, удружења младих

1) Успоставити ефикасне механизме комуницирања према невладиним организацијама и удружењима грађана	Ажурирати и штампати у „Челиначким новинама“ листу удружења грађана и НВО, а исту листу објавити и на интернет страници општине (по могућности поставити линкове на интернет страници)	Бројеви телефона објављени	04/2011.		Службеник за односе с јавношћу Систем администратор
	Одржавати састанке са грађанима и НВО	Састанци одржани	10/2011.		Службеник за друштвене дјелатности
	Удружењима грађана и НВО достављати све релевантне информације	Информације достављене	10/2011.		Службеник за друштвене дјелатности Службеник за односе с јавношћу