

„Print-tel info servis“ Općine Gračanica, uspostava i funkcionisanje

OMER HAMZIĆ
.....

DABI se obezbijedilo kontinuirano, sveobuhvatno i objektivno informisanje građana i javnosti o radu općinske uprave (termin općinska uprava u ovom slučaju obuhvata Općinsko vijeće i njegove organe, instituciju načelnika i sve općinske službe), te stalna komunikacija između građana i organa lokalne vlasti s ciljem da se kontinuirano ostvaruje demokratska kontrola te iste vlasti kao servisa građana, u Općini Gračanica pristupilo se izradi Komunikacijske strategije, kojom je uspostavljen međusobno povezan i funkcionalan sistem internog i eksternog informisanja, kadrovski osposobljen i tehnički podržan računarskom mrežom i odgovarajućim softverom, tako da funkcioniše kao višekanalni info servis, preko kojeg se ostvaruje: međusobna komunikacija između ključnih segmenata općinske uprave (interno informisanje) i komunikacija organa općinske uprave sa građanima (eksterno informisanje). Višekanalni komunikacijski sistem uspostavlja se u okviru Projekta razvoja općina (MDP), kojeg finansira Švajcarska agencija za razvoj i saradnju

(SDC), a implementira ga švajcarska nevladina organizacija Intercooperation sa sjedištem u Bernu.

U ovom prilogu govori se o praktičnim modelima interne i eksterne komunikacije kao o jedinstvenom višekanalnom komunikacionom sistemu koji funkcioniše kao spona između lokalne vlasti i građana (javnosti) i tako ostvaruju ključni zahtjevi, postavljeni u Komunikacijskoj strategiji općine Gračanica.

USPOSTAVA „PRINT-TEL INFO SERVISA“

U prvom dijelu tog dokumenta, koji se bavi analizom komunikacija, daje se detaljan uvid u načine i efekte komuniciranja unutar (interna komunikacija) i izvan (eksterna komunikacija) općine. Osim toga, učinjen je pokušaj da se uđe i u organizacijske, finansijske i tehničke aspekte svih vidova komunikacije općine. Na osnovu tako postavljene sistematske analize komunikacija, definisani su specifični, mjerljivi, ostvarivi i relevantni ciljevi, kao i aktivnosti koje se moraju poduzeti ukoliko se žele ostvariti ti ciljevi.

U analizi internih komunikacija težište je dato: na sastanke osoblja, intranet, tele-

fon, oglasnu ploči i bilten. U analizi ekster-nih komunikacija težište je dato: na odnose s medijima web stranicu, oglasnu ploču, promotivne publikacije, plaćeno oglašavanje, telefon, odnose s klijentima, dizajn itd.

U dijelu Strategije u kojem se analizira eksterno komuniciranje posebna pažnja posvećena je tehnikama, sredstvima i aktivnostima eksterne komunikacije općine Gračanica sa građanima i medijima. U tom smislu, uspostavlja se odjel ili služba za informisanje u općini kao nezamjenjiv organizacioni oblik u realizaciji poslova s područja odno-sa sa javnošću i nezaobilazna spona između pojedinih organizacionih segmenata (kao izvora informacija) i medija preko kojih se te informacije prenose građanima. To se obezbjeđuje čvrstom uvezanošću svih organizacionih segmenata lokalne uprave sa službom informisanja koja u praksi funkcionise kao dobro organizovan i tehnički potpuno opremljen servis pod nazivom „Print-tel info servis“ općine Gračanica.

FUNKCIONISANJE „PRINT-TEL INFO SERVIS“

a) Od izvora informacije do Print-tel info servisa (obaveze općinskih organa uprave): Strategijom je predviđeno da se na jednom mjestu prikupljaju i obrađuju sve informacije koje dolaze iz općinskih organa uprave – u vidu elektronskih ili printanih zapisa (materijala), koji se mogu brzo i lahko preurediti (dotjerati) za objavljivanje, odnosno postavljanje u odgovarajuće info-kanale. Tako obrađene informacije se, putem višekanalnog softvera ili putem klasične pošte, plasiraju medijima i svim zainteresovanim građanima i pravnim licima na području općine Gračanica.

Za redovno i blagovremeno «doturanje» informacija iz svog domena u „Print-tel servis“ odgovorni su općinski organi uprave, odnosno njihovi rukovodioci. Za obradu i blagovremeno «doturanje» informacije građanima (u javnost), putem medija ili drugih komunikacijskih kanala, odgovoran je „Print-tel info servis“ kao služba (odjel) za informisanje.

Osim rijetkih izuzetaka (što je regulisano zakonom), svi službeni skupovi i sastanci u Općini, prema ovom dokumentu, moraju biti otvoreni za javnost. To znači da svaka aktivnost mora biti popraćena ili servisirana od strane ove službe kao glavne spona između organa uprave i građana. Ukoliko bi iz bilo kojih razloga došlo do zaobilazanja te službe, to bi dovelo do narušavanja sistema informisanja, nestručne prezentacije ostvarenih rezultata organa općinske uprave, pa i uskraćivanja javnosti u pogledu informisanja o njenom radu itd.

b) Od „Print-tel info servisa“ do građana (javnosti): Informacija koja sa svog izvora, tj. od općinskog organa, dolazi u „Print-tel info servis“, takoreći u sirovom stanju, odnosno u formi koja nije prilagođena medijima, odmah se obrađuje (stručno novinarski), rediguje i lektoriše, zatim „pakuje“ u odgovarajuću formu i u najkraćem roku plasira javnosti (građanima) putem višekanalnog sistema koji se instalira i uvezuje sa organima uprave zainteresovanim građanima i pravnim subjektima kao i medijima. Za plasman obrađenih informacija, doturanje poziva, saopćenja i drugih informativnih materijala na raspolaganju su: 1. vlastiti (interni) info-kanali: info letak, službena web stranica općine, e-mail, telefaks, sms i info telefon (vruća linija) i 2. javni mediji, printani i elektronski, s tim što Radio Gračanica, kao lokalni javni servis, ima posebno mjesto u tom sistemu..

Info letak pod naslovom „Print-tel“ priprema se i distribuira svim građanima, pravnim subjektima i medijima koji se prijave u „Print-tel info servis“. Distribucija se vrši, zavisno od opredjeljenja korisnika, klasičnom poštom (u printanoj formi na 2 4 ili više stranica A4 formata), e-mailom ili telefaksom. Koncipiran je tako da donosi kratke informacije o najvažnijim aktivnostima općinskih organa uprave u periodu između dva broja. Frekvencija njegovog izlaženja zavisi od količine i značaja informacija, odnosno sadržaja i obima aktivnosti lokalne vlasti i nema fiksirane termine izlaženja. U principu, to su odabrane informacije (sa priložima i fotosi-

ma) koje su prethodno već objavljene na web stranici Općine. Letak se može po potrebi štampati kao pregledan godišnjak, hronika ili drugi sličan materijal. **Web stranica**, kao službena stranica Općine donosi šire informacije o Općini, obrasce, obavještenja, linkove i druge izvorne materijale i dokumente iz domena rada općinskih organa uprave. Cilj je da se općina prezentira kao lokalna zajednica u svim njenim dimenzijama. Stranica je okrenuta više široj nego lokalnoj javnosti. Između ostalih materijala, od kojih su neki statični, na ovoj stranici se objavljuju dnevne informacije ili aktualnosti iz rada općinskih službi koje će za zainteresovane korisnike donositi uputstva kako mogu doznati šire pojednosti ili dobiti opširnije materijale ili dokumente iz neke oblasti. Stranica je otvorena za sva pitanja, prijedloge ili inicijative javnosti (građana) iz domena općinskih organa uprave. **E-mail** se koristi za „doturanje“ kako „Print-telovih“ letaka, tako i dnevnih informacija, aktualnosti svim zainteresovanim subjektima (pravnim i fizičkim licima, medijima i sl.) Istim kanalom doturaju se i svi službeni pozivi fizičkim i pravnim licima za sastanke, sjednice i ostale skupove u organizaciji općinskih organa uprave. Zavisno od opredjeljenja korisnika, **Telefaks** se koristi za „doturanje“ printanog primjerka „Print-tela“. **SMS** se koristi za doturanje najvažnijih informacija, poziva ili obavijesti za sve one koji žele da putem tog kanala budu obaviješteni o radu općinskih organa uprave. Istim putem mogu dobivati pozive za sastanke ili druga obavještenja koja žele. **Info telefon** ili „vruća linija“ na raspolaganju je građanima svakog dana u toku radnog vremena općinskih organa uprave.

c) **Od građana (javnosti) do lokalne vlasti - preko „Print-tel info servisa“:** U principu navedenim kanalima omogućuje se in-



PRINT-TEL

10. 4. 2007.
GODINA I BROJ 3

OBILJEŽEN 7. APRIL - DAN OSLOBODENJA GRAČANICE U DRUGOM SVJETSKOM RATU



AKCENTI

- Obilježen 7. april - dan oslobođenja Gračanice u Drugom svjetskom ratu
- Četovlja - drapovani prirodni resurs Općine Gračanica
- Rekonstrukcija i asfaltiranje saobraćajnice Sprečko polje
- Prva rasprava o predloženoj lokaciji bivše vrbine šume
- April mjesec čistoće
- Sa Kolektiva Općinskog načelnika

Svečanom akademijom, kojoj su prisustvovali brojni građani, borci antifasističkog rata 1941. - 1945. i rata za Bosnu i Hercegovinu 1992. - 1995., ugledni privrednici, javni i kulturni radnici gračanice općine i ove godine svečano je obilježen 7. april. Dan oslobođenja Gračanice u Drugom svjetskom ratu. U svom referatu, koji je pročitao na akademiji, predsjedavajući Općinskog vijeća Hasan Fetihović, između ostalog je naglasio. „Danas, dakle, na prigodan, način, kako i prilikom, obilježavamo 7. april - Dan oslobođenja Gračanice u Drugom svjetskom ratu. Bez ikakvih ideoloških i drugih opterećenja, sa što manje formalnog i manifestacionog, mi na ovaj način želimo svoje duboko opredjeljenje i potvrđujemo da u biti pripadamo svjetskom antifasističkom bloku. Potvrđujemo odanost antifasističkim tradicijama i budućim generacijama ukazujući da su dometi antifasističke borbe i žrtve naših naroda u Drugom svjetskom ratu - dostojne poštovanja i da su dio naše historijske baštine koje se Bosna i Hercegovina ne smije odricati.“

Zašto?

Zato što je antifasizam za Bosnu i Hercegovinu, možda više nego za bilo koju drugu zemlju u njenom okruženju, temeljni uslov opstanka.

To su iskusile generacije za nama, u to smo se i sami uvjerali u nedavnoj našoj prošlosti.

Zato je naša obaveza da ideju antifasizma, iznova odmerimo i provjerimo u donedarnim našim nesrećama, predamo u amanet novim generacijama, novim borcima za demokratske, humane odnose, novim borcima protiv zloupotrebe svakog nacionalnog cilja u ime i za račun totalitarnih i osvajačkih ideja, novim antifasistima. Ne smijemo dozvoliti da

mlade generacije budu lišene mogućnosti da spoznaju pravu prirodu fasizma, i onog iz Drugog svjetskog rata kao i posljednjeg rata za Bosnu i Hercegovinu 1992-1995. godina.“

Nakon pročitano referata, učenici Paralelne muzičke škole iz Gračanice izveli su prigodan kulturno-umjetnički program, zatim je u BKČ otvorena izložba gračančkih slikara.

Potvrđujemo odanost antifasističkim tradicijama i budućim generacijama ukazujući da su dometi antifasističke borbe i žrtve naših naroda u Drugom svjetskom ratu dostojne poštovanja i da su dio naše historijske baštine koje se Bosna i Hercegovina ne smije odricati.

Zašto?

Zato što je antifasizam za Bosnu i Hercegovinu, možda više nego za bilo koju drugu zemlju u njenom okruženju, temeljni uslov opstanka.

To su iskusile generacije za nama, u to smo se i sami uvjerali u nedavnoj našoj prošlosti.

Zato je naša obaveza da ideju antifasizma, iznova odmerimo i provjerimo u donedarnim našim nesrećama, predamo u amanet novim generacijama, novim borcima za demokratske, humane odnose, novim borcima protiv zloupotrebe svakog nacionalnog cilja u ime i za račun totalitarnih i osvajačkih ideja, novim antifasistima. Ne smijemo dozvoliti da

teraktivna komunikacija između građana i vlasti. Svakom građaninu koji se opredijeli da prihvata informacije putem jednog od navedenih kanala, pružena je mogućnost da tim istim kanalom komunicira u obrnutom smjeru, to jest da komunicira sa nosiocima vlasti, da ih pita sve što ga interesuje, da kritikuje, predlaže, inicira... Na taj način građani se mogu neposredno informisati o radu bilo kojeg organa ili pojedinca u općinskom organu uprave. Odgovore na postavljena pitanja mogu dobiti neposredno ili putem nekog od spomenutih info kanala.

d) **Od „Print-tel info servisa“ do izvora informacije (općinskih službi):** Sve informacije koje se doturaju i obrađuju u okviru „Print-tel info servisa“ (o radu općinskih organa uprave, sastancima, skupovima i ostalim događajima) u isto vrijeme dostupne su svim organima uprave, čime se ostvaruje i tzv. interno (horizontalno) informisanje između tih organa. Sa jednog mjesta, dakle, plasiraju se informacije „svima o radu svih“,

čime se ostvaruje ne samo međusobna informiranost, već i međusobna kontrola i koordinacija pojedinih akcija i aktivnosti u Općini. Time se posebno utiče na kvalitet rada (usluga) i dinamizira aktivnost općinskih organa uprave. Na isti način, ovoj službi dostavljaju se svi zvanični pozivi za sastanke, zborove, radne, protokolarne, svečane i druge skupove, te dnevne i sedmične protokole općinskih funkcionera (Općinski načelnik, predsjedavajući Općinskog vijeća i dr.), obavijesti o njihovim sastancima kako u Općini, tako i na terenu, o radnim i drugim posjetama Općini Gračanica itd.

e) Od „Print-tel info servisa“ do javnih medija: Svim zainteresovanim medijima stavljaju se na raspolaganje sve informacije i sve komunikacioni kanali koji se upotrebljavaju u ovom sistemu (printani, elektronski i dr.) U dogovoru sa zainteresovanim subjektima u općini, putem „Print-tel servisa“ organizuju se konferencije za štampu ili drugi kontakti i razgovori između novinara, to jest medija i pojedinih organa općinske uprave, odgovornih izvršilaca, zaposlenika itd. U isto vrijeme radi se press kliping, evidentira i prati „prisustvo općine“ u pojedinim medijima, te voditi registar objavljenih informacija u njima. Da bi se to ostvarilo, svi kontakti općinskih organa uprave i svih odgovornih osoba, u principu, moraju se ostvarivati i realizovati posredstvom i uz servisiranje „Print-tel info servisa“.

Među javnim medijima koji „pokrivaju“ rad općinskih organa uprave, posebno mjesto zauzima Radio Gračanica kao lokalni javni servis. Da bi došlo do daljeg otvaranja ovog medija prema slušaocima i uspostave izravne komunikacije lokalne vlasti sa građanima, manjim zahvatima u programskoj koncepciji i šemi data je mogućnost građanima da putem tog medija izravno komuniciraju, postavljaju pitanja, predlažu i kritikuju lokalnu vlast, da dobijaju odgovore i da komuniciraju sa organima vlasti svakog dana u periodu emitovanja programa Radio Gračanice. Uspostavom tog svojevrsnog narodnog parlamenta, odnosno kontinuirane radio tribine, u kojoj građani imaju priliku da 18 sati

dnevno postavljaju pitanja nadležnim organima uprave, da predlažu, kritikuju i dobijaju odgovore, uspostavlja se svojevrsan demokratski narodni parlament i izravno komuniciranje vlasti sa građanima.

ZAKLJUČAK

„Print-tel info servis“ omogućuje svakom građaninu i privrednom subjektu da u svako vrijeme ostvari interaktivnu komunikaciju sa lokalnom vlašću: da dobije informaciju koja ga interesuje i da obrnutim smjerom istim kanalom, ako želi zatraži pojašnjenje, postavi pitanje, uputi prijedlog ili kritiku tog istoj vlasti. Time se otvara nesmetan protok informacija u oba pravca i obezbjeđuje stalna komunikacija između građana i lokalne vlasti, na način i u obimu koji želi svaka zainteresovana strana: građani, privredni subjekti, mediji... Drugim riječima, građani mogu pristupiti organima lokalne uprave po vlastitom izboru, zavisno od komunikacijskih sredstava s kojima raspolazu, od životnog standarda, stepena obrazovanja itd. Neki su više, a neki manje zainteresovani za probleme lokalne uprave, neki žele potpune izvještaje o radu Općinskog vijeća, načelnika, drugi žele samo kratke informacije (putem SMS na primjer), treći nemaju vremena za čitanje itd. „Print-tel info servis“ obezbjeđuje pristup radu općinskog vijeća, općinskih organa uprave putem: interneta, elektronskih poruka SMS, telefaksa i klasične pošte. Dovoljno je bilo kojim od ovih kanala poslati pristupnicu u „Print-tel info servis“. Pristupnica otvara protok redovnih i pravovremenih informacija o radu Općinskog vijeća i njegovih radnih tijela, o aktivnosti općinskog načelnika i općinskih službi kao lokalne izvršne vlasti. U svakom trenutku onaj ko to želi može reagovati, svako može poslati svoj komentar, pitanje ili stav općinskim vijećnicima, općinskom načelniku, općinskim službama. Pri tome, nikako ne treba zemariti takozvanu živu riječ, odnosno fizičku interakciju građana sa nosiocima funkcija i lokalne vlasti (diskusije, javne rasprave, lobiranje građana i vijećnika, prijemi itd), što izlazi iz okvira ove teme.