

Bosna i Hercegovina
Federacija Bosne i Hercegovine
Unsko-sanski kanton
Općina Cazin

STRATEGIJA KOMUNICIRANJA OPĆINE CAZIN

(2011-2016)

Strategiju izradili:

Irma Alićajić, dipl. pol.

Hasan Salkić, prof.

Hamdija Ljubijankić, prof.

Amir Silić, dipl. inf.

Muhamed Samardžić, dipl. ecc

Dijan Velić, fin. menadžer

Projekat urađen uz podršku OSCE-a BiH

Cazin, juni 2011. Godine

SADRŽAJ

1. Karakteristike općine Cazin • 4

- 1.1. Historijat • 4
- 1.2. Geografski položaj • 4
- 1.3. Demografska struktura stanovništva • 5
- 1.4. Privreda • 5
- 1.5. Turistički potencijali • 6
- 1.6. Vizija općine Cazin • 6
- 1.7. Komunikacijske navike općine Cazin i njenih stanovnika • 7

2. Razlog pristupanja izradi Strategije komuniciranja općine Cazin • 7

- 2.1. Ciljevi strateškog komuniciranja • 8
- 2.2. Očekivani rezultati • 8
- 2.3. SWOT analiza • 9

3. Sistemska analiza internih i eksternih komunikacijskih praksi u općini Cazin • 10

- 3.1. Odsjek za informacije i komunikacije/ Službenik za odnose s javnošću • 10
- 3.2. Interna komunikacija i koordinacija • 10
 - 3.2.1. Sastanci osoblja • 11
 - 3.2.2. LAN i interna komunikacija • 12
 - 3.2.3. Telefon • 12
 - 3.2.4. Interne oglasne ploče • 13
 - 3.2.5. Interne odluke i pravila • 13
 - 3.2.6. Press clipping izvještaji • 14
 - 3.2.7. Prijemi • 14
- 3.3. Eksterna komunikacija • 15
 - 3.3.1. Odnosi sa medijima • 15
 - 3.3.1.1. Press konferencije • 15
 - 3.3.1.2. Saopćenja za medije/štampu • 16
 - 3.3.1.3. Lokalna radio i TV stanica • 16
 - 3.3.1.4. Intervju • 17
 - 3.3.2. Promotivni materijal (brošure, leci, pamfleti, katalozi) • 17
 - 3.3.3. Fotografija • 18
 - 3.3.4. Baze podataka • 19

- 3.3.5. Reklamiranje u promotivne svrhe • 19
- 3.3.6. Web stranica • 20
- 3.3.7. Javne konsultacije i okupljanje građana • 21
- 3.3.8. Bilten za građane (eksterni) • 21
- 3.3.9. Oglasne ploče za javnost • 22
- 3.3.10. Odnosi sa klijentima i korisnicima usluga • 22
- 3.3.11. Šalter sala • 23
 - 3.3.11.1. Telefonska i direktna komunikacija • 23
- 3.3.12. Događaji • 24
- 3.3.13. Vizuelni identitet / dizajn elemenata javne prezentacije • 24

4. Ciljne grupe (ključne javnosti) općine Cazin u sistemu komuniciranja • 25

- 4.1. Građani • 25
- 4.2. Poduzetnici, investitori, donatori • 26
- 4.3. Viši nivoi vlasti • 27
- 4.4. Omladinske grupe • 28
- 4.5. NVO • 29
- 4.6. Međunarodne organizacije u BiH • 29
- 4.7. Turisti • 30
- 4.8. Dijaspورا • 31
- 4.9. Učenici i studenti • 32
- 4.10. Mjesne zajednice • 33

5. Akcioni plan za komunikacijske kanale • 34

6. Akcioni plan za ciljne grupe • 47

7. Finansijski plan (budžet) za komunikacijske kanale • 53

8. Finansijski plan (budžet) za ciljne grupe • 61

9. Obrazloženje za izradu Strategije komuniciranja • 65

1. Karakteristike općine Cazin

1.1. HISTORIJA

Cazinsko područje je naseljeno još od paleolita, o čemu svjedoči slučajni nalaz kamene kalupaste sjekire sa lokaliteta Stare Govedarnice u samom Cazinu. Na ovom području su evidentirana i naselja gradinskog tipa s kraja IX i početka VIII stoljeća p.n.e. Sa istraženog lokaliteta Čungar najznačajniji nalazi su bronzani šljem, te brojni keramički i koštani artefakti.

U vremenu rimske dominacije ovo područje je također bilo naseljeno. O organiziranom životu svjedoči nalaz rimskog groba sa kamenom konstrukcijom i bogatim priložima nakita. Na području Cazinske krajine u srednjem vijeku izgrađeno je više utvrda i gradova. Njihove zidine, do danas sačuvane u manjoj ili većoj mjeri, svjedoče o vrlo organiziranom životu cijele feudalne zajednice. U to vrijeme ovi gradovi primarno služe odbrani, dok je njihova funkcija sjedišta feudskog gospodara, manje izražena.

U samom centru grada, na jednoj uzvisini, još su uvijek vidljivi ostaci starog grada Cazina. U to vrijeme Cazin je sa svojim predgrađem pripadao Kninskoj biskupiji. Za biskupiju je postao posebno važan nakon pada Knina pod osmansku vlast 1522. godine. Tokom XVI stoljeća grad su često napadale osmanske trupe i konačno ga zauzele 1578. godine.

U osmanskom periodu Cazin je administrativno bio u sastavu Ostrožačke kapetanije Bihaćkog sandžaka. Stari gradovi na području sadašnje općine Cazin: Stina (u nekim izvorima Bila Stina, sada naselje Stijena), Pećigrad, Šturlić (koji se spominje kao imanje plemića Sturlickih), Tržac (koji se prvi put spominje u XI stoljeću, a po njemu je jedan dio plemena Frankopana dobio ime „knezovi tržački“), Mutnik, kula Radetina, te Ostrožac, se tokom osmanske vlasti utvrđuju, proširuju i u novim uvjetima postaju snažna uporišta za dalja osvajanja prema Zapadu.

Konačno zaposjedanje Bosne i Hercegovine od strane Austro-Ugarske završeno je upravo u ovom kraju, a nova civilizacija i kultura označile su velike promjene i u Cazinu. Krajem 19. stoljeća Cazin je poprimio sve odlike grada i postaje centar istoimenog kotara koji obuhvata područje Cazina i Velike Kladuše. Zbog geografskog položaja ovog kraja, svi značajniji momenti historije područja u širem okruženju nezaobilazno su ostavljali svoj pečat.

1.2. GEOGRAFSKI POLOŽAJ

Općina Cazin nalazi se na sjeverozapadu Bosne i Hercegovine, odnosno Federacije Bosne i Hercegovine. Općina Cazin je konstitutivni dio Unsko-sanskog kantona u okviru kojeg se, osim Cazina, nalaze i općine: Bihać, Bosanska Krupa, Bosanski Petrovac, Bužim, Ključ, Sanski Most i Velika Kladuša. Cazin se nalazi na 376 m nadmorske visine, i pripada području umjereno kontinentalne klime. Najviši vrh u kraju je Mala Gomila (797 m). Teritorija Općine Cazin zauzima prostor od 356 km².

Blizina velikih centara u Republici Hrvatskoj, blizina nacionalnog parka "Plitvička jezera", blizina rijeke Korane, rijeke Une, termalnih voda u banji Gata su značajne prednosti, koje omogućavaju da se područje Cazina višestruko poveže sa susjednim i širim područjem, koristeći ih u cilju intenziviranja razvoja i adekvatnijeg korištenja resursnih potencijala lovnih

područja, kulturno-historijskog i prirodnog naslijeđa. Trenutno, na području općine primarnu ulogu ima magistralni put M-4.2. dužine 32 km koji povezuje općinu Cazin, preko Srbaljane, sa kantonalnim centrom (Bihać) i drugim gradovima FBiH i RS, a preko Velike Kladuše sa područjem susjedne Republike Hrvatske.

Od ostalih saobraćajnica treba izdvojiti regionalni put koji Cazin, preko Stijene i Bosanske Krupe, povezuje sa područjima RS (Novi Grad, Banja Luka). Formiranjem općine Bužim, putni pravac Cazin - Bužim poprimio je regionalni značaj jer povezuje Bužim, preko Cazina, sa kantonalnim centrom.

1.3. DEMOGRAFSKA STRUKTURA STANOVNIŠTVA

Općina Cazin je teritorijalno podijeljena na 23 mjesne zajednice. Prema procjenama općinske administracije, podacima iz biračkog spiska OIK-a (Općinske izborne komisije) i evidencijama kojima raspolažu MZ-e, općinu naseljava približno 70.000 stanovnika. Sa gustom naseljenosti od 197 stanovnika/km² općina Cazin se ubraja među gusto naseljene općine, imajući u vidu naseljenost općina kako u FBiH tako i u BiH. Trenutnu strukturu stanovništva karakteriše značajan udio radno sposobnog stanovništva (od 14 do 64 godine starosti). U posljednjih nekoliko godina prirodni priraštaj stanovnika je pozitivan i konstantan. Prosječna stopa prirodnog priraštaja u posljednje četiri godine iznosila je 4,29% i znatno je veća od stope prirodnog priraštaja u BiH¹.

1.4. PRIVREDA

Poljoprivreda je sve do 1972. godine tradicionalno bila osnovna privredna djelatnost i izvor prihoda stanovništva općine. Inače, poljoprivredni potencijali općine su dosta skromni, ali i pored toga općina Cazin je vodeći proizvođač mlijeka u FBiH. Značajan razvoj industrije desio se između 1972. i 1980. godine kada je izgrađeno nekoliko značajnijih privrednih objekata. Tada dolazi do promjene u strukturi zaposlenih, pa industrijski radnici zauzimaju vodeće mjesto. Danas općina Cazin ima preko 1.500 privrednih preduzeća (građevinskih, trgovačkih, ugostiteljskih, itd.). Bogastvo općine čine i šume, čista voda i plodno zemljište. Iako preovladava primarna poljoprivredna proizvodnja, potencijala ima i u industriji građevinskog materijala, potrošnog medicinskog materijala, trgovini, ugostiteljstvu i turizmu. Posljednjih godina privatno poduzetništvo preuzima ulogu nosioca razvoja privrede Cazina. U ukupnoj privrednoj proizvodnji preovladavaju mala preduzeća i značajan broj samostalnih radnji. Geološka ispitivanja terena su pokazala da je ovo područje pogodno za istraživanje i eksploataciju mineralnih sirovina.

Šume zauzimaju oko 25% ukupnog zemljišta. Preovladava hrast i bukva, a posebno mjesto zauzima kesten, po kojem je ovo područje i poznato. Upravo je ova vrsta drveta omogućila proizvodnju visokokvalitetnog kestenovog meda, koji je Udruženje pčelara općine Cazin brendiralo 2010. godine i plasiralo na tržište kao zaštićen proizvod, kontroliranog porijekla i kvalitete. Godišnje cazinski pčelari proizvedu više od 45 tona kestenovog, livadskog i drugog

¹ Stopa prirodnog priraštaja u BiH u 2007. godini bila je negativna i iznosila je -1,209%.

meda. Bitno je naglasiti da su Ujedinjene nacije područje USK proglasile područjem na kome se, zahvaljujući ekološkim uvjetima, može proizvoditi zdrava hrana.

1.5. TURISTIČKI POTENCIJALI

U općini Cazin je zastupljena ponuda kontinentalnog turizma. Iako ima sedam starih gradova, nekoliko nacionalnih spomenika, četiri sportsko-rekreaciona centra, osam malih lovišta, deset rijeka i potoka, termalne banjske vode, i desetak manjih izletišta u prirodi, za Cazin se može reći da nema značajno razvijen turizam kao privrednu djelatnost.

Cazin raspolaže sa 350 ležajeva u jednom hotelu, a smještaj nude još dva motela koji su kategorizirani, te još sedam različitih objekata za smještaj i noćenja turista u kojima se turisti zadržavaju u prosjeku jedan do dva dana.

Turistima u Cazinu se nudi lov na malu divljač, ribolov, sportovi na divljim vodama, uzletno-slijetne staze za avanturističke sportove u zraku, banjsko-zdravstveni turizam, vjerski turizam, raznovrsna gastro ponuda, nezagađena okolina i čista voda.

1.6. VIZIJA općine Cazin ²

CazIN je otvorena, poduzetna lokalna zajednica, koja na optimalan način spaja obilježja tradicije i savremenih mogućnosti, uvažavajući princip kvalitete života i socijalne inkluzije za građane !!!

Cazin će ostvarenjem vizije biti:

- spoj tradicije i savremenih mogućnosti
- poduzetna općina sa prepoznatljivim trgovačkim, poljoprivrednim, proizvodnim i uslužnim poslovanjem
- sredina poželjna za unosno poslovanje i investiranje
- sredina ujednačenog urbanog i ruralnog razvoja
- grad u koji se vraćaju mladi sa diplomom i treća generacija dijaspe
- stari grad Ostrožac - regionalni centar kulture
- središte sajamskog, kulturnog i ruralnog turizma
- zelena, ekološki čista sredina
- sredina ugodnog i zdravog življenja
- komunikacijski fokusirana općina na susjedne i prekogranične lokalne zajednice
- sredina rekonstruisane i modernizirane mreže infrastrukture
- općina sa prepoznatljivim sportskim identitetom
- općina orijentisana prema EU integracijama.

² Iz Strategije razvoja Općine Cazin

1.7. Komunikacijske navike općine Cazin i njenih stanovnika

U prethodnom periodu ova mnogoljudna općina se razvijala bez nekih posebnih oblika promocije, predstavljanja, bez organizirane komunikacije unutar svojih institucija i bez sistematičnih nastupa prema eksternim javnostima. Razlog tome leži u činjenici da se prioritet općinske administracije odnosio na stvaranje boljih uslova života i privređivanja za svakog stanovnika u postratnom periodu. Preduslov za jačanje komunikacijskih kanala bili su elementi vizuelnog identiteta, od materijalnih pa sve do onih usmenih, tradicionalno prepričavanih, zabilježenih i sl. Upravo su ti elementi omogućili općini Cazin da stvori ambijent otvorene, komunikativne, kreativne i poduzetne zajednice kakvom je danas opisuju mnogi posjetioči. To je rezultiralo osjetnim poboljšanjima u komunikacijskim vezama općinskog organa uprave unutar svojih struktura, ali i prema samim građanima.

Glavna prepreka u komunikacijskom jačanju ove općine leži u činjenici da ne postoji formiran Ured za odnose s javnošću, niti uposlenik kome bi se u opisu poslova našli elementi komuniciranja sa ključnim javnostima. Ali, i pored toga, Cazin je u posljednje vrijeme pronašao niz kvalitetnih rješenja koja su ojačala komunikaciju sa građanima, poduzetnicima, turistima, nevladinim i međunarodnim organizacijama, susjednim općinama, studentima i ostalim ciljnim grupama.

2. Razlog pristupanju izradi Strategije komuniciranja općine Cazin

U svjetlu rastućih zahtjeva građana i privrede, javna uprava se mora orijentisati na svoje korisnike, građane i ekonomiju, te pružati brže, učinkovitije, transparentnije upravne usluge i na taj način pridonijeti kvaliteti života građana i dodati vrijednost ukupnom uslužnom lancu u ekonomiji. Primjena informacijsko-komunikacijske tehnologije neophodna je u procesu pretvaranja javne uprave u servis građana, a razvoj elektroničke javne uprave jedan je od temelja razvitka informacijskog društva.

Reforma javne uprave u BiH također predviđa jačanje kapaciteta komuniciranja na svim nivoima, a ova strategija se bavi lokalnim nivoom, jer ljudi svoje osnovne potrebe i zahtjeve ostvaruju upravo na toj razini.

Cilj reforme javne uprave u oblasti institucionalnih komunikacija je jačanje kapaciteta za odnose s javnošću u javnim institucijama, jačanje povjerenja građana u organe vlasti i podsticanje aktivnog učešća javnosti u procesu donošenja odluka u javnoj upravi. Za ostvarenje navedenog cilja vlade na svim nivoima su dužne pripremiti i usvojiti politike institucionalnih komunikacija (komunikacijske strategije, vodiče i priručnike za službenike za odnose s javnošću); povećati i popuniti kapacitete u oblasti institucionalne komunikacije; uvesti i unaprijediti korištenje novih sredstava komuniciranja i sl.

Strategija komuniciranja s javnošću će sistematizovati aktivnosti i njihove nosioce u oblasti komuniciranja s ciljem da se dvosmjernim djelovanjem iznađu najbolji načini za mjerenje zadovoljstva građana, odnosno Općine i Općinskog vijeća prema njima, te najsvrsishodnije utjecati da njihova podrška aktivnostima izabranih predstavnika u lokalnoj vlasti i općinskoj administraciji bude dodatni impuls za realizaciju aktivnosti po volji građana i na opću korist svima, u cilju poboljšanja kvaliteta življenja.

2.1. Ciljevi strateškog komuniciranja

Neefikasne komunikacije sa eksternom javnošću, nezadovoljavajući nivo internih komunikacija, nepostojanje modela za prikupljanje i evaluaciju, kao i neiskorištenost komunikacijskih kapaciteta, nameću potrebu za izradom i usvajanjem Komunikacijske strategije koja će:

<i>1. pojačati ljudske kapacitete u oblasti komunikacije prema ključnim javnostima</i>
<i>2. ujediniti postojeće komunikacijske resurse i obezbijediti nove</i>
<i>3. poboljšati internu komunikaciju službi za upravu u cilju povećanja produktivnosti rada</i>
<i>4. prenijeti jasnu poruku ciljnim javnostima o poduzetim aktivnostima za unaprjeđenje imidža općine</i>
<i>5. kreirati precizne aktivnosti, komunikacijske kanale i nosioce zadanih procesa</i>
<i>6. formirati povoljan ambijent za poduzetnička ulaganja na području općine Cazin</i>

2.2. Očekivani rezultati

U cilju jačanja imidža i produktivnosti rada općine Cazin, očekivani rezultati bi mogli polučiti potvrdu predviđenog stanja i stvaranje pozitivne atmosfere oko implementacije Strategije komuniciranja. Očekuje se animiranje najvažnijih aktera i ciljnih skupina u shvatanju procesa komuniciranja sa ključnim javnostima. Potreba za stvaranjem organa uprave koji je sa jedne strane funkcionalan, a sa druge strane transparentan u svom radu, jeste osnovni zahtjev i same reforme javne uprave, ali i EU standarda prihvaćenih kao sastavnog dijela savremenih lokalnih zajednica u kojima građani ostvaruju svoje osnovne potrebe. Prema navedenom, rezultati Strategije komuniciranja općine Cazin će biti sljedeći:

<i>1. formiran Ured za odnose s javnošću / Uposlen Službenik za odnose s javnošću</i>
<i>2. pojačani i ujedinjeni komunikacijski resursi (ljudski i materijalni)</i>
<i>3. uspostavljena odgovorna, kontinuirana i precizna komunikacija između Službi unutar organa uprave</i>
<i>4. prepoznat pozitivan imidž općine Cazin kod svih ključnih javnosti</i>
<i>5. utvrđeni jasni i precizni komunikacijski kanali, komunikacijske aktivnosti i njihovi nosioci prema internim i prema eksternim javnostima</i>
<i>6. povećan broj stranih ulaganja i povećan stepen domaćih poduzetničkih poduhvata</i>

2.3. SWOT analiza

<u>Snage (STRENGTH)</u> 1. Nacrt Strategije razvoja 2. Dobra IT opremljenost 3. Uspostavljen Centar za pružanje usluga građanima 4. Moderna i redizajnirana web stranica 5. Kodeks ponašanja službenika 6. Vodič za građane 7. Štampani promotivni materijali 8. Internet/LAN 9. Infodesk (interna web stranica) 10. Lokalni mediji (radio i TV) 11. Info bilten (CazINFO) 12. Baze matičnih podataka 13. Javne konsultacije Načelnika na terenu sa građanima 14. Opremljenost ureda MZ-a sa uredskom opremom 15. Postoji softver za praćenje toka predmeta	<u>Slabosti (WEAKNESS)</u> 1. Nema ljudskih resursa educiranih za komuniciranje sa ključnim javnostima 2. Nema službenika za odnose sa javnošću 3. Nepoznavanje komunikacijskih procesa 4. Loša interna komunikacija 5. Nema interne oglasne ploče 6. Slaba kultura komuniciranja 7. Nepostojanje odjeljenja za komunikaciju i informatiku 8. Neažuriranost infodeska i slaba iskoristljivost 9. Slaba komunikacija JP i JU sa općinskim organom uprave 10. Slaba informatička educiranost 11. Nedovoljna kreativnost uposlenika 12. Nepostojanje knjige standarda 13. Nepostojanje Menadžera Centra za pružanje usluga
<u>Mogućnosti (OPORTUNITIES)</u> 1. Veći angažman lokalnih medija 2. Uvođenje radnog mjesta službenika/ureda za odnose s javnošću 3. Uspostavljanje partnerskih odnosa sa web portalima 4. Uvođenje otvorenog info telefona 5. Uvođenje sistema upravljanja kvalitetom 6. Mjesečne tematske rasprave sa Načelnikom općine 7. Redovne konsultacije vijećnika sa građanima 8. Uvođenje internet priključka u urede MZ-a	<u>Prijetnje (TREATH)</u> 1. Neformalna komunikacija u nedefinisanim oblicima i ciljevima 2. Internet neprofesionalnost pojedinih web portala 3. Nedovoljna informatička pismenost građana 4. Niska svijest o neophodnosti komuniciranja svojih aktivnosti i prikupljanja povratnih informacija 5. Slaba informatička opremljenost i elektronska pismenost nevladinog sektora

3. Sistemska analiza internih i eksternih komunikacijskih praksi u općini Cazin

3.1. Odsjek za informacije i komunikacije / Službenik za odnose s javnošću

Općina Cazin nije nikada imala formiran Ured za odnose s javnošću, niti uposlenika koji bi obavljao ovu vrstu poslova. Nedostatak kontinuiranog, organiziranog i pravovremenog reagiranja na pojave unutar samog organa uprave, ali i prema građanima, vidno se osjećao u proteklom periodu. Nije postojala organizirana reakcija na krizne situacije, niti imenovana osoba za odnose sa medijima, što je znatno usložnjavalo procedure komuniciranja sa institucijama i organizacijama koje su tražile takvu vrstu kontakata. Posebno se naglašava problem u nedostatku internog komuniciranja i uvezivanja informacionih i komunikacionih tokova između samih Službi. Nizak stepen svijesti uposlenika o potrebi komuniciranja sa službama unutar općine i ključnim javnostima van organa uprave je glavni problem koji se mora sistematski rješavati. Veoma je važno obratiti pažnju i na informatičku podršku, koja je iz godine u godinu bivala sve bolja, ali se veoma mali broj službenika oslanja na postojeće baze podataka, ili na mogućnosti komuniciranja putem interne mreže koja postoji u općini Cazin. Neažuriranost podataka je problem koji nikom izričito nije stavljen u nadležnost za rješavanje kada su u pitanju promotivni materijali, službena web stranica i sl. U prilog svemu dodaje se i nemogućnost adekvatnog praćenja medija i uspostavljanja boljih, prijateljskih veza na ovoj razini. Nije moguće napraviti kvalitetnu analizu medijske zastupljenosti općine Cazin, jer ne postoji službenik koji bi radio ovakvu vrstu poslova.

Većina institucija i organizacija ima formiran Odjel/ Odsjek/ Ured za odnose sa javnošću sa većim brojem uposlenika koji se sistematski bave rješavanjem ovakvih vrsta poslova, ili u najblažem slučaju Službenika za odnose s javnošću / medijima / ciljnim grupama i sl.

Ciljevi koje želimo postići:

1. obezbijediti kvalitetno i sistematsko praćenje aktivnosti organa uprave,
2. osigurati kontinuiranu i obostranu komunikaciju organa uprave, JU, JP i građana općine Cazin.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. sistematizirati radno mjesto Službenika za odnose s javnošću,
2. formirati tim ljudi za aktivno i nesmetano praćenje aktivnosti organa uprave.

3.2. Interna komunikacija i koordinacija

U sklopu interne komunikacije ova Strategija će se bazirati na nekoliko slijedećih elemenata: sastanci osoblja, intranet i interna komunikacija internetom (e-mail), telefon, oglasne ploče, interne odluke i pravila, interni općinski bilten, press-clipping izvještaji i prijemi.

3.2.1. Sastanci osoblja

Analiza stanja:

SNAGE	SLABOSTI
- jasno definirana unutrašnja organizacija - dobra opremljenost i tehnički lako izvodiv bilo koji oblik komunikacije - relativno dobra kadrovska popunjenost	- nedovoljno definirana formalna komunikacija kroz oblik silazne komunikacije (komunikacija koja teče od vrha prema dolje) - nedovoljna iskorištenost postojećih resursa (IT kapaciteti, nepoznavanje mogućnosti koje nude softveri i sl.) - nedovoljno korištenje potencijala zaposlenih - nemogućnost utjecaja na preraspoređivanje kvalitetnog kadra - neredovno održavanje sastanaka
MOGUĆNOSTI	PRIJETNJE
- urediti efikasniju komunikaciju - povećati uključenost svih u organizaciju - povećati motivaciju i posvećenost uposlenih - poboljšati odnos i razumjevanje među uposlenicima - pomoći uposlenicima da razumiju potrebe za promjenama	- nepoštivanje rokova pri izradi programa ili projekata - nedovoljna motiviranost uposlenika - kočenje kvalitetnog kadra u napretku - izbjegavanje odgovornosti - nespremnost za usvajanje novih znanja i vještina - stvaranje loše klime i nelojalnosti instituciji - ograničene zakonske procedure

Ciljevi koje želimo postići:

1. ponuditi praktične prijedloge za poboljšanje komunikacije unutar organa,
2. unaprijediti efikasnost, motivaciju i lojalnost uposlenika,
3. obezbjediti dvosmjernu komunikaciju,
4. ideal je stvoriti organizaciju za koju zaposleni osjećaju da joj pripadaju i u kojoj zajedno sa menadžmentom rade na ostvarenju njenih ciljeva.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. stvoriti osnovni set procedura za obavljanje rutinskih zadataka,
2. održavati redovne sastanke pomoćnika (najmanje dva puta mjesečno),
3. održavati sastanke sa svim uposlenicima,
4. svakodnevno pratiti baze podataka o važnijim datumima u njihovom životu (uputiti čestitke, zahvalnice, priznanja i sl.),
5. provoditi godišnju anketu o zadovoljstvu uposlenih.

3.2.2. LAN i interna komunikacija

Analiza stanja:

Općina Cazin imala je razvijen LAN (lokalnu računarnu mrežu) i mogućnost internog komuniciranja još unazad 3 godine, jer u prosjeku svaki zaposlenik ima računar. Međutim, Općina Cazin nema usvojen pravilnik o elektronskom poslovanju, kojim se obuhvataju i interne i eksterne komunikacije, te obaveze i odgovornosti za ove komunikacije. Velikim dijelom zbog toga je stanje interne komunikacije neprihvatljivo, kako horizontalne tako i vertikalne. Preskaču se vertikalne poveznice u lancu komuniciranja, pa se dešava da pomoćnik načelnika neke službe izdaje zadatke zaposlenicima druge službe direktno, bez znanja i konsultacija sa njegovim nadređenim. Nema ni međusobnih sastanaka na kojima bi se zaposlenici izjašnjavali o stanju, prijedlozima i potrebama daljnjeg napretka funkcioniranja organa. Ne ažurira se interna web stranica (InfoDesk), nema imenovanih osoba odgovornih za taj vid internog komuniciranja.

Ciljevi koje želimo postići:

1. iskoristivost i unapređenje IT resursa od strane svih zaposlenika,
2. povećati motivaciju zaposlenika za bolji rad i naprednije komuniciranje,
3. educiranje zaposlenika za primjenu novih elektronskih tehnologija i komunikacija,
4. povećanje odgovornosti zaposlenika za elektronsko komuniciranje sa građanima,
5. u internoj komunikaciji e-mail treba svesti na najmanju moguću mjeru, ali ne i isključiti ga.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. usvojiti Pravilnik o elektronskom poslovanju,
2. ažurirati Infodesk,
3. uvesti interni messenger kao kanal internog komuniciranja.

3.2.3. Telefon

Analiza stanja:

Općina Cazin ima dobru internu telefonsku mrežu kojom su obuhvaćene sve kancelarije. Svaka općinska služba ima najmanje jednu direktnu telefonsku liniju. Pored dovoljnog broja fiksnih telefonskih priključaka općina ima i određeni broj mobilnih telefonskih priključaka.

Općina nema telefonsku centralu, pa se uglavnom dešava da info pult obavlja poslove telefonske centrale, iako nema ni minimalnih uslova, a nije niti predviđen da radi kao centrala. Usljed nedostatka pravilnika o korištenju telefona isti se koriste različito od službe do službe bez evidentiranja upotrebe, primljenih zaduženja i obavljenih poslova telefonskim putem.

Ciljevi koje želimo postići:

1. poboljšanje telefonske komunikacije,
2. racionalnija upotreba telefona.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. instalirati govornu automatsku centralu sa mogućnošću direktnog biranja lokala,
2. usvojiti Pravilnik o upotrebi telefona.

3.2.4. Interne oglasne ploče

Analiza stanja:

Općina Cazin ima 23 mjesne zajednice i svaka bi trebala biti pokrivena ovim vidom komunikacije. Uz devet MZ postoje i matični uredi, a prostorije MZ i MU su u istoj zgradi (objektu) i svaki ured ima oglasnu tablu.

Ciljevi koje želimo postići:

1. prenošenje važnih / zanimljivih / praktičnih informacija za uposlenike organa uprave,
2. oglasne ploče moraju biti posebno vidljive, na prometnom mjestu i redovito uređivane.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. nabaviti i ugraditi interne oglasne ploče,
2. zadužiti službenike za njihovo održavanje i ažuriranje.

3.2.5. Interne odluke i pravila

Analiza stanja:

Općina Cazin nema usvojene odluke, niti pravilnike koji definišu način i procedure, kako eksterne, tako i interne komunikacije. S obzirom na zakonsku regulativu, možemo reći da je eksterna komunikacija, odnosno komunikacija sa građanima na višoj razini, jer su procedure rješavanja zahtjeva definisane zakonskim rokovima i metodama. Nažalost, moramo reći da, zbog neuspostavljenog sistema praćenja, analiziranja i izvještavanja, stvari u praktičnom smislu nisu na zadovoljavajućem nivou.

Sa druge strane, zbog nepostojanja pravilnika koji definiraju „obaveznost“ interne komunikacije, stvari se svode na odgovornost, ili inicijativu pojedinca, pa je stanje nezadovoljavajuće. Neredovni sastanci na najvišoj razini (kolegij šefova), sastanci unutar službi, ili ciljnih grupa uposlenika su rijetkost.

Ciljevi koje želimo postići:

1. povećati nivo odgovornosti uposlenih kroz unapređen sistem internog izvještavanja,
2. povećati stepen primjene internih pravila i odluka,
3. donijeti nedostajuća interna pravila i odluke,
4. intenzivirati timski rad.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. donijeti posebne pravilnike za web stranicu i Infodesk, sa tačno preciziranim obavezama u smislu praćenja i ažuriranja,

2. donijeti poseban pravilnik o organizaciji internih sastanaka, kolegija (način, vrijeme, zapisnici itd.).

3.2.6. Press clipping izvještaji

Analiza stanja:

Izvještaji o medijskoj zastupljenosti su se do sada radili u neslužbenoj formi i nisu predstavljali sastavni dio opisa poslova službenika zaposlenih u organu uprave. Obično su se ovi izvještaji radili u kabinetu načelnika općine za potrebe analize medijskih odnosa i jačanja komunikacija sa predstavnicima svih medija u BiH. Ovakvu vrstu komunikacijskog kanala treba iskoristiti u vlastite analitičke svrhe i sistematizirati je u zadatke i poslove Službenika za odnose s javnošću.

Ciljevi koje želimo postići:

1. organiziran pristup medijima preko izvještaja o medijskoj zastupljenosti s ciljem jačanja pozitivne slike i boljeg imidža općine,
2. stvaranje arhive i baze podataka o vrstama i oblicima predstavljanja općine Cazin i organa uprave u medijima.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. omogućiti dnevno praćenje štampanih medija, radio i TV programa Službeniku za odnose s javnošću,
2. pripremati mjesečne i godišnje press-clipping izvještaje i distribuirati ih prema Načelniku i svim službama.

3.2.7. Prijemi

Analiza stanja:

Praksa pokazuje da se svakodnevno u Općini Cazin upriliče prijemi s najrazličitijim povodima. Međutim, problem praktične prirode jeste da skoro svaki uposlenik prima stranke, svugdje i u svako vrijeme. Može se reći sa jedne strane da je to i dobro, jer naizgled možemo zaključiti da je sve u funkciji servisa građana. U većini slučajeva to jeste tako, ali zbog toga što to nije sistematski regulisano, niti se vodi evidencija o broju posjeta, ne možemo dati kvalitetnu ocjenu.

Općinski načelnik skoro svakodnevno prima građane u okviru svojih mogućnosti i vremena. Zvanično je četvrtak dan za prijem stranaka, u kome je određen dvosatni jutarnji termin, ali zbog obaveza, Načelnik često nije u mogućnosti redovno primati stranke u definisanom terminu. Zbog toga se dešava da umjesto njega stranke primaju i njegovi savjetnici, pomoćnici, ili neko od službenika. U Centru za pružanje usluga vodi se detaljnija evidencija o broju i posjetama stranaka. Međutim, moramo konstatirati da nedostaje precizna regulacija ovog pitanja u Općini Cazin, kako bi se mogli pratiti svi pokazatelji, pozitivni i negativni.

Cilj koji želimo postići:

1. uspostaviti sistematiziran pristup prijemu stranaka.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. usvojiti Protokol o prijemu stranaka, koji će definisati proceduru i monitoring posjeta,
2. utvrditi u vremenski okvir u kojem će općinski načelnik primiti stranke,
3. organizirati dane otvorenih vrata za učenike, studente, ali i ostale građane.

3.3. Eksterna komunikacija

3.3.1. Odnosi s medijima

Odnose sa medijima općina Cazin definiše kao specifične oblike komuniciranja koji se obično koriste u organima javne uprave i javnim ustanovama. U tu svrhu ova strategija uzima u obzir: press-konferencije, saopćenja za medije, lokalnu radio i TV stanicu i intervju.

3.3.1.1. Press konferencija

Analiza stanja:

Općina je do sada organizovala press-konferencije u povodu nekih većih i značajnih manifestacija, ili u nekim kriznim trenucima. Međutim, sve su se one odvijale bez koordinacije, bez definisanih kriterija predstavljanja, opreme, prostorije za takvu vrstu komunikacije, bez naglašenih vizuelnih elemenata općine i sl. Razlog za ovaj nesistematičan pristup leži u činjenici da općina Cazin nema press službu, niti ima lice zaduženo i obučeno za organizovanje press konferencije, što ujedno predstavlja i ključni problem.

Ne postoji Pravilnik niti Protokol za održavanje press konferencija. Kada su u pitanju uslovi za održavanje press konferencija, konstatujemo da postoji prostor (sala Općinskog vijeća ili prostorija male galerije Doma kulture Cazin, koja se može koristiti u iste svrhe), a koji zadovoljava uslove za održavanje press konferencija. Naglašavamo da postoji potreba za dodatnom tehničkom opremom, kao što je ozvučenje, projektor, jumbo plakat sa istaknutim grbom općine Cazin i najzanačajnijim elementima vizuelnog identiteta ove lokalne zajednice.

Cilj koji želimo postići:

1. uvesti praksu organizovanja press konferencija za sva važnija dešavanja, predstavljanje projekata, promociju aktivnosti i sl.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. odrediti osobu zaduženu za organizovanje press konferencija,

2. opremiti prostor za organizovanje press konferencija,
3. donijeti pravilnik ili protokol o načinu, metodama, neophodnim resursima, vremenu i ljudima koji će biti uključeni u aktivnosti organizovanja press konferencija.

3.3.1.2. Saopćenja za medije

Analiza stanja:

U Općini Cazin se pišu razne vrste saopćenja, ali nema jasnih i preciznih pravila ko, kako, kada i zašto piše. Saopćenja za medije piše Općinski načelnik, ili savjetnici Načelnika. Nema pravilnika, nema jedinstvenog protokola niti posebne evidencije o napisanim i poslanim dopisima takve vrste, niti postoji sistem praćenja i mjerenja prisutnosti tih saopćenja u medijima. Uglavnom se saopćenja šalju u javnost putem lokalnih medija i ne pridaje im se pažnja u skladu sa jačinom njihove mogućnosti.

Cilj koji želimo postići:

1. uvesti praksu korištenja saopćenja za medije kroz sistematizovan pristup.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. donijeti Pravilnik ili Protokol o načinu pisanja i slanja saopćenja za medije,
2. odrediti osobu koja će biti zadužena za pisanje istih i osobu koja će ih odobravati.

3.3.1.3. Lokalna radio i TV stanica

Analiza stanja:

Općina Cazin ima lokalnu radio i TV stanicu, koja medijski pokriva sve događaje, aktivnosti i akcije na prostoru naše općine, pa i šire. Otkako postoji, uvijek je bila u funkciji predstavljanja i promovisanja naše općine. Jedini nedostaci su nekoordinirana i nesistematična komunikacija između uposlenika RTV Cazin i službenika organa uprave.

Ciljevi koje želimo postići:

1. uvesti praksu redovnih sastanaka sa predstavnicima RTV Cazin,
2. pružiti podršku u njihovom materijalnom opremanju,
3. sistematizirati način pismene i usmene komunikacije sa uposlenicima RTV Cazin.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. održavati sastanke sa predstavnicima RTV Cazin najmanje jednom mjesečno,
2. zajednički projekti organa uprave i lokalnih medija koji će služiti promociji lokalne zajednice van njenih granica.

3.3.1.4. Intervju

Analiza stanja:

Intervjue obično daje Načelnik općine, ili njegovi pomoćnici. Kratke izjave daju i ostali uposlenici općinskog organa uprave ukoliko se to odnosi na tematiku iz djelokruga njihovih radnih zadataka. Međutim, ne postoji sistematizovan način davanja intervju, najave ili pripremanja za intervju. Ne postoji odluka niti pravilo po kome se određuje koje osobe i u koje svrhe mogu dati intervju, ili izjavu za medije.

Cilj koji želimo postići:

1. uvesti pravilo koordiniranog nastupa, davanja izjava i intervju.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. definisati pravilnikom ili protokolom koja lica, u koje svrhe i na koji način mogu nastupati pred medijima ispred Općine Cazin,
2. educirati šefove službi i pojedine službenike u oblasti medijskog nastupa,
3. kreirati bazu podataka za intervjuje koje objave mediji iz naše općine u svrhu analize iskoristive za buduća predstavljanja.

3.3.2. Promotivni materijali (brošure, leci, katalozi)

Analiza stanja:

Uzimajući u obzir kapacitete i resurse općine Cazin ne možemo biti zadovoljni sa nivoom i količinom promotivnog materijala. Istina, u zadnjih nekoliko godina napravljena su značajna unapređenja, ali to još uvijek ne odgovara potrebama ove lokalne zajednice.

Pored *Službenih novina općine Cazin*, koje su i zakonska obaveza, kao službeno glasilo općinskog načelnika i OV-a, Općina izdaje i kvartlani Info bilten (*Cazin info*), koji je sigurno jedno od najznačajnijih unapređenja u smislu promocije općine u pisanom obliku. Bilten, sa jedinstvenim formatom, kvalitetnim vijestima, obradom i slikama, ubraja se u najbolje bosanskohercegovačke biltene prema ocjeni mnogobrojnih stručnjaka.

Uz ovo treba napomenuti da općina ima i info letke za svaku službu, koji su također lijepog dizajna i konciznog i jasnog sadržaja. Ono po čemu je općina također prepoznatljiva jesu kvalitetna idejna rješenja plakata, jumbo plakata i pozivnica, za mnogobrojna dešavanja koja se organizuju u okviru obilježavanja značajnih datuma, kulturnih i sportskih događaja pod pokroviteljstvom općine Cazin. U tom kontekstu, za mnoge događaje (izložbe, promocije i sl.) izrađivani su promotivni i informativni katalozi.

Međutim, ključni problemi u ovoj oblasti su:

- nema definisanih procedura, niti pravila o izradi promotivnih materijala,
- formalno nema (praktično ima) osobe zadužene generalno za promotivne materijale koja bi koordinirala i vodila ove aktivnosti,

- nema dovoljno materijala koji promoviraju općinu u različitim oblastima,
- nedovoljan broj promotivnih materijala na drugim jezicima,
- nepostojanje promotivnih video materijala.

Ciljevi koje želimo postići:

1. povećati kvalitet i kvantitet promocije promotivnih materijala,
2. standardizovati promotivne materijale,
3. unaprijediti kvalitet promotivnih materijala na drugim jezicima.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. odrediti osobu koja će biti zadužena za koordinaciju i pripremu promotivnih materijala,
2. službene novine u el.verziji učiniti dostupnim i na web stranici općine,
3. izraditi knjigu standarda općine Cazin,
4. pripremiti i dizajnirati višejezičnu monografiju općine Cazin,
5. pripremiti i dizajnirati foto monografiju općine Cazin „Fotografijom kroz Cazin“.

3.3.3. Fotografija

Analiza stanja:

Analizirajući stanje u proteklom periodu možemo reći da se uz redovnost i kvalitet ažuriranja općinske web stranice poboljšalo stanje i sa pratećim fotografijama i galerijom slika, koje prate vijesti o događanjima. Općina posjeduje nekoliko fotoaparata, koji zadovoljavaju trenutne potrebe, ali za unapređenja će biti potrebna i kvalitetnija oprema, posebno kada su u pitanju printani materijali.

Općina Cazin nema osobe zadužene za fotografiju i samim time fotografije nisu u dovoljnoj mjeri iskorištene u promotivne svrhe, niti se radi na njihovoj stručnoj i kvalitetnoj obradi. Unutar svake službe treba obezbjediti fotoaparat i imenovati osobu zaduženu za fotografije iz te oblasti.

Ciljevi koje želimo postići:

1. unaprijediti kvalitet fotografija,
2. unaprijediti promociju putem fotografije.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. nabaviti profesionalni aparat za potrebe kabineta Općinskog načelnika,
2. izvršiti nabavu fotoaparata za svaku službu,
3. odrediti osobu zaduženu za fotografije i bazu fotografija.

3.3.4. Baze podataka

Analiza stanja:

Općina Cazin ima finansijske, matične, personalne, katastarske, poljoprivredne i baze podataka o kretanju predmeta koji se rješavaju u općini i koje su dostupne klijentima posredstvom službenika, u okviru njihovog radnog vremena.

Cilj koji želimo postići:

1. povezivanje matičnih i baza podataka o kretanju predmeta putem sms-a i web-a kako bi građani i van radnog vremena automatski dobili traženu informaciju.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. uvezati Matične urede u jedinstvenu bazu podataka, sa mogućnostima izdavanja matičnih dokumenata koje je neko drugi verificirao,
2. instalirati sms pristup navedenim bazama podataka.

3.3.5. Reklamiranje u promotivne svrhe

Analiza stanja:

Analizom sadašnjeg stanja na području reklamiranja u promotivne svrhe općine Cazin možemo zaključiti da je došlo do porasta reklamiranja na internetu. Naponi koje je uložila Općina Cazin za povećanje reklamiranja na najvećem mediju na svijetu, rezultiraju povećanim praćenjem svih informacija na web portalu općine Cazin. Video oglašavanje, reklamiranje na socijalnim mrežama, kao i multimedijalni prikaz svih ostalih informacija rezultirali su velikim brojem posjeta portala općine Cazin. U zadnja 4 mjeseca, po postavljanju novog portala i aktivnim reklamiranjem, ažuriranjem i svim ostalim postupcima dovedeno je preko 20.000 posjetitelja na sam portal a ukupan broj korisnika interneta koji su vidjeli reklame općine Cazin nemoguće je procijeniti, jer je veliki broj reklama na cijelom internetu.

Reklamiranje općine Cazin na ostalim lokalnim medijima (TV, radio) je zadovoljavajuće. Kako općina Cazin nema reguliran pravilnik o reklamiranju u promotivne svrhe, reklamiranje u medijima se vrši po ukazanoj potrebi. Reklamiranje u promotivne svrhe treba intenzivirati i predložiti svima velike pomake i napredak koji je općina Cazin postigla u zadnjem periodu.

Ciljevi koje želimo postići:

1. povećati reklamiranje u promotivne svrhe,
2. povećati broj informacija u multimedijalnom formatu,
3. omogućiti što većem broju građana na području općine Cazin i u dijaspori uvid u multimedijalne informacije,
4. pokazati napredak koji je postignut u općini Cazin.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. pripremiti i obraditi određen broj multimedijalnih promotivnih materijala (video, slike i tekstovi),
2. plasirati obrađeni promotivni materijal na sve medije.

3.3.6. Web stranica

Analiza stanja:

Dana 24. augusta 2010. godine puštena je u rad nova web stranica – portal Općine Cazin, koji svojim tehničkim karakteristikama omogućuje veliki napredak u komunikaciji javnog organa uprave Općine Cazin sa svim njenim građanima u zemlji i inostranstvu.

Dizajn web portala je jedinstven i specifičan po nekoliko stavaka, od kojih izdvajamo jedinstvenost banneru u zaglavlju portala.

Tehničke karakteristike portala pružaju znatan broj funkcija, od kojih su neke već implementirane i u funkciji. Tu je i nekoliko ostalih mogućnosti portala koje se trenutno implementiraju i stavljaju u funkciju, kao i neke novine koje bi trebale uslijediti u narednom periodu.

Trenutno popunjavanje web portala informacijama i njegovo ažuriranje je na zavidnom nivou, u usporedbi sa portalima i web stranicama općina u okruženju. Prema podacima koje smo dobili u komunikaciji sa mnogim organizacijama u BiH i inostranstvu, naša stranica je dobila visoke ocjene preglednosti, sadržajnosti, funkcionalnosti i sl.

Ciljevi koje želimo postići:

1. uvesti odgovornost rukovodioca za neažurnost podataka i informacija na web stranici,
2. iskoristiti prednosti web stranice za promociju općine van njenih granica,
3. povećati stepen zadovoljstva korisnika usluga kreiranjem „inovativne“ ponude za rješavanje predmeta,
4. uvesti on-line provjeru baze podataka matičnih knjiga,
5. uvesti on-line podnošenje zahtjeva,
6. uvesti mogućnost provjere podatka „status zahtjeva na rješavanju“.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. jasno definirati odgovornost i sankcije, putem jednog od već navedenih pravilnika, svih rukovodioca za neažurnost podataka i informacija na web stranici,
2. izraditi module na portalu, putem kojih će svaki građanin moći dobiti konkretnu informaciju o statusu zahtjeva na rješavanju

3.3.7. Javne konsultacije i okupljanje građana

Analiza stanja:

SNAGE	SLABOSTI
- centar za pružanje usluga građanima - lokalna radiotelevizija - 23 mjesne zajednice - vodič za pristup informacijama i indeks registar informacija u posjedu općinske uprave	- nedovoljna informiranost građana - nepostojanje znanja o mogućnosti organizovanja konsultativnih referenduma (koji nisu obavezujući) - slab odaziv na javne rasprave i pozive o bitnim javnim pitanjima
MOGUĆNOSTI	PRIJETNJE
- formulisanje politike učešća građana u javnom životu - pribavljanje mišljenja javnosti o konkretnim programima ili projektima - edukacija građana o načinima učešća i mogućnostima sudjelovanja građana u procesima odlučivanja	- nezainteresiranost građana za sudjelovanje u javnom životu - zaostajanje u razvoju demokratskih procesa - nemogućnost snalaženja i približavanja politici EU i eurointegracijama

Ciljevi koje želimo postići:

1. uspostaviti stabilne veze između pojedinca i zajednice,
2. podsticati učešće građana u javnom životu na lokalnom nivou,
3. poboljšati lokalne propise i mehanizame u vezi sudjelovanja građana u javnom životu,
4. ojačati legitimnosti i uspješnosti djelovanja institucija.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. uključiti građane u neposredne procese odlučivanja (putem zahtjeva, inicijativa, partnerstva u projektima, izjašnjavanja na zajedničkim sastancima i sl.).

3.3.8. Bilten za građane (eksterni)

Analiza stanja:

Općina Cazin je 2009. godine pokrenula bilten za građane i uposlenike pod jedinstvenim nazivom *CazINfo*, koji je do sada izišao u 7 brojeva. Postao je prepoznatljiv po jedinstvenom formatu, dizajnu i kvaliteti obrade informacije i fotografija. Jedini je službeni bilten koji izlazi kvartalno i obrađuje veliki broj informacija od značaja za organ uprave i lokalnu zajednicu. Međutim, Općina Cazin nema zadužen tim ljudi koji će raditi na prikupljanju većeg broja informacija sa terena. Također je neophodno vršiti periodične analize kako bi se ocijenili stavovi i potrebe građana u vezi sa ovim eksternim biltenom, na osnovu kojih bi se vršile izmjene u dizajnu i samom sadržaju.

Ciljevi koje želimo postići:

1. unaprijediti kvalitet sadržaja i dizajna općinskog Biltena,

2. povećati čitanost i zainteresiranost građana i posjetioca za informacije koje objavljuje općinski organ uprave.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. formirati tim za pripremu Biltena,
2. napraviti analizu čitanosti Biltena,
3. povećati distribuciju Biltena na šire područje lokalne zajednice i općine u susjedstvu,
4. distribuirati Bilten u dijaspori.

3.3.9. Oglasne ploče za javnost

Analiza stanja:

Općina Cazin ima 23 mjesne zajednice i svaka bi trebala biti pokrivena ovim vidom komunikacije. Uz devet MZ su i matični uredi, a prostorije MZ i MU su u istoj zgradi (objektu) i svaki ured ima oglasnu tablu. Neophodno je obezbijediti oglasne ploče i stalke za promotivne materijale u svim MU i MZ.

Ciljevi koje želimo postići:

1. prenošenje važnih / zanimljivih / praktičnih informacija za sve stanovnike MZ i ostale građane,
2. oglasne ploče moraju biti posebno vidljive, na prometnom mjestu i redovito uređivane.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. nabaviti i ugraditi oglasne ploče i stalke za promotivne materijale,
2. zadužiti službenike za njihovo održavanje i ažuriranje.

3.3.10. Odnosi sa klijentima i korisnicima usluga

Analiza stanja:

Općina Cazin nema usvojene pravilnike o odnosima sa klijentima i korisnicima usluga. Iz obrađene analize među klijentima i korisnicima usluga možemo reći da je komunikacija na višoj razini, ali ipak nedovoljno kvalitetna. Pravilnik o odnosima zaposlenika općine Cazin sa svim klijentima i korisnicima usluga kroz sve vrste komunikacija bi rezultirao većim zadovoljstvom klijenata i ostalih korisnika. Smatramo kako bi pravilnik o odnosima sa klijentima i korisnicima usluga povećao odgovornost samih zaposlenika, a time i odnose sa svim korisnicima usluga.

Edukacija zaposlenika općine Cazin, kojom bi usavršili znanje o komunikacijskim kanalima koje nam sadašnja tehnologija pruža, kao i samom načinu pristupa klijentima i korisnicima usluga, povećala bi učinkovitost i unaprijedila sam odnos zaposlenika i klijenata, a time i zadovoljstvo klijenata i korisnika usluga općine Cazin, čemu svakako težimo.

Ciljevi koje želimo postići:

1. zadovoljan klijent / korisnik usluga,
2. profesionalan i korektan odnos zaposlenik – klijent / korisnik usluga,
3. educiran zaposlenik Općine Cazin,
4. odgovoran zaposlenik Općine Cazin.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. educirati zaposlenike o načinu komuniciranja i samom pristupu prema klijentu/korisniku usluga.

3.3.11. Šalter sala

Općina Cazin danas ima moderno opremljen i tehnički sofisticiran Centar za pružanje usluga građanima - Šalter salu, koja može zadovoljiti potrebe velikog broja stanovnika ove lokalne zajednice. To je u praksi Centar u kome se pružaju sve šalterske usluge i primaju svi građani. Zbog toga je veoma važno da svaki uposlenik može upotrijebiti adekvatne metode komunikacije sa građanima i klijentima, kako bi njihove potrebe riješili na obostrano zadovoljstvo. Najveći dio svakodnevnih komunikacija odvija se direktno, ili putem telefona.

3.3.11.1. Telefonska i direktna komunikacija

Analiza stanja:

Općina nema usvojene standarde telefonskog komuniciranja sa strankama, što dovodi do različitog komuniciranja uposlenika, od načina javljanja na telefon, vođenja razgovora, do završetka i odjave razgovora. Nema propisanog standarda vođenja protokola telefonskih razgovora, primljenih i datih zaduženja. Općina nema automatsku telefonsku centralu sa mogućnošću biranja željenog lokala, ili službe, od strane onog ko upućuje poziv.

Kada je u pitanju direktna komunikacija, Općina ima salu sa uređenim info pultom za prvu komunikaciju i pomoć strankama. Ima uniformisanu čuvarsku službu, uniformisane uposlenike u Centru za pružanje usluga građanima i etički kodeks za uposlenike. Međutim, Općina nema usvojene standarde komuniciranja sa strankama.

Ciljevi koje želimo postići:

1. poboljšanje direktne komunikacije,
2. poboljšanje eksterne telefonske komunikacije.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. pratiti način implementacije postojećih pravila i kodeksa kroz evidenciju dobrih i loših primjera.

3.3.12. Događaji

Analiza stanja:

Općina Cazin je 2006. godine donijela Odluku o značajnim datumima za općinu Cazin, što su ujedno i događaji za koje Općina obezbjeđuje sredstva kao glavni organizator i pokrovitelj istih. Pored ovih događaja, obilježavaju se i svi državni praznici, te Bajrami, u saradnji sa Medžlisom IZ Cazin. Možemo reći da u toku godine ima mnogo dešavanja, koja su ravnomjerno vremenski raspoređena. Naravno, pored ovih stalnih događaja, tu su i mnoge kulturne, sportske i druge manifestacije na kojima se Općina najčešće pojavljuje i kao organizator, sponzor i pokrovitelj. Opća je ocjena da se iz svih ovih događaja nije izvukao maksimum u promotivnom smislu za općinu Cazin i smatramo da ima pozitivnih praksi, koje treba na adekvatan način promovisati.

Međutim, ono što u praktičnom smislu predstavlja problem jeste da nema stalno zadužene osobe niti koordinacionog tijela, koje bi se u kontinuitetu i sinhronizirano bavilo pripremom, organizacijom i analizom svih ovih događaja.

Ciljevi koje želimo postići:

1. unaprijediti sistem organizacije,
2. povećati medijsku promociju događaja,
3. povećati broj prisutnih građana na pojedinim manifestacijama.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. imenovati osobu, ili tijelo zaduženo za sistematsku organizaciju svih događaja pod pokroviteljstvom Općine,
2. napraviti analizu manifestacija u proteklom periodu i pratiti plansku realizaciju budućih.

3.3.13. Vizuelni identitet / dizajn elemenata javne prezentacije

Analiza stanja:

Analizirajući mišljenja naših građana i struke u dizajnu i kreativnosti, dolazimo do zaključka da općina Cazin ima vizuelni identitet na visokom nivou. Kao što smo naveli, ocjene dolaze i od profesionalaca u ovom poslu i od naših građana, međutim, nemoguće je postići vizuelni identitet koji bi bio zadovoljavajući za sve, jer se ukusi razlikuju.

Općina Cazin prednjači u dizajnu elemenata javne prezentacije kao i u samoj funkcionalnosti. Svi materijali koji se plasiraju u javnost su pomno odabrani te je razrađivan vizuelni identitet do samih detalja. Smatramo kako je općina Cazin dovela vizuelni identitet na veliku razinu, ali potreban je kontinuiran rad na vizuelnom identitetu u svim materijalima. Grb općine Cazin i sam vizuelni identitet izrađen je prije nekoliko godina i pokazao se kao prvoklasni brend.

Bilten općine Cazin prednjači svojim dizajnom i funkcionalnošću u regiji. Omogućavanje prikazivanja i plasiranja Biltena u elektronskoj formi dozvolit će nam opširniju analizu vizuelnog identiteta Biltena od većeg broja građana koji se nalaze u regiji i dijaspori.

Internet prezentacija – web portal općine Cazin „opcinacazin.ba“ dala je dodatnu dozu poboljšanja vizuelnog identiteta općine Cazin. Jedinstvenost i multimedijaska funkcionalnost portala ističe općinu Cazin u regiji, a usudimo se reći i šire.

Potrebno je spomenuti i dizajn ostalih elemenata javne prezentacije: potrebna je kontinuirana implementacija vizuelnog identiteta općine Cazin u sve elemente javne prezentacije koji se koriste, te koji će se koristiti u narednom periodu. Nedostatak je to što Općina Cazin nema definisanu knjigu standarda, niti pravilnik o dizajnu elemenata javne prezentacije.

Ciljevi koje želimo postići:

1. izrada analize brenda vizuelnog identiteta,
2. kontinuirano održavanje trenutnog brenda vizuelnog identiteta,
3. usavršavanje i implementacija vizuelnog identiteta u ostale elemente javne prezentacije,
4. postizanje većeg stupnja prepoznatljivosti brenda, putem predstavljanja brenda što većem broju građana u regiji i dijaspori.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. implementirati vizuelni identitet u sve elemente javne prezentacije,
2. plasirati na web portalu što veći broj materijala na kojima se nalazi vizuelni identitet općine Cazin,
3. prikupiti mišljenja korisnika portala o samom vizuelnom identitetu općine Cazin i sačiniti analizu na osnovu dobijenih podataka.

4. Ciljne grupe (ključne javnosti) općine Cazin u sistemu komuniciranja

4.1. Građani

Općina Cazin ima oko 70.000 stanovnika, zbog čega su građani najveća, najjača i najvažnija ciljna grupa ovog organa uprave, jer upravo zbog njih i postoji. U prethodnom periodu najveći broj stanovnika naše općine je bio prisiljen na dolazak i ličnu komunikaciju sa službenicima u cilju rješavanja bilo koje vrste problema, zahtjeva, potrebe... U današnje vrijeme to više nije slučaj. Općina je unaprijedila svoje kanale komuniciranja sa građanima i prema njima. Veliki broj informacija građani danas mogu pronaći na službenoj stranici općine, ili se informisati putem *CazINfo* biltena, letaka, ili putem telefona. Jedan dio komunikacije sa građanima olakšavaju i terenski mjesni uredi, kao i same MZ. Međutim, komunikacija sa građanima još uvijek nije na zadovoljavajućem nivou.

Iako bi komunikacija prema građanima trebala biti prioritarna i visoko pozicionirana u strateškim ciljevima, to, nažalost, nije slučaj. Građanima nedostaje mnogo informacija koje ne mogu pronaći u medijima, mjesnim uredima i sl. pa im je sve informacije potrebno obezbijediti na druge načine, a tu veliku ulogu može preuzeti upravo organ uprave.

Radno vrijeme općinskih uposlenika nije dovoljno, radio i televizija Cazin su od velikog značaja, a dolasci u prostorije Organa nisu praktični jer se gubi puno vremena, to jest za jednu informaciju dobivenu na licu mjesta građaninu iz neke udaljene MZ-e je potrebno da izgubi cijeli radni dan. Građani, dakle, informacije dobivaju prvenstveno dolaskom u

prostorije Uprave, a zatim putem radija, televizije, letaka, Biltena i na kraju službenim internet portalom.

Ciljevi koje želimo postići:

1. uspostaviti drugačiji redoslijed izvora informiranja građana (internet, televizija i radio, telefon, Bilten, leci, direktan kontakt),
2. informatički educirati stanovništvo, posebno aktiviste u MZ, nevladinim organizacijama, predstavnicima formalnih i neformalnih grupa građana.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo ostvarili ciljeve:

1. uvesti besplatni telefon za informacije (free-phone),
2. promovirati besplatni info telefon, web stranicu i Bilten kroz sve raspoložive medije,
3. **AKADEMIJA ZA GRAĐANE (projekat edukacije građana),**
4. planirati kontakt-emisiju na RTV Cazin za gostovanje Načelnika i Pomoćnika načelnika koji će odgovarati na aktuelna pitanja građana,
5. zadužiti osobe po Službama za ažurnost informacija u vezi sa često postavljenim pitanjima na eksternoj i internoj web stranici.

4.2. Poduzetnici, investitori, donatori

Općina Cazin je razvila je poljoprivredu kao glavnu granu svoje privrede. Tome u prilog ide i činjenica da je općina Cazin najveći proizvođač mlijeka u FBiH. U posljednjih nekoliko godina sve veći broj ljudi se bavi uzgojem voća i povrća, zbog čega naša općina postaje potencijalno tržište krastavaca, jagoda, malina i sl. Potencijal općine Cazin jesu i bogatstva šume i čiste vode. Nedavno je Udruženje pčelara općine Cazin uspjelo brendirati kestenov med i prvo su Udruženje koje je, uz pomoć Općine, dobilo geografsku oznaku porijekla za ovu vrstu proizvoda u BiH.

U prijeratnom razdoblju općina Cazin je imala razvijene proizvodne pogone koji su zapošljavali veći dio stanovništva općine. Nažalost, loša privatizacija je uništila iste. Ne postoji interes razvoja proizvodnje zbog nerazvijenog tržišta, nepostojanja tržišta za većinu proizvodnih grana i sl. Jedan od problema zbog kojeg su slabe investicije na ovom području, jesu otežane administrativne procedure za pokretanje biznisa.

Na području općine Cazin, također, ne postoji udruženje privrednika. Ovakvo udruženje bi omogućilo privrednicima da zajedno nastupaju na tržištu, te bi kao takvo imalo sve potrebne uslove da nastupi na našem području i inozemstvu u obavljanju velikih poslova. Ovo navodimo zbog činjenice da je u općini Cazin najjača grana građevinarstvo. Tome dodajmo i prepoznatljiv poduzetnički duh koji se primjećuje kod stanovnika općine Cazin.

Problem je što u Općini trenutno ne postoji sistematizirana komunikacija sa poduzetnicima na ovom području, kao što je slučaj i sa većinom ciljnih grupa.

Uzimajući u obzir globalnu krizu koja je pogodila cijeli svijet, moramo navesti da je problem i nepostojanje subvencija niti olakšica za poslovanje poduzetnika, ili za privlačenje investicija u općinu Cazin.

Ciljevi koje želimo postići:

1. uspostaviti kontinuiranu komunikaciju sa poduzetnicima,
2. podsticanje udruživanja i zajedničkog nastupanja poduzetnika u svrhu olakšavanja komunikacije organa uprave sa ovom ciljnom grupom,
3. pomoći promociju poduzetnika općine Cazin van granica BiH,
4. promovirati novouspostavljene i olakšane procedure u administraciji za domaće i strane investitore.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. organizirati redovne sastanke ili forume predstavnika organa uprave sa poduzetnicima naše općine,
2. otvoriti poslovni imenik na portalu općine Cazin kako bi svi poduzetnici po vlastitoj želji bili upisani u jednu bazu koja je dostupna putem interneta 24/7,
3. postaviti na portal općine prednosti administrativnih procedura i pogodnosti za otvaranje biznisa i prevesti to na nekoliko svjetskih jezika.

4.3. Viši nivoi vlasti

Stanje u ovoj oblasti je nezadovoljavajuće. Gotovo da i ne postoji nešto što se zove sistemska, kontinuirana i konstruktivna komunikacija sa višim nivoima. Naravno, komunikacija postoji u okviru tekućih poslova, rješavanja određenih upravnih postupaka, u čijem je procesu neophodno uključivanje istih. Međutim, ima predmeta koji čekaju i po nekoliko godina na drugostepenom nivou za rješavanje.

Ovdje treba uzeti u obzir složeno državno ustrojstvo Bosne i Hercegovine, uz kontinuiranu političku nestabilnost, što sigurno utječe i na međusobnu komunikaciju između različitih nivoa vlasti. U tom kontekstu, nije rijetka situacija da viši nivoi imaju selektivan pristup u samoj komunikaciji sa nižim nivoima, zavisno od političke opcije. Naravno, ako se radi o istoj političkoj opciji onda je komunikacija intenzivnija i konkretnija. Pokazatelji toga su i realizirani projekti uz podršku viših nivoa u određenim lokalnim zajednicama.

Sa druge strane, lokalne zajednice su se okretale višim nivoima od problema do problema, ili od projekta do projekta, kako ih je stanje na terenu na to tjeralo. Općina Cazin je u protekle 3-4 godine napravila određena unapređenja u smislu poboljšanja komunikacije sa višim nivoima, ali su stvari daleko od zadovoljavajućih.

Ciljevi koje želimo postići:

1. uspostaviti kontinuiranu i sistemski uređenu dvosmjernu komunikaciju sa višim nivoima,
2. povećati nivo informiranosti viših nivoa vlasti o dešavanjima, problemima i potrebama lokalne zajednice.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. planirati posjete u toku godine, gdje bi se u direktnom kontaktu sa raznim institucijama (vlade, ministarstva, direkcije, itd.) predstavljala općina, njene aktivnosti, projekti, problemi,
2. organizirati u općini informativno promotivne forume za predstavnike viših nivoa vlasti.

4.4. Omladinske grupe

Budući da ne postoje omladinska udruženja, sa nekom tradicijom rada i aktivizma na području naše općine, ne može se ni govoriti o planskoj komunikaciji prema ovoj ciljnoj grupi. Svojevremeno su postojala najviše 2 omladinska udruženja, koja su se, s vremena na vrijeme, formirala pa opet gasila i time nisu mogli ostvariti značajniji utjecaj u sredini u kojoj djeluju. Međutim, u općini Cazin vlada svojevrsna apatija mladih ljudi, koje treba potaknuti na uključivanje u društveno korisne akcije i programe. Potrebno je pružiti podršku mladima kroz različite programe subvencije, finansiranja, ili sufinansiranja projekata za mlade, podršku osnivanju udruženja koja se bave pitanjima mladih i sl.

Također, u općini ne djeluju nikakve neformalne grupacije mladih. U najvećem broju slučajeva, omladina se uključuje u sportske klubove. U zadnje vrijeme se pokazuju izvjesni interesi i kvalitetne ideje za realizaciju određenih projektnih prijedloga. Postoji nekoliko novoformiranih udruženja koja se po svojoj programskoj shemi bave pitanjima mladih, kulture, likovne, muzičke i scenske umjetnosti.

Ciljevi koje želimo postići:

1. podići razinu svijesti omladine za uključivanje u društveno odgovorne aktivnosti,
2. povećati broj mladih aktivista,
3. uspostaviti partnerski odnos sa postojećim omladinskim grupacijama,
4. sistematizirati podršku radu ovih udruženja i grupa.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. kreirati i usvojiti općinsku Strategiju mladih,
2. održavati periodične sastanke sa predstavnicima omladinskih udruženja,
3. finansirati i sufinansirati omladinske projekte putem javnog poziva.

4.5. Udruženja građana i NVO

Općina Cazin već dugi niz godina materijalno i tehnički prati rad udruženja građana i NVO koje djeluju na njenoj teritoriji. Međutim, ne postoji jasna, niti detaljna evidencija o broju i strukturi udruženja u općini Cazin, jer se njihova registracija odvija u Kantonalnom ministarstvu pravde i ne postoji nikakva obaveza kontinuiranog obavješćavanja o broju novoformiranih, ili ugašenih udruženja, društava, ili nevladinih organizacija od strane istog Ministarstva. Evidentno je i da postoji sektorska prezasićenost ovih prostora udruženjima koja se bave pitanjem boraca i prevencijom raznih vrsta bolesti, a veliki nedostatak u oblasti

NVO koje se bave pitanjima mladih, zaštite ljudskih prava, prava žena, humanitarnih organizacija i sl.

Zbog svega navedenog, Općina je pokušavala uspostaviti dobre odnose sa nekolicinom aktivnih i organiziranih udruženja i na toj osnovi se odvija saradnja sa nevladinim sektorom.

Najveću saradnju općina ostvaruje sa KUD-ovima (trenutno ih je 15), boračkim udruženjima, Udruženjem za zaštitu oboljelih od malignih oboljenja, Udruženjem za djecu sa posebnim potrebama „I naša djeca su djeca“, sportskim kolektivima i sl. Sve ove organizacije se zapravo nalaze na budžetu općine i ne postoji jasna strategija za usmjeravanje tih novaca prema predloženim projektima. Ono što je potrebno uspostaviti kao obavezu, jeste planiranje raspodjele tih sredstava za one projekte i prijedloge, koji će doprinijeti i njihovom samostalnom jačanju u profiliranju na tržištu udruženja i NVO.

Neophodno je uraditi bazu podataka, koja će sadržavati cjelokupnu evidenciju o broju i vrsti udruženja i NVO, broju zaposlenih, finansijskoj podršci, broju realiziranih projekata, materijalnim sredstvima kojima raspolažu i sl.

Ciljevi koje želimo postići:

1. uspostaviti jaču i kvalitetniju saradnju sa nevladinim sektorom,
2. uspostaviti partnerski odnos u realizaciji projekata,
3. kreirati ambijent pogodan za djelovanje različitih udruženja i NVO.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. napraviti bazu podataka o udruženjima i NVO na području općine Cazin,
2. potpisati Sporazum o partnerstvu sa nevladinim sektorom,
3. uvrstiti u budžet finansiranje isključivo kroz projekne prijedloge,
4. održavati redovne sastanke sa predstavnicima NVO sektora.

4.6. Međunarodne organizacije u BiH

U sektoru komunikacije sa međunarodnim organizacijama i predstavnicima međunarodnih asocijacija na prostoru BiH, općina Cazin je postigla zavidne rezultate. Veliki broj projekata je urađen u saradnji sa međunarodnim organizacijama, upravo zato što su Općinu prepoznali kao adekvatnog partnera, sposobnog da izgrađuje svoje kapacitete i da se nosi sa vremenom velikih reformi u javnom sektoru. Općina Cazin je do sada sarađivala sa: UNDP-om, OSCE-om, SIDA-om, SDC-om, organizacijama koje podržavaju Vlade Norveške, Španije, Francuske, itd.

Može se reći da je Općina Cazin kroz ovu saradnju uspješno prezentirala realizirane projekte i uspostavljene kapacitete u sektoru voda, zaštite okoliša, putne infrastrukture, rasvjete, reforme javne administracije, zapošljavanja ljudi, edukacije zaposlenih u vladinom i nevladinom sektoru, savjetovanja, pomoći obrazovanju i obrazovnom procesu u našoj općini, izradi strateških dokumenata i sl.

Međutim, smatra se nedovoljnim način na koji se ova komunikacija odvija, budući da se obično svodi na nekolicinu ljudi uključenih u ove projekte, ili se po inerciji završava nakon završetka projekta. Neophodno je uspostaviti sistem kontinuiranog protoka informacija, obavještanja, međusobne razmjene informacija, promocije uspješno realiziranih projekata, itd.

Ciljevi koje želimo postići:

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

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. imenovati osobu zaduženu za komuniciranje sa međunarodnim organizacijama,
2. napraviti bazu podataka sa najvažnijim informacijama i kontaktima međunarodnih organizacija sa kojima Općina Cazin ima uspostavljenju saradnju,
3. napraviti plan promocije projekata i projektnih aktivnosti kroz pripremu i implementaciju projekata koje Općina Cazin realizira sa međunarodnim organizacijama.

4.7. Turisti

Općina Cazin nema razvijenu turističku ponudu, iako je u prijeratnom periodu Cazin bila turistička destinacija za koju su se rado opredjeljivali stanovnici Zapadne Evrope, posebno oni iz Holandije. Završetkom rata i privatizacijom turističkih kapaciteta, ulaganja u turizam su značajno smanjena. Hronični nedostatak kadrova se odražava na lošu ponudu i promociju turizma, a poslije privatizacije je došlo do odliva ionako siromašnog turističkog kadra iz općine Cazin. Novi vlasnici turističkih objekata uglavnom nisu iz oblasti turizma, te se turistički objekti ruše, ili preuređuju za druge djelatnosti ili pretvaraju u pretežno stambene prostore.

Za stanovnike Cazina se govori da su pravi domaćini, ali kada je turizam u pitanju evidentan je nedostatak turističke senzibilnosti i menadžerskog duha. Iako je poslije rata došlo do gradnje manjeg broja turističko-ugostiteljskih objekata, nije došlo do značajnijeg iskoraka u turizmu, jer je uobičajeno značajnije preferiranje ugostiteljske djelatnosti u odnosu na turističku. Trenutno Cazin ima samo tri kategorizirana turistička smještajna objekta, što ukazuje na shvatanje turizma kao djelatnosti i perspektive razvoja ove privredne grane.

Međutim, veliki problem u Cazinu predstavlja nedostatak turističkih agencija koje bi nudile turističke paket aranžmane. Cazin nema usvojen službeni turistički suvenir niti drugo obilježje grada, odnosno općine. Država BiH nije adekvatno pozicionirala turizam kao prioritetnu granu privrede. Zakonska regulativa za uređenje ove oblasti je u nadležnosti entiteta i nije primjerena trenutnom vremenu, kako sa aspekta organizacije, finansiranja, tako niti sa aspekata kvalitetne promocije. Trenutno općine ne mogu osnivati turističke zajednice, niti značajnije mogu utjecati na razvoj turizma, koji, kao ni privreda u cjelini, nije

u njihovoj nadležnosti. Za promociju turizma u općinama zadužene su turističke zajednice kantona, koje nemaju dovoljno podrške niti sredstava za ovu namjenu. Izrađena je Strategija razvoja turizma USK za period 2000 - 2010. godine, a koja je predviđjala 30 projekata iz oblasti turizma, od kojih je zaživio samo projekat Internacionalne turističke *Una regate*. Urađen je Prijedlog Strategije razvoja turizma FBiH za period 2008 - 2018. godine. Ova Strategija nije proistekla iz državne strategije, koja nije niti urađena i ne zna se kada bi mogla biti. Veliki problem također predstavlja kašnjenje u donošenju prostornih planova na svim nivoima vlasti. Općina Cazin također nema donešenu Strategiju razvoja turizma, niti usvojen Prostorni plan općine.

Samim tim, ne možemo reći da imamo mogućnosti utjecati na turiste kao ciljnu skupinu. Uglavnom se radi o sporadičnim posjetama, slučajnim zaustavljanjima na proputovanju i sl. Ovo je svakako nemila činjenica, s obzirom da Cazin obiluje vrijednim turističkim potencijalima, kao što su stari gradovi, čista okolina, seoski kapaciteti za razvoj eko turizma, blizina granice, relativna blizina Jadranskog mora, blizina Nacionalnog parka Plitvička jezera, kulturno-historijsko naslijeđe i sl. Sve su to kapaciteti koje treba razvijati i ponuditi tržištu uz adekvatnu promociju.

Ciljevi koje želimo postići:

1. intenziviranje turističke promocije,
2. podizanje kvaliteta turističke ponude,
3. povećati broj turista na prostoru općine Cazin.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. izraditi Strategiju razvoja turizma općine Cazin,
2. izraditi turistički prospekt općine Cazin,
3. izraditi i usvojiti službeni suvenir,
4. podržati osnivanje turističkih agencija.

4.8. Dijaspورا

Dijaspori, odnosno ljudima koji su na privremenom radu i boravku izvan Bosne i Hercegovine, od strane državnih institucija nije pružena dovoljna pažnja. Naime, ne postoji detaljna evidencija o broju, zemljama i drugim bitnim podacima koji se vežu za naše ljude u inostranstvu. Kada je u pitanju općina Cazin, procjene su da vani živi i radi oko 10.000 ljudi sa ovih područja. Od posljednjeg popisa stanovništva došlo je do značajnijih promjena, zbog ratnih dešavanja, zatim odlaska velikog broja mladih na studiranje, ili rad u inostranstvo, itd.

Postoji određena konkretna saradnja i komunikacija sa nekoliko udruženja u Švicarskoj i Austriji, koji su rezultirali i zajedničkim humanitarnim aktivnostima i formiranjem udruženja. Međutim, nema godišnjih susreta sa predstavnicima dijaspore za vrijeme njihovog boravka u domovini, niti razmjene informacija.

Iz prethodno navedenog mogu se prepoznati i određene ciljne grupe prema kojima bi se trebalo težiti. Tu su prije svega svi ljudi u dijaspori u cjelini, kojima treba dostavljati informacije o dešavanjima na području općine Cazin, ali tražiti i povratne informacije. Zatim, uspješni privrednici, kojih prema procjenama ima značajan broj i kojima se treba otvoriti i pružiti informacije o mogućim ulaganjima u domovini, ili povezivanju sa lokalnim privrednicima. Naravno, u ovom kontekstu treba spomenuti i uspostavu komunikacije sa raznim udruženjima naših građana, a tu komunikaciju, opet, treba iskoristiti za uspostavljanje saradnje sa zvaničnim institucijama u sredinama u kojima borave.

Ciljevi koje želimo postići:

1. uspostaviti kontinuitet u komunikaciji i razmjeni informacija,
2. uspostaviti kontinuitet u promociji potencijala dijaspore.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane ciljeve:

1. odrediti godišnje termine, programe (zimski i ljetni odmor) za susrete sa dijasporom,
2. uspostaviti mailing listu za dostavu informacija,
3. dostavljati redovno informacije o dešavanjima u općini.

4.9. Učenici i studenti

U Unsko – sanskom kantonu obrazovanje je uređeno Zakonom o predškolsstvu i Zakonom o osnovnom i općem srednjem obrazovanju i odgoju. Prema ovim propisima, kao i prema, još uvijek važećem kantonalnom Zakonu o lokalnoj samoupravi, obrazovanje nije u nadležnosti općina, već je isto u isključivoj nadležnosti USK. Osnivač svih ustanova je Skupština Unsko - sanskog kantona koja je 1998. godine nad njima preuzela prava i obaveze osnivača.

Na području općine Cazin postoji 11 centralnih osnovnih škola i 24 područne škole, a 4 su škole srednjeg obrazovanja. Ove odgojno obrazovne institucije pohađa oko 10.000 učenika. Cazin na visokoškolskim ustanovama ima upisano oko 500 studenata. Školska djeca su dobra publika, dok su studenti prirodno ona populacija koja traži informacije. Važno je da općina Cazin iskoristi svoje resurse kako bi izvršila poticaj i motivaciju za ovu populaciju, jer direktno ne može upravljati, niti uređivati oblast obrazovanja.

Za općinu Cazin je od presudne važnosti da se što veći broj omladine obrazuje, da razvija svoje talente i da se po završetku studija angažuje u radu na razvoju svoje matične sredine. Zbog toga učenici i studenti jesu jedna od ciljnih grupa kojima treba posvetiti dodatnu pažnju.

Ciljevi koje želimo postići

1. informisanje i obrazovanje mladih kroz aktivnosti medija
2. razvijanje sposobnosti učenika i studenata da započnu i poduzimaju akcije na poboljšanju uslova odgojno - obrazovnog procesa, uslova rada i pristupa resursima u partnerstvu sa općinom

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bismo realizirali planirane zadatke

1. informisanje učenika i studenata o aktivnostima općinskih organa i službi putem e-maila
2. distribucija promotivnog materijala i publikacija ovoj populaciji
3. pokroviteljstvo takmičenja u provjeri stečenog znanja i vještina
4. raspisivanje konkursa takmičarskog karatera (za najbolji esej/priču/projekat)
5. organizovanje TV i radijskih emisija za mlade

4.10. Mjesne zajednice

Općina Cazin je organizirana u 23 mjesne zajednice sa preko 70.000 stanovnika. Nivo učešća građana je u sadašnjim okolnostima ograničen i neophodno je ukazati na njegove prednosti u sistemu razvoja participativne demokratije. To znači da se jačanjem aktivizma građana mogu postići puno bolji i brži rezultati razvoja jedne sredine.

Prednost koju općina Cazin ima u tom pogledu, jeste poduzetnički duh njenih stanovnika u MZ-ima, koji pokreću i realiziraju veliki broj projekata, od infrastrukturnih do kulturnih i zabavnih. Međutim, konstatovano je da postoji određena pasivnost za veći angažman i stvaranje međusobnih partnerstava. Naročito je to vidljivo kod mlađe populacije, koja ne pokazuje dovoljno interesa da se uključi u rješavanje problema u svojoj primarnoj životnoj zajednici. Zbog toga treba raditi na informisanju stanovnika o mogućim načinima participacije u aktivnostima zajednice, njihovim pravima, ali i obavezama kao građanina.

Ciljevi koje želimo postići

1. razviti MZ kao fokus mjesto za izgradnju kohezije zajednice,
2. razviti sposobnosti građana da, u partnerstvu s Općinom, započnu i poduzmu akciju, kako bi bili od koristi svojoj zajednici,
3. poticati mlade u mjesnim zajednicama da se angažiraju u javnom životu,
4. uspostaviti dane otvorenih vrata Općine,
5. razvijanje kapaciteta građana za rad u partnerstvu s Općinom, kako bi bile pružene usluge, riješeni problemi, ili implementirani općinski zadaci,
6. povećati nivo svijesti građana o njihovim obavezama i odgovornostima,
7. povećati broj građana koji koriste mogućnosti za učešće putem javnih rasprava sastanaka, Zakona o slobodi pristupa informacijama u posjedu općinskih organa uprave i sl.

Aktivnosti koje ćemo poduzeti kako bi smo realizirali planirane zadatke

1. organizirati i provesti informativne kampanje o mogućim načinima građanskog učešća
2. promovirati partnerstvo sa građanima putem lokalnih medija i drugih oblika komunikacije,
3. uključiti vijećnike Općinskog vijeća u redovnu komunikaciju sa građanima kroz godišnji plan prijema građana u Općinskom vijeću i godišnji plan posjete vijećnika mjesnim zajednicama.

5. Akcioni plan za komunikacijske kanale

AKTIVNOST	Indikator uspjeha	Način evaluacije	Rok	Implementira	Odgovornost
3.1. ODSJEK ZA INFORMACIJE I KOMUNIKACIJE					
- sistematizirati radno mjesto Službenika za odnose s javnošću	Sistematizirano radno mjesto	Uvid u Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta	2012.	Komisija za izradu Pravilnika o sistematizaciji	Načelnik
- formirati tim ljudi za aktivno i nesmetano praćenje aktivnosti organa uprave	Formiran tim		2012.	Služba za stručne i zajedničke poslove	Načelnik
3.2. INTERNA KOMUNIKACIJA I KOORDINACIJA					
3.2.1. SASTANCI OSOBLJA					
- stvoriti osnovni set procedura za obavljanje rutinskih zadataka	Interne odluke i pravilnici	Usvojeni pravilnici i odluke	decembar 2012.	Pomoćnici načelnika svih 7 službi	Pomoćnici načelnika svih 7 službi
- svakodnevno pratiti baze podataka o uposlenicima i važnijim datumima u njihovom životu		Broj poslanih čestitki, zahvalnica, priznanja i sl.	Kontinuirano	Stručni saradnik za odnose s javnošću i personalni referent	Stručni saradnik za odnose s javnošću i personalni referent

- održavati redovne sastanke sa svim uposlenicima		Izveštaji sa sastanaka	Kontinuirano	Pomoćnici Načelnika svih službi	Pomoćnici načelnika svih službi
- provoditi godišnju anketu o zadovoljstvu uposlenih	Provedene ankete	Broj anketa u jednoj godini	juni/ decembar: kontinuirano (svake godine)	Sekretar organa uprave, pomoćnici načelnika i Stručni saradnik za odnose s javnošću	Sekretar organa uprave i pomoćnici Načelnika
- održavati redovne sastanke pomoćnika (najmanje dva puta mjesečno)	Održani sastanci	Izveštaji sa sastanaka	Kontinuirano	Pomoćnici Načelnika	Pomoćnici Načelnika
3.2.2. LAN i interna komunikacija					
- usvajanje „Pravilnika o elektronskom poslovanju“	Pravilnik	Izveštaj o primjeni Pravilnika	decembar 2011.	Pomoćnik Načelnika Službe za stručne i zajedničke poslove i Stručni saradnik za informatiku i statistiku	Načelnik
- ažuriranje Infodeska	Ažuriran Infodesk	Analiza ažuriranosti	Kontinuirano (svaka 3 mjeseca)	Uposlenici u pojedinim službama	Pomoćnici Načelnika
- uvesti interni messenger kao obavezni kanal internog komuniciranja	Uveden interni messenger	Pisana informacija o upotrebi internog messenger	Kontinuirano	Stručni saradnik za informatiku i statistiku	Pomoćnik Načelnika za razvoj i poduzetništvo

3.2.3. TELEFON					
- instaliranje govorne automatske centrale sa mogućnošću direktnog biranja lokala	Uvedena automatska centrala		2012.	Služba za finansije i računovodstvo, Služba za opću upravu i društvene djelatnosti	Služba za finansije i računovodstvo
- usvojiti Pravilnik o upotrebi telefona	Izrada Pravilnika o upotrebi telefona		do decembra 2012.	Komisija	Načelnik
3.2.4. IINTERNE OGLASNE PLOČE					
- nabaviti i ugraditi interne oglasne ploče	Nabavljeno 5 internih oglasnih ploča		2012.	Služba za stručne i zajedničke poslove	Pomoćnik Načelnika Službe za finansije i računovodstvo
- zadužiti službenike za njihovo održavanje i ažuriranje	Zadužene osobe	Analiza ažuriranosti	Kontinuirano	Službe	Pomoćnici Načelnika
3.2.5. INTERNE ODLUKE I PRAVILA					
- donijeti posebne pravilnike za web stranicu i infodesk, sa tačno preciziranim obavezama u smislu praćenja i ažuriranja	Pravilnik za web i Infodesk		2012.	Komisija	Načelnik

- donijeti poseban Pravilnik o organizaciji internih sastanaka, kolegija (način, vrijeme, zapisnici)	Usvojen Pravilnik o organizaciji internih sastanaka	Zapisnici sa sastanaka	2012.	Komisija	Načelnik
3.2.6. PRESS CLIPING IZVJEŠTAJI					
- omogućiti dnevno praćenje štampanih medija, radio i TV programa Službeniku za odnose s javnošću	4 vrste štampanih medija, radio i TV prijemnik	Press clipping izvještaji	2012.	Stručni saradnik za odnose s javnošću	Pomoćnik Načelnika Službe za stručne i zajedničke poslove i Pomoćnik Načelnika Službe za finansije i računovodstvo
- pripremati mjesečne i godišnje press clipping izvještaje i distribuirati ih prema Načelniku i svim službama	Izvještaji	Broj izvještaja u toku godine	Kontinuirano	Stručni saradnik za odnose s javnošću	Stručni saradnik za odnose s javnošću
3.2.7. PRIJEMI					
- usvojiti Protokol o prijemu stranaka, koji će definisati proceduru i monitoring posjeta	Donešen Protokol	Izvještaj o broju stranaka	2012.	Pomoćnici Načelnika svih službi	Načelnik i Pomoćnici Načelnika
- utvrditi vremenski okvir u kojem će Općinski načelnik primiti stranke	Utvrđen tačan termin (dan i sat)	Broj primljenih stranaka u toku mjeseca	Kontinuirano	Savjetnici načelnika	Načelnik

- organizirati Dane otvorenih vrata za učenike, studente i ostale građane	Utvršeni Dani otvorenih vrata	Broj građana koji učestvuje u ovoj aktivnosti	Minimum 3 puta godišnje	Savjetnici Načelnika i Sekretar organa uprave	Načelnik
3.3. EKSTERNA KOMUNIKACIJA					
3.3.1.ODNOSI S MEDIJIMA					
3.3.1.1. PRESS KONFERENCIJA					
- odrediti osobu zaduženu za organizovanje press konferencija	Zadužena osoba	Broj održanih press konferencija u jednoj godini	Kontinuirano (minimum 4 puta godišnje)	Stručni saradnik za odnose s javnošću i Savjetnici Načelnika	
- opremiti prostor za organizovanje press konferencija	Opremljen prostor		decembar 2012.	Stručni saradnik za odnose s javnošću, Savjetnici Načelnika	Služba za finansije i računovodstvo
- donijeti Pravilnik ili Protokol o načinu, metodama, neophodnim resursima, vremenu i ljudima koji će biti uključeni u aktivnosti organizovanja press konferencija	Donešen Protokol		2012.	Komisija	Načelnik

3.3.1.2. SAOPĆENJA ZA MEDIJE					
- donijeti Pravilnik ili Protokol o načinu pisanja i slanja saopćenja za medije	Donešen Pravilnik ili Protokol	Broj saopćenja za medije u toku godine	2012.	Stručni saradnik za odnose s javnošću i Savjetnici Načelnika	Načelnik
- odrediti osobu koja će biti zadužena za pisanje saopćenja za medije i osobu koja će ih odobravati	Zadužena osoba		2012.	Stručni saradnik za odnose s javnošću	Načelnik
3.3.1.3. LOKALNA RADIO I TV STANICA					
- održavati sastanke sa predstavnicima RTV <i>Cazin</i> najmanje jednom mjesečno	Održani sastanci	Broj sastanaka	Jednom mjesečno	Stručni saradnik za odnose s javnošću, Savjetnici Načelnika	Savjetnici Načelnika
- zajednički projekti organa uprave i lokalnih medija koji će služiti promociji lokalne zajednice van njenih granica	Urađeni projekti	Broj projekata u jednoj godini	Kontinuirano	Stručni saradnik za odnose s javnošću, Pomoćnici Načelnika Savjetnici Načelnika + menadžment lokalnih medija	Načelnik i direktori lokalnih medija
3.3.1.4. INTERVJU					
- definisati Pravilnikom ili Protokolom koja lica, u koje svrhe i na	Imenovane osobe nekom	Broj ovlaštenih lica	2014.	Pomoćnici Načelnika, Stručni saradnik za odnose s	Načelnik

koji način mogu nastupati pred medijima ispred Općine Cazin	vrstom akta			jvanošću i Savjetnici Načelnika	
- educirati šefove službi i pojedine službenike u oblasti medijskog nastupa	Održane edukacije	Broj edukacija	2014.	Ugovorene agencije, organizacije...	Načelnik
- kreirati bazu podataka za intervjue koje objave mediji iz naše općine u svrhu analize za buduća predstavljanja	Kreirana baza podataka	Broj intervjua	2014.	Stručni saradnik za odnose s javnošću	Stručni saradnik za odnose s javnošću
3.3.2. PROMOTIVNI MATERIJALI (BROŠURE, LECI, PAMFLETI, KATALOZI)					
- odrediti osobu, koja će biti zadužena za koordinaciju i pripremu promotivnih materijala	Zadužena osoba		2012.	Stručni saradnik za odnose s javnošću	Savjetnici Načelnika
- službene novine u el.verziji učiniti dostupnim i na web stranici općine	Službene novine dostupne na web stranici	Broj objavljenih Službenih novina	Kontinuirano	Stručni savjetnik za pravne poslove OV	Pomoćnik Načelnika Službe za stručne i zajedničke poslove
- izraditi Knjigu standarda općine	Urađena Knjiga standarda		2012.	Ugovorom definisan vanjski saradnik	Služba za finansije i računovodstvo

Cazin					
- pripremiti i dizajnirati višejezičnu monografiju općine Cazin	Urađena monografija		2013.	Imenovana komisija	Načelnik
- priprema i dizajn foto monografije općine Cazin „Fotografijom kroz Cazin“	Urađena fotomonografija		2013.	Službenik za odnose s javnošću i vanjski fotograf	Načelnik
3.3.3. FOTOGRAFIJA					
- nabaviti profesionalni foto aparat za potrebe kabineta općinskog načelnika	Nabavljen fotoaparat		2013.	Savjetnici Načelnika	Služba za finansije i računovodstvo
- izvršiti nabavu fotoaparata za svaku službu	Nabavljeni fotoaparati		2012.	Savjetnici Načelnika	Služba za finansije i računovodstvo
- odrediti osobu zaduženu za fotografije i bazu fotografija	Zadužena osoba		2012.	Stručni saradnik za odnose s javnošću, administrator i Savjetnici Načelnika	
3.3.4. BAZE PODATAKA					
- uvezivanje Matičnih ureda u jedinstvenu bazu podataka	Baza podataka		decembar 2011.	Služba za opću upravu i društvene djelatnosti	Pomoćnik Načelnika Službe za opću upravu i društvene djelatnosti.

- instaliranje sms pristupa za informaciju o statusu predmeta na rješavanju	Instaliran sms pristup		2012.	Sistem administrator	Služba za finansije i računovodstvo
3.3.5. REKLAMIRANJE U PROMOTIVNE SVRHE					
- pripremiti i obraditi određen broj multimedijalnih promotivnih materijala (video, slike i tekstovi)	Obraden materijal	Broj obrađenih materijala	2012/2014.	Službenik za odnose s javnošću, administrator i predstavnici medija	Savjetnici Načelnika
- plasirati obrađeni promotivni materijal na sve medije	Plasiran materijal	Broj plasiranih materijala	2012/2015.	Službenik za odnose s javnošću	Savjetnici Načelnika
3.3.6. WEB STRANICA					
- jasno definirati odgovornost i sankcije, putem jednog od već navedenih pravilnika, svih rukovodioca za neažurnost podataka i informacija na web stranici	Definisane sankcije	Broj sankcija u godini	2012.	Komisije	Načelnik
- izraditi module na portalu putem kojih će svaki građanin moći dobiti konkretnu informaciju o statusu	Urađeni moduli	Broj modula	2012.	Administrator	Pomoćnik Načelnika Službe za stručne i zajedničke poslove

zahtijeva na rješavanju					
3.3.7. JAVNE KONSULTACIJE I OKUPLJANJE GRAĐANA					
- uključiti građane u neposredne procese odlučivanja (putem zahtjeva, inicijativa, partnerstava u projektima, izjašnjavanja na zajedničkim sastancima i sl.)	Povećan stepen uključenosti građana u procese odlučivanja	Broj održanih rasprava, broj konsultacija, broj podnešenih primjedbi i sl. u jednoj godini	Kontinuirano	Služba za opću upravu i društvene djelatnosti	Pomoćnik Načelnika Službe za opću upravu i društvene djelatnosti i Savjetnici Načelnika
3.3.8. BILTEN ZA GRAĐANE (EKSTERNI)					
- formirati tim za pripremu Biltena	Formiran tim	Broj Biltena	2012.	Članovi tima	Načelnik
- napraviti analizu čitanosti Biltena	Urađena analiza	Broj distribuiranih Biltena u godini	Kontinuirano (najmanje dva puta godišnje)	Članovi tima	Stručni saradnik za odnose s javnošću
- povećati distribuciju Biltena na šire područje lokalne zajednice i općine u susjedstvu	Definisani kanali distribucije	Broj distribuiranih Biltena	Kontinuirano	Članovi tima	Stručni saradnik za odnose s javnošću
- distribuirati Bilten u dijaspori	Definisani kanali	Broj distribuiranih Biltena u dijaspori	Kontinuirano	Članovi tima	Stručni saradnik za odnose s javnošću

	distribucije				
3.3.9. OGLASNE PLOČE ZA JAVNOST					
- nabavka i ugradnja oglasnih ploča i stalaka za promotivne materijale	Nabavljene oglasne ploče i stalci	Broj oglasnih ploča i stalaka u matičnim uredima	2012.	Služba za opću upravu i društvene djelatnosti	Pomoćnik Načelnika Službe za opću upravu i društvene djelatnosti
- zadužiti službenike za njihovo održavanje i ažuriranje	Zaduženi službenici	Analiza ažuriranosti	2012.	Služba za opću upravu i društvene djelatnosti	Pomoćnik Načelnika Službe za opću upravu i društvene djelatnosti
3.3.10. ODNOSI SA KLIJENTIMA I KORISNICIMA USLUGA					
- edukacija zaposlenika o načinu komuniciranja i samom pristupu prema klijentu / korisniku usluga	Održane edukacije	4-5 edukacija	2012/2014.	Sve službe	Stručni savjetnik za personalne poslove
3.3.11. ŠALTER SALA					
3.3.11.1. TELEFONSKA I DIREKTNA KOMUNIKACIJA					
- pratiti način implementacije postojećih pravila i kodeksa kroz evidenciju dobrih primjera	Evidentirani primjeri dobre prakse	Broj istaknutih primjera	Kontinuirano	Sve službe	Pomoćnici Načelnika svih službi
3.3.12. DOGAĐAJI					

- imenovati osobu, ili tijelo zaduženo za sistematsku organizaciju svih događaja pod pokroviteljstvom općine	Imenovana osoba/tijelo		2012.	Služba za stručne i zajedničke poslove	Načelnik
- napraviti analizu manifestacija u proteklom periodu i pratiti plansku realizaciju budućih	Urađena analiza i plan događaja	Broj događaja u perthodnom periodu/broj planiranih događaja	2013.	Imenovana osoba/tijelo za praćenje događaja	Savjetnici Načelnika
3.3.13. VIZUELNI IDENTITET / DIZAJN ELEMENATA JAVNE PREZENTACIJE					
- prikupiti mišljenja korisnika portala o samom vizuelnom identitetu općine Cazin i sačiniti analizu na osnovu dobijenih podataka	Urađena analiza	Broj učesnika u anketama	Kontinuirano	Stručni saradnik za odnose s javnošću i Sistem administrator	Savjetnici Načelnika
- implementirati vizuelni identitet u sve elemente javne prezentacije	Implementiran vizuelni identitet	Analiza promotivnih materijala	Kontinuirano	Stručni saradnik za odnose s javnošću, Pomoćnici načelnika, Savjetnici načelnika	Stručni saradnik za odnose s javnošću, Pomoćnici Načelnika, Savjetnici Načelnika
- plasirati na web portalu što veći broj materijala na kojima se nalaze elementi vizuelnog identiteta	Plasirani materijali	Broj plasiranih materijala u godini	Kontinuirano	Stručni saradnik za odnose s javnošću i Savjetnici Načelnika	Stručni saradnik za odnose s javnošću i Savjetnici Načelnika

6. Akcioni plan za ciljne grupe

AKTIVNOST	Indikator uspjeha	Način evaluacije	Rok	Implementira	Odgovornost
4.1. GRAĐANI					
- uvesti besplatni info-telefon za informacije (free-phone)	Uveden free phone	Zabilježeni broj poziva	2012.	Služba za finansije i računovodstvo	Načelnik
- promovisati besplatni info telefon, web stranicu i Bilten kroz sve raspoložive medije	Promovisani: Bilten, info telefon i web stranica	Analiza promocije kroz anketiranje građana	Kontinuirano	Stručni saradnik za odnose s javnošću u saradnji sa svim službama	Načelnik
- AKADEMIJA ZA GRAĐANE (projekat edukacije građana)	Planirana sredstva	Broj educiranih građana	Kontinuirano	Služba za opću upravu i društvene djelatnosti	Načelnik i Pomoćnik Načelnika Službe za opću upravu i društvene djelatnosti
- planirati kontakt emisiju na RTV Cazin za gostovanje Načelnika i Pomoćnika Načelnika za odgovorne na aktuelna pitanja građana	Uvedena kontakt emisija	Broj emisija u toku jedne godine	Kontinuirano	Stručni saradnik za odnose s javnošću, Pomoćnici načelnika svih službi i predstavnici JP RTV Cazin	Načelnik

- zadužiti osobe u svim Službama za ažuriranje informacija u sekciji često postavljanih pitanja na web stranici	Zadužene osobe	Praćenje ažurnosti	Kontinuirano	Službe	Pomoćnici Načelnika svih službi
4.2. PODUZETNICI, INVESTITORI, DONATORI					
- organizirati redovne sastanke ili forume predstavnika organa uprave sa poduzetnicima na području općine Cazin	Uvedeni redovni sastanci sa poduzetnicima	Broj sastanaka i foruma u toku godine	Kontinuirano (najmanje jednom godišnje)	Služba za razvoj i poduzetništvo	Načelnik
- otvoriti poslovni imenik na portalu općine	Otvoren poslovni imenik	Broj unosa u imenik	juni 2011.	Administrator	Načelnik
- postaviti na portal općine prednosti administrativnih procedura i pogodnosti za otvaranje biznisa sa prevodom na nekoliko jezika	Postavljene informacije o prednostima otvaranja biznisa na više jezika	Broj informacija postavljenih na web stranicu	2011.	Stručni savjetnik za lokalni razvoj i Stručni saradnik za odnose s javnošću	Pomoćnik Načelnika Službe za razvoj i poduzetništvo
4.3. VIŠI NIVOI VLASTI					
- planirati posjete višim nivoima vlasti u toku godine, na kojima bi se predstavljala općina,	Dogovorene posjete	Broj posjeta u toku godine	Kontinuirano	Savjetnici općinskog Načelnika	Načelnik

njene aktivnosti, projekti, problemi					
- organizirati u općini informativno-promotivne forume za predstavnike viših nivoa vlasti	Uspostavljeni info forumi za predstavnike viših nivoa vlasti	Broj foruma u toku godine	Kontinuirano	Savjetnici Općinskog načelnika	Načelnik
4.4. OMLADINSKE GRUPE					
- kreirati i usvojiti općinsku Strategiju mladih	Usvojena Strategija za mlade	Godišnja analiza implementacije Strategije mladih	decembar 2012.	Komisija	Načelnik
- održavati periodične sastanke sa predstavnicima omladinskih udruženja	Uvedeni periodični sastanci sa mladima	Broj sastanaka sa predstavnicima omladinskih udruženja u toku godine	Kontinuirano	Služba za opću upravu i društvene djelatnosti	Pomoćnik Načelnika Službe za opću upravu i društvene djelatnosti
- finansiranje i sufinansiranje omladinskih projekata putem javnog poziva	Raspisan javni poziv	Broj podržanih projekata u toku godine	Kontinuirano (svake godine)	Komisija	Načelnik
4.5. UDRUŽENJA GRAĐANA I NVO					
- napraviti bazu podataka o udruženjima i NVO na području općine Cazin	Napravljena baza	Broj udruženja i NVO	2011.	Služba za opću upravu i društvene djelatnosti	Pomoćnik Načelnika Službe za opću upravu i društvene djelatnosti

- potpisati Sporazum o partnerstvu sa nevladinim sektorom	Potpisan Sporazum		2011.	Služba za opću upravu i društvene djelatnosti	Pomoćnik Načelnika Službe za opću upravu i društvene djelatnosti i Načelnik
- uvrstiti u budžet finansiranje isključivo kroz projektne prijedloge	Definisano finansiranje projekata NVO kroz Javni poziv	Broj podržanih projekata u godini	Decembar 2012./ Kontinuirano	Služba za finansije i računovodstvo i Služba za stručne i zajedničke poslove	Načelnik
- održavati redovne sastanke sa predstavnicima NVO sektora	Uvedeni redovni sastanci sa predstavnicima NVO	Broj održanih sastanka u godini	2011.	Stručni saradnik za osnove s javnošću	Pomoćnici Načelnika svih službi i Načelnik
4.6. MEĐUNARODNE ORGANIZACIJE U BiH					
- imenovati osobu zaduženu za komuniciranje sa međunarodnim organizacijama	Imenovana osoba		2012.	Stručni saradnik za odnose s javnošću, Savjetnici načelnika	Načelnik
- napraviti bazu podataka sa najvažnijim informacijama i kontaktima međunarodnih organizacija sa kojima Općina Cazin ima uspostavljenu saradnju	Napravljena baza	Broj unosa	Decembar 2012.	Stručni saradnik za odnose s javnošću i Savjetnici Načelnika	Stručni saradnik za odnose s javnošću i Savjetnici Načelnika

- napraviti plan promocije projekata i projektnih aktivnosti koje Općina Cazin realizira u saradnji sa međunaordnim organizacijama	Napravljen plan	Broj promocija u godini	2012.	Stručni saradnik za odnose s javnošću i Savjetnici Načelnika općine	Stručni saradnik za odnose s javnošću i Savjetnici Načelnika općine
4.7. TURISTI					
- izraditi Strategiju razvoja turizma općine Cazin	Urađena Strategija		2013.	Komisija	Načelnik
- izraditi turistički prospekt općine Cazin	Izrađen prospekt		2012.	Stručni saradnik za odnose s javnošću, Služba za razvoj i poduzetništvo	
- izraditi službeni suvenir općine Cazin	Izrađen suvenir		decembar 2012.	Komisija na osnovu javnog poziva	Načelnik
- podržati osnivanje turističkih agencija	Podržano osnivanje turističkih agencija	Broj formiranih turističkih agencija u toku godine	Kontinuirano	Služba za razvoj i poduzetništvo	Pomoćnik Načelnika Službe za razvoj i poduzetništvo
4.8. DIJASPORA					
- odrediti godišnje termine za susrete sa dijasporom	Definisani termini	Broj susreta u toku godine	Kontinuirano	Savjetnici Načelnika	Načelnik

- uspostaviti mailing listu za dostavu informacija	Uspostavljena mailing lista		2012.	Stručni saradnik za odnose s javnošću	Stručni saradnik za odnose s javnošću
- dostavljati redovno informacije o dešavanjima u općini	Dostavljene informacije		Kontinuirano	Stručni saradnik za odnose s javnošću	Stručni saradnik za odnose s javnošću
4.9. UČENICI I STUDENTI					
- informisati učenike i studente o aktivnostima općinskih organa i službi putem e-mail-a	Informisani učenici i studenti	Anketa o informiranosti učenika i studenata	Kontinuirano	Stručni saradnik za odnose s javnošću	Stručni saradnik za odnose s javnošću
- distribucija promotivnih materijala i publikacija ovoj populaciji	Distribuirani materijali	Broj distribuiranih materijala	Kontinuirano	Stručni saradnik za odnose s javnošću	Stručni saradnik za odnose s javnošću
- pokroviteljstvo takmičenja u provjeri stečenog znanja i vještina			Kontinuirano		Načelnik
- raspisivanje konkursa takmičarskog karaktera (za najbolji esej, priču ili projekat)	Raspisan konkurs	Broj nagrađenih priča, projekata i sl. u toku godine	Svake godine kontinuirano	Komisija	Načelnik
- organizovanje TV i radijskih emisija za mlade	Uvedene TV i radioemisije	Broj emisija u toku godine	Svake godine kontinuirano	Služba za opću upravu i društvene djelatnosti	Pomoćnik Načelnika Službe za opću upravu i društvene djelatnosti

4.10. MJESNE ZAJEDNICE					
- organizovati i provesti informativne kampanje o mogućim načinima građanskog učešća u procesima odlučivanja	Organizovane kampanje	Broj kampanja u toku godine	Svake godine kontinuirano	Služba za opću upravu i društvene djelatnosti	Pomoćnik Načelnika Službe za opću upravu i društvene djelatnosti
- promovirati partnerstvo sa građanima putem lokalnih medija i drugih oblika komunikacije	Promovirano partnerstvo između građana i općine	Broj zajedničkih projekata u toku godine	Svake godine kontinuirano	Služba za opću upravu i društvene djelatnosti	Pomoćnik Načelnika Službe za opću upravu i društvene djelatnosti
- uključiti vijećnike OV u redovnu komunikaciju sa građanima kroz godišnji plan prijema građana u Općinskom vijeću i godišnji plan posjete vijećnika MZ	Urađen plan prijema građana i plan posjeta vijećnika MZ-ma	Broj prijema i posjeta u toku godine	Kontinuirano (svake godine)	Općinski vijećnici	OV

7. Finansijski plan (budžet) za komunikacijske kanale

RB/ Broj aktivnosti iz Strategije	AKTIVNOSTI	JEDINICA MJERE	KOLIČINA	JEDINIČNA CIJENA	CIJENA ZA JEDNU GODINU	UKUPAN IZNOS ZA PERIOD 2011-2016.	GODINA IMPLEMENTACIJE
3.1.	ODSJEK ZA INFORMACIJE I KOMUNIKACIJE						
1	sistematizirati radno mjesto Službenika za odnose s javnošću	uposlenik	1 do 2	/	/	/	do 2012.
2	formirati tim ljudi za aktivno i nesmetano praćenje aktivnosti organa uprave	uposlenik	5 do 7	/	/		do 2012.
3.2.	INTERNA KOMUNIKACIJA I KOORDINACIJA						
3.2.1.	SASTANCI OSOBLJA						
3	stvoriti osnovni set procedura za obavljanje rutinskih zadataka	pravilnici	5	/	/		do decembra 2012.
4	održavati redovne sastanke pomoćnika	/	najmanje 2 puta mjesečno	/	/		kontinuirano
5	održavati sastanke Pomoćnika Načelnika sa svim zaposlenicima	/	najmanje 1 put mjesečno	/	/		kontinuirano
6	svakodnevno praćenje baze podataka o važnijim datumima u njihovom životu (uputiti čestitke, zahvalnice, priznanja i sl.)	/	/	/	/		kontinuirano
7	provoditi godišnju anketu o zadovoljstvu zaposlenih	anketa					kontinuirano

3.2.2.	LAN I INTERNA KOMUNIKACIJA						
8	usvojiti Pravilnik o elektronskom poslovanju	pravilnik	/	/	/		do decembra 2011.
9	ažurirati Infodesk	/	svaka 3 mjeseca	/	/		kontinuirano
10	uvesti interni messenger kao kanal internog komuniciranja	/	/	/	/		do decembra 2011.
3.2.3.	TELEFON						
11	instalirati govornu automatsku centralu sa mogućnošću direktnog biranja lokala	/	/	/	/		do decembra 2011.
12	usvojiti Pravilnik o upotrebi telefona	/	/	/	/		do decembra 2012.
3.2.4.	INTERNE OGLASNE PLOČE						
13	nabaviti i ugraditi interne oglasne ploče	ploče	5 kom	450,00 KM	2.250,00 KM	2.250,00 KM	2012.
14	zadužiti službenike za njihovo održavanje i ažuriranje	/	/	/	/		kontinuirano
3.2.5.	INTERNE ODLUKE I PRAVILA						
15	donijeti posebne pravilnike za web stranicu i infodesk, sa tačno preciziranim obavezama u smislu praćenja i ažuriranja	pravilnici	2	/	/		do decembra 2012.
16	donijeti poseban pravilnik o organizaciji internih sastanaka, kolegija (način, vrijeme, zapisnici itd.)	pravilnik	1	/	/		do decembra 2012.

3.2.6.	PRESS CLIPING IZVJEŠTAJI						
17	omogućiti dnevno praćenje štampanih medija, radio i TV programa Službeniku za odnose s javnošću	novine	4	4,00 KM	1.460,00 KM	7.300,00 KM	do decembra 2012.
18	pripremati mjesečne i godišnje press clipping izvještaje i distribuirati ih prema Načelniku i svim službama	press clipping	1		/		kontinuirano
3.2.7.	PRIJEMI						
19	usvojiti Protokol o prijemu stranaka, koji će definisati proceduru i monitoring posjeta	protokol	1	/	/		do decembra 2012.
20	utvrditi vremenski okvir u kojem će Općinski načelnik primiti stranke	/	/	/	/		kontinuirano
21	organizirati dane otvorenih vrata za učenike, studente, ali i ostale građane	/	najmanje 2 puta godišnje	/	/		kontinuirano
3.3.	EKSTERNA KOMUNIKACIJA						
3.3.1.	ODNOSI S MEDIJIMA						
3.3.1.1.	PRESS KONFERENCIJA						
22	odrediti osobu zaduženu za organizovanje press konferencija	/	najmanje 4 puta godišnje	/	/		kontinuirano
23	opremiti prostor za organizovanje press konferencija (pozadina, reklama općine i sl.)	oprema		1.000,00 KM	1.000,00 KM	1.000,00 KM	do decembra 2012.

24	donijeti pravilnik ili protokol o načinu, metodama, neophodnim resursima, vremenu i ljudima koji će biti uključeni u aktivnosti organizovanja press konferencija	pravilnik	1	/	/		2012.
3.3.1.2.	SAOPĆENJA ZA MEDIJE						
25	donijeti pravilnik ili protokol o načinu pisanja i slanja saopćenja za medije	pravilnik	1	/	/		2012.
26	odrediti osobu koja će biti zadužena za pisanje i osobu koja će ih odobravati	/	/	/	/		2012.
3.3.1.3.	LOKALNA RADIO I TV STANICA						
27	održavati sastanke sa predstavnicima RTV Cazin	/	/	/	/		kontinuirano
28	definisati zajedničke projekte organa uprave i lokalnih medija koji će služiti promociji lokalne zajednice van njenih granica	/	/	/	/		kontinuirano
3.3.1.4.	INTERVJU						
29	definisati pravilnikom ili protokolom koja lica, u koje svrhe i na koji način mogu nastupati pred medijima ispred Općine Cazin	pravilnik/ protokol	1	/	/		2014.
30	educirati šefove službi i pojedine službenike u oblasti medijskog nastupa	edukacija	3	1.000,00 KM	3.000,00 KM	3.000,00 KM	2014.

31	kreirati bazu podataka za intervjue koje objave mediji iz naše općine u svrhu analize za buduća predstavljanja	baza	1	/	/		2014.
3.3.2.	PROMOTIVNI MATERIJALI (BROŠURE, LECI, PAMFLETI, KATALOZI)						
32	odrediti osobu, koja će biti zadužena za koordinaciju i pripremu promotivnih materijala	/	/	/	/		2012.
33	službene novine u el.verziji učiniti dostupnim i na web stranici općine	/	/	/	/		2011.
34	izraditi Knjigu standarda općine Cazin	knjiga	1	1.000,00 KM	1.000,00 KM		2012.
35	pripremiti i dizajnirati višejezičnu monografiju općine Cazin	monografija	/	/	2.000,00 KM	2.000,00 KM	2013.
36	priprema i dizajn foto monografije općine Cazin „Fotografijom kroz Cazin“	foto-monografija			1.500,00 KM	1.500,00 KM	2013.
3.3.3.	FOTOGRAFIJA						
37	nabaviti profesionalni aparat za potrebe kabineta općinskog načelnika	aparat	1	1.000,00 KM	1.000,00 KM	1.000,00 KM	2012.
38	izvršiti nabavu fotoaparata za svaku službu	aparati	7	800,00 KM	5.600,00 KM	5.600,00 KM	2013.
39	odrediti osobu zaduženu za fotografije i bazu fotografija	/	/	/	/		2012.

3.3.4.	BAZE PODATAKA						
40	uvezivanje Matičnih ureda u jedinstvenu bazu podataka	baza podataka	1				2011.
41	instaliranje sms pristupa za informaciju o statusu predmeta na rješavanju	SMS pristup		cca 2.500,00 KM	2.500,00 KM	2.500,00 KM	2012.
3.3.5.	REKLAMIRANJE U PROMOTIVNE SVRHE						
42	pripremiti i obraditi određen broj multimedijalnih promotivnih materijala (video, slike i tekstovi)	materijal	500 kom	5,00 KM	1.000,00 KM	2.500,00 KM	kontinuirano 2012/2014.
43	plasirati obrađeni promotivnih materijala na sve medije	/	/	/	/		kontinuirano
3.3.6.	WEB STRANICA						
44	jasno definirati odgovornost i sankcije, putem jednog od već navedenih pravilnika, svih rukovodioca za neažurnost podataka i informacija na web stranici	/	/	/	/		/
45	izraditi module na portalu putem kojih će svaki građanin moći dobiti konkretnu informaciju o statusu zahtjeva na rješavanju	/	/	cca 2.500,00 KM	2.500,00 KM	2.500,00 KM	2012.

3.3.7.	JAVNE KONSULTACIJE I OKUPLJANJE GRAĐANA						
46	uključiti građane u neposredne procese odlučivanja (putem zahtjeva, inicijativa, partnerstva u projektima, izjašnjavanja na zajedničkim sastancima i sl.)	/	/	/	/		kontinuirano
3.3.8.	BILTEN ZA GRAĐANE (EKSTERNI)						
47	formirati tim za pripremu Biltena	/	/	/	/		2012.
48	napraviti analizu čitanosti Biltena	analiza	2 puta godišnje				kontinuirano
49	povećati distribuciju Biltena na šire područje lokalne zajednice i općine u susjedstvu	/	/	/	/		kontinuirano
50	distribuirati Bilten u dijaspori	/	/	/	/		kontinuirano
3.3.9.	OGLASNE PLOČE ZA JAVNOST						
51	nabavka i ugradnja oglasnih ploča i stalaka za promotivne materijale	oglasna ploča za promotivne materijale	2 kom	500,00 KM	1.000,00 KM	1.000,00 KM	2012.
52	zadužiti službenike za održavanje i ažuriranje oglasnih ploča sa promotivnim materijalima	/	/	/	/		2012.

3.3.10.	ODNOSI SA KLIJENTIMA I KORISNICIMA USLUGA						
53	edukacija uposlenika o načinu komuniciranja i samom pristupu prema klijentu / korisniku usluga	edukacija	4 do 5	1.000,00 KM	3.000,00 KM	3.000,00 KM	2012/2014
3.3.11.	ŠALTER SALA						
3.3.11.1.	TELEFONSKA I DIREKTNA KOMUNIKACIJA						
54	pratiti način implementacije postojećih pravila i kodeksa kroz evidenciju dobrih i loših primjera	/	/	/	/		kontinuirano
3.3.12.	DOGAĐAJI						
55	imenovati osobu, ili tijelo zaduženo za sistematsku organizaciju svih događaja pod pokroviteljstvom općine	/	/	/	/		2012.
56	napraviti analizu manifestacija u proteklom periodu i pratiti plansku realizaciju budućih	/	/	/	/		2013.
3.3.13.	VIZUELNI IDENTITET / DIZAJN ELEMENATA JAVNE PREZENTACIJE						
57	prikupiti mišljenja korisnika portala o samom vizuelnom identitetu općine Cazin i sačiniti analizu na osnovu dobijenih podataka	/	/	/	/		kontinuirano
58	implementirati vizuelni identitet u sve elemente javne prezentacije	/	/	/	/		kontinuirano
59	plasirati na web portalu što veći broj materijala na kojima se nalazi vizuelni identitet općine Cazin	/	/	/	/		kontinuirano
	UKUPNO:			11.759 KM	28.810 KM	35.150 KM	

8. Finansijski plan (budžet) za ciljne grupe

Rb	Aktivnosti	Jedinica mjere	Količina	Jedinična cijena	Cijena za jednu godinu	Ukupan iznos za period 2011-2016	Godina implementacije
4.1.	GRAĐANI						
1	uvesti besplatni telefon za informacije (free-phone)		1	100,00 KM	1.200,00 KM	6.000,00 KM	2012.
2	promovirati besplatni info telefon, web stranicu i bilten kroz sve raspoložive medije	promotivna reklama	1 do 5	100,00 KM	500,00 KM	2.500,00 KM	kontinuirano
3	AKADEMIJA ZA GRAĐANE (projekat edukacije građana)	educirani građani	50	10,00 KM	500,00 KM	2.500,00 KM	kontinuirano svake godine
4	planirati kontakt emisiju na RTV Cazin za gostovanje Načelnika i Pomoćnika načelnika, koji će odgovarati na aktualna pitanja građana	/	/	/	/		kontinuirano
5	zadužiti osobe po Službama za ažurnost informacija u vezi sa često postavljenim pitanjima na eksternoj i internoj web stranici	/	/	/	/		kontinuirano
4.2.	PODUZETNICI, INVESTITORI, DONATORI						
6	organizirati redovne sastanke ili forume predstavnika organa uprave sa poduzetnicima na području općine Cazin	/	/	/	/		kontinuirano (najmanje 4 puta godišnje)
7	otvoriti poslovni imenik na portalu općine Cazin kako bi svi poduzetnici po vlastitoj želji bili upisani u jednu bazu koja je dostupna putem interneta 24/7	/	/	/	/		2011.
8	postaviti na portal općine prednosti administrativnih procedura i pogodnosti za otvaranje biznisa i prevesti to na nekoliko svjetskih jezika	/	/	/	/		2011.

4.3.	VIŠI NIVOI VLASTI						
9	planirati posjete u toku godine, gdje bi se u direktnom kontaktu sa raznim institucijama (vlade, ministarstva, direkcije itd.) predstavljala općina, njene aktivnosti, projekti, problemi	/	/	/	/		kontinuirano
10	organizirati u općini informativno promotivne forume za predstavnike viših nivoa vlasti	/	/	/	/		kontinuirano
4.4.	OMLADINSKE GRUPE						
11	kreirati i usvojiti općinsku Strategiju mladih	/	/	/	/		2012.
12	održavati periodične sastanke sa predstavnicima omladinskih udruženja	/	/	/	/		kontinuirano
13	finansiranje i sufinansiranje omladinskih projekata putem javnog poziva	/	/	/	/		kontinuirano
4.5.	UDRUŽENJA GRAĐANA						
14	napraviti bazu podataka o udruženjima i NVO na području općine Cazin	/	/	/	/		2011.
15	potpisati Sporazum o partnerstvu sa nevladinim sektorom	/	/	/	/		2011.
16	uvrstiti u budžet finansiranje isključivo kroz projekne prijedloge	/	/	/	/		decembar 2012.
17	održavati redovne sastanke sa predstavnicima NVO sektora	/	/	/	/		kontinuirano

4.6.	MEĐUNARODNE ORGANIZACIJE U BiH						
18	imenovati osobu zaduženu za komuniciranje sa međunarodnim organizacijama	/	/	/	/		2012.
19	napraviti bazu podataka sa najvažnijim informacijama i kontaktima međunarodnih organizacija sa kojima Općina Cazin ima uspostavljenu saradnju	/	/	/	/		2012.
20	napraviti plan promocije projekata i projektnih aktivnosti kroz pripremu i implementaciju projekata koje Općina Cazin realizira sa međunarodnim organizacijama	/	/	/	/		2012.
4.7.	TURISTI						
21	izraditi Strategiju razvoja turizma općine Cazin	/	/	/	/		2013.
22	izraditi turistički prospekt općine Cazin	prospekt	1.000	10,00 KM	10.000,00 KM	10.000,00 KM	kontinuirano (svake godine uraditi određen broj)
23	izraditi i usvojiti službeni suvenir	suvenir	3	1000,00KM	3.000,00KM	3.000,00KM	2012. (putem javnog poziva)
24	izraditi program organizovanog boravka turista	program organizovanog boravka	10.000	2,00 KM	20.000,00 KM	20.000,00 KM	2012/2013.
25	podržati osnivanje turističkih agencija	/	/	/	/		kontinuirano
4.8.	DIJASPORI						
26	odrediti godišnje termine, programe (zimski i ljetni odmor) za susrete sa dijasporom	/	/	/	/		kontinuirano
27	uspostaviti mailing listu za dostavu informacija	/	/	/	/		
28	dostavljati redovno informacije o dešavanjima u općini	/	/	/	/		kontinuirano

4.9.	UČENICI I STUDENTI						
29	informisanje učenika i studenata o aktivnostima općinskih organa i službi putem e-maila	/	/	/	/		kontinuirano
30	distribucija promotivnog materijala i publikacija ovoj populaciji	/	/	/	/		kontinuirano
31	pokroviteljstvo takmičenja u provjeri stečenog znanja i vještina		2	3.000,00 KM	6.000,00 KM	30.000,00 KM	kontinuirano
32	raspisivanje konkursa takmičarskog karatera (za najbolji esej/priču/projekat)	konkurs	1	500,00 KM	500,00 KM	2.500,00KM	kontinuirano
33	organizovanje TV i radijskih emisija za mlade	/	/	/	/		kontinuirano
4.10.	MJESNE ZAJEDNICE						
35	organizirati i provesti informativne kampanje o mogućim načinima građanskog učešća u procesima odlučivanja	kampanja	5	500,00 KM	500,00 KM	2.500,00 KM	kontinuirano (svake godine)
36	promovirati partnerstvo sa građanima putem lokalnih medija i drugih oblika komunikacije	/	/	/	/		kontinuirano
37	uključiti vijećnike OV u redovnu komunikaciju sa građanima kroz godišnji plan prijema građana u Općinskom vijeću i godišnji plan posjete vijećnika MZ	/	/	/	/		kontinuirano
	UKUPNO:			4.322 KM	42.200 KM	73.006 KM	

Napomena: Izražene cijene odnose se na godišnju razinu, s tim da se kontinuirane aktivnosti u novčanom iznosu dijele na cjelokupan period implementacije Strategije, što znači od 2011. do 2016. godine.

Iz tabele je također vidljivo da je većina aktivnosti bez uključenih troškova, što znači da su potpuno besplatne ili se nalaze u okvirima mogućih svakodnevnih poslova uposlenika organa uprave.

Najveći dio aktivnosti svakako će se naći u opisu poslova Službenika za odnose s javnošću (Stručnog saradnika, Višeg stručnog saradnika ili Stručnog savjetnika), kada se definiše ovo radno mjesto.

9. Obrazloženje za izradu Strategije komuniciranja Općine Cazin

I PRAVNI OSNOV

Pravni osnov za donošenje ove Strategije sadržan je u članu 38. Statuta Općine Cazin (Službene novine Općine Cazin, br. 13/10) i članu 15. Zakona o principima lokalne samouprave u FBiH (Službene novine FBiH, br. 49/06)

II RAZLOZI ZA IZRADU STRATEGIJE

Rješenjem Načelnika općine br.01/N-05-5137/10, od 19.10.2010. godine formirana je Komisija za izradu Strategije komuniciranja Općine Cazin u sastavu kako slijedi:

- 1. Alićajić Irma, predsjednik**
- 2. Ljubijankić Hamdija, član**
- 3. Salkić Hasan, član**
- 4. Samardžić Muhamed, član**
- 5. Silić Amir, član**
- 6. Velić Dijan, član**

Zadatak imenovane Komisije, prema navedenom Rješenju, predstavlja izradu Strategije komuniciranja Općine Cazin, a na osnovu uputstava i prethodne saradnje Općine Cazin i OSCE-a, koja se tiče implementacije programa „Lokalno je primarno“.

Strategija komuniciranja s javnošću će sistematizovati aktivnosti i njihove nosioce u oblasti komuniciranja s ciljem da se dvosmjernim djelovanjem iznađu najbolji načini za mjerenje zadovoljstva građana, odnosno Općine i Općinskog vijeća prema njima, te najsvrsishodnije utjecati da njihova podrška aktivnostima izabranih predstavnika u lokalnoj vlasti i općinskoj administracije bude dodatni impuls za realizaciju aktivnosti po volji građana i na opću korist svima, u cilju poboljšanja kvaliteta življenja.

Prema mišljenju predstavnika OSCE-a i njihovih predstavnika, ovaj dokument može poslužiti kao ogledni primjerak drugim općinama ili gradovima u kreiranju kvalitetnih aktivnosti za komunikaciju sa građanima.

OBRADIVAČ: Komisija za izradu Strategije komuniciranja Općine Cazin

PREDLAGAČ: Općinski načelnik