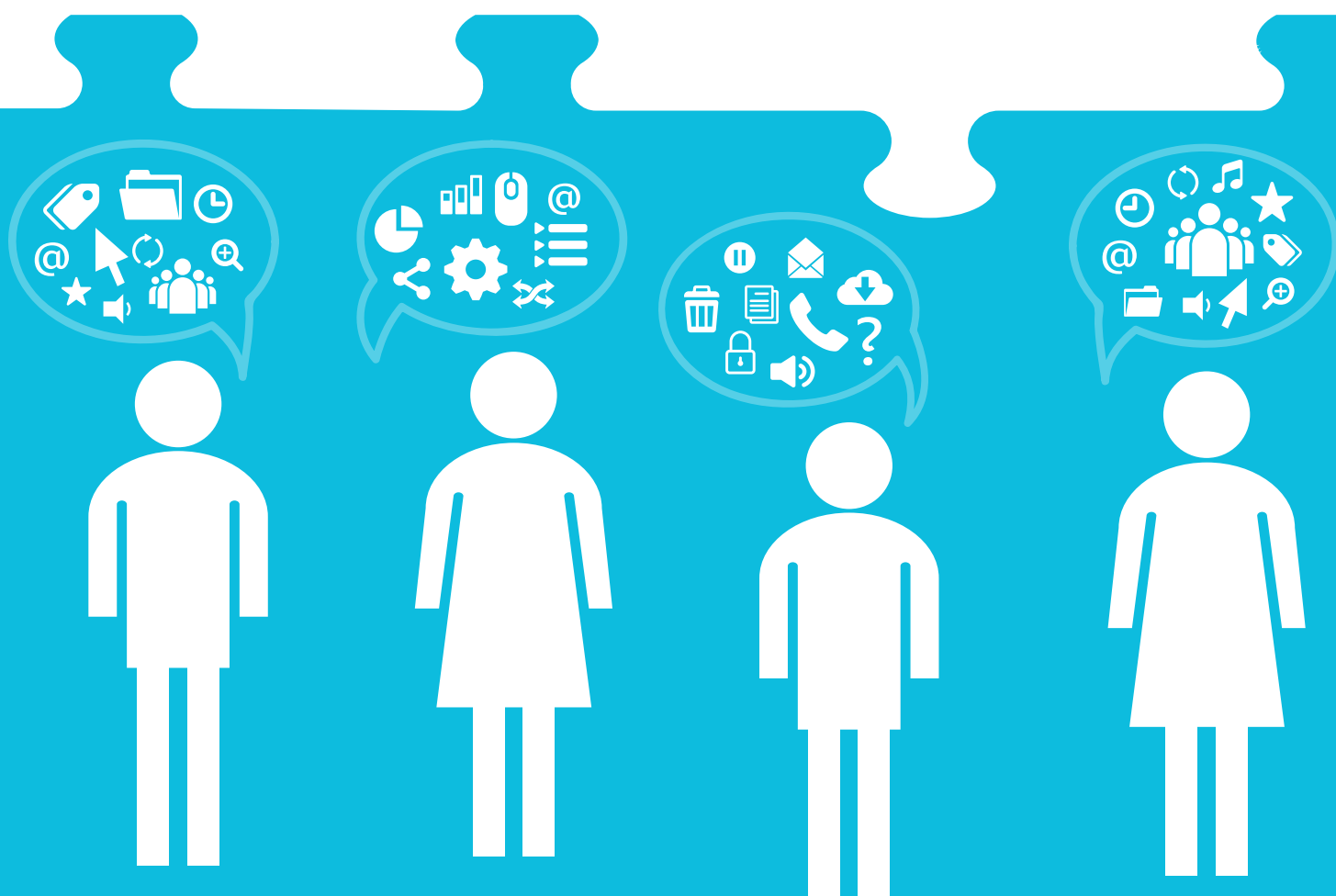




ГРАД ПАНЧЕВО

# СТРАТЕГИЈА КОМУНИКАЦИЈЕ

ГРАДА ПАНЧЕВА  
2017-2020



## САДРЖАЈ

### **1. УВОДНЕ НАПОМЕНЕ**

- 1.1. Разлози за израду Стратегије комуникације града Панчева 2017-2020. године
- 1.2. Циљ доношења Стратегије комуникације
- 1.3. Анализа почетног стања комуникације у органима града Панчева

### **2. ЦИЉНЕ ЈАВНОСТИ ГРАДА ПАНЧЕВА**

- 2.1. Опис почетног стања
- 2.2. Подела циљних јавности

### **3. ИНТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА**

- 3.1. Опис почетног стања
- 3.2. Препоруке за унапређење интерне комуникације
- 3.3. Образложење предложених препорука

### **4. ЕКСТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА**

- 4.1. Опис почетног стања
- 4.2. Препоруке за унапређење екстерне комуникације
- 4.3. Образложење предложених препорука

### **5. ДИГИТАЛНА КОМУНИКАЦИЈА**

- 5.1. Опис почетног стања
- 5.2. Препоруке за унапређење дигиталне комуникације
- 5.3. Образложење предложених препорука

### **6. ПЛАН МОНИТОРИНГА И ЕВАЛУАЦИЈЕ СПРОВОЂЕЊА СТРАТЕГИЈЕ КОМУНИКАЦИЈЕ**

### **7. АКЦИОНИ ПЛАН ЗА СПРОВОЂЕЊЕ СТРАТЕГИЈЕ КОМУНИКАЦИЈЕ ГРАДА ПАНЧЕВА 2017-2020**

## 1. УВОДНЕ НАПОМЕНЕ

### 1.1. Разлози за израду Стратегије комуникације града Панчева 2017-2020

Одлука о изради Стратегије комуникације града Панчева за период 2017-2020 (у даљем тексту: Стратегија комуникације), донета је пре неколико година, током процеса израде Стратегије развоја града Панчева 2014 - 2020. године (у даљем тексту: Стратегија развоја). Стратегија комуникације представља акциону меру, предвиђену овим кровним стратешким документом, и дефинисана је као мера у оквиру остваривања десетог стратешког приоритета (Модернизација и унапређивање рада јавних служби и потпуније коришћење надлежности јединице локалне самоуправе), и то у оквиру мере 10.2 која гласи: Стратешко, пројектно и програмско планирање и анализа реализације.

Сагледавајући визију и стратешке приоритете развоја града Панчева, руководство града и пројектни тим Стратегије развоја, уочили су колики је значај комуникације у остваривању ефикасности, транспарентности и одговорности у раду јединице локалне самоуправе, а која се огледа у квалитетном испоручивању услуга грађанима и привредним субјетима. Стратегија комуникације замишљена је као документ који на јасан и практичан начин треба да пружи основне смернице за унапређење целокупне комуникације, а у циљу унапређења пословања, веће ефикасности и снажнијег позиционирања локалне самоуправе као сервиса грађана. У том светлу Стратегија комуникације је документ који на нивоу локалне самоуправе треба да допринесе спровођењу мера које су дефинисане Стратегијом реформе јавне управе.<sup>1</sup>

*Град Панчево, место са већим бројем малих и средњих предузећа, опремљеним радним зонама, са бројним занатским радњама, развијенијом пољопривредном производњом, изграђеним модерним насељима, развијенијом туристичком понудом, чистијим рекама, уређеним обалама, шеталиштима, плажама, са више зеленила и уређеним старим градским језгром. Број запослених ће се, сходно претходно наведеном, повећати, а број социјално угрожених породица и појединаца смањити. У граду ће одговорно функционисати јавне службе, кроз примену ефикаснијих процедура и механизма за пружање услуга грађанима и побољшање квалитета живота и рада.*

Визија развоја града Панчева

Стратегија развоја града Панчева 2014-2020. година

<sup>1</sup> Стратегија реформе јавне управе у Републици Србији (Сл. гласник РС бр. 9/14, 42/14 - исправка), Пречишћен текст закључно са изменама из Сл. гл. РС бр. 42/14 које су у примени од 23/04/2014

## 2. Циљ доношења Стратегије комуникације

Достигнути степен развоја комуникација у органима града Панчева у тренутку израде Стратегије развоја током 2014. године и њено даље јачање на свим нивоима и према свим циљним јавностима, захтева израду стратешког документа који ће на системски начин, коришћењем јединствене методологије и у широком консултативном процесу са запосленима и екстерним јавностима идентификовати приоритетна питања и мере које ће значајно унапредити комуникацију.

Процес израде Стратегије комуникације трајао је шест месеци, у периоду од 22. новембра 2016. године до 22. маја 2017. године. Цео процес спровео је екстерни консултантски тим, у сарадњи са интерним тимом, састављеним од представника сва четири органа града. Током процеса тимови су интензивно сарађивали кроз свакодневну комуникацију, редовне састанке и консултације. Методолошки оквир за израду Стратегије комуникације састојао се од три фазе пројектног циклуса: фазе истраживања, фазе подизања капацитета запослених и фазе израде документа.

Током истраживачке фазе спроведене су следеће активности:

- анализа постојећег нивоа квалитета комуникације у органима града
- анализа релевантних интерних прописа и аката
- истраживање о стању интерних комуникација у Градској управи
- истраживање о стању интерних комуникација у органима града
- четири фокусне групе (интерна комуникација I и II, екстерна комуникација, перцепција града Панчева)

Имајући у виду да је процес израде Стратегије комуникације започет током 2016. године, важно је напоменути да је утврђивање почетног стања у комуникацијама започето током 2016. године. Истовремено, дужина трајања процеса израде документа навела је консултантски тим на закључак да је предлог акционих мера и активности неопходно везати за 2017. годину као почетну годину спровођења Стратегије комуникације. Због тога се Стратегија комуникације односи на период између 2017. и 2020. године, а што у финалу кореспондира са Стратегијом развоја града Панчева 2014-2020.

Фаза подизања капацитета запослених састојала се од три обуке за запослена и именована лица у органима града. Интегрална обука састојала се од неколико модула који су покривали посебне подобласти односа с јавношћу. Модули су прилагођавани свакој појединачној групи учесника, у односу на систематизацију њихових радних места. Модули су се односили на следеће теме: односи с јавношћу и вештине комуникације, дигиталне комуникације, кризне комуникације и јавни наступ.

Паралелно са процесом израде Стратегије комуникације, током априла 2017. године спроведена је обука у области комуникације и јавног наступа за одборнике у Скупштини града, кроз подршку Програма Уједињених нација за развој (УНДП).

Сагласно свему претходно изнетом, **општи циљ** Стратегије комуникације града Панчева 2017-2020 јесте **системско уређење комуникација органа града Панчева, у циљу ефективнијег и ефикаснијег остварења стратешко-развојних циљева, дефинисаних Стратегијом развоја града Панчева за период 2014 - 2020. година.**

Посебни циљеви Стратегије комуникације су:

1. Унапређење интерне комуникације у циљу повећања ефикасности рада запослених и унапређења људских ресурса;
2. Позиционирање града Панчева као примера добре праксе на нивоу локалних самоуправа;
3. Приближавање локалне самоуправе корисницима услуга, кроз транспарентност рада и партнерски однос.

Документ Стратегије комуникације чине следеће целине: Уводне напомене, Циљне јавности града Панчева, Интерна комуникација, Екстерна комуникација, Дигитална комуникација, Мониторинг и евалуација спровођења Стратегије комуникације и Акциони план спровођења Стратегије комуникације.

Поред наведених поглавља израђена су и три додатна интерна документа за поступање у оним областима односа с јавношћу које су од посебног значаја за успостављање интерних процедура. У питању су Смернице за употребу друштвених мрежа, Препоруке за управљање репутацијом и Препоруке за кризну комуникацију.

Саставни део Стратегије комуникације града Панчева за период 2017-2020 јесте Акциони план за њено спровођење. Акциони план садржи преглед специфичних мера које су дефинисане на основу циљева комуникације према одређеним циљним јавностима, планиране активности за остваривање ових мера, њихове носиоце у спровођењу тих активности, индикаторе, рокове за почетак спровођења активности и потребна средства за реализацију. Све дефинисане мере које се налазе у Акционом плану (и њихове припадајуће активности), дефинисане су на основу циљева комуникације према појединачним циљним јавностима, а које су наведене у поглављу „Циљне јавности града Панчева“.

Пројектни тим процењује да ће за реализацију мера из Стратегије комуникације финансијска средства бити планирана у оквиру планирања буџета локалне самоуправе за наредне буџетске године (2018., 2019. и 2020. година). Имајући у виду динамику процеса израде Стратегије комуникације, све активности које по Ационом плану треба да се реализују током 2017. године не захтевају финансијска средства. Планирање средстава за активности које захтевају одређење средстава треба да се изврши у оквиру планирања буџета за наредне буџетске године, док би се неке од предложених активности могле осигурати кроз пројектно планирање и донаторску подршку.

### 1.3. Анализа почетног стања комуникације у органима града Панчева

Консултативни процес и истраживачка фаза пројектног циклуса имали су за циљ да се, на основу свих прикупљених података, информација и увида, утврди почетно стање у области комуникације, како би се у односу на све дефинисане снаге и просторе за унапређење креирао Акциони план којим ће се утврдити активности које би утицале на остварење општег циља Стратегије комуникације. Почетно стање комуникације у органима града Панчева приказано је у табели број 1.

СНАГЕ	СЛАБОСТИ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Једна од развијених локалних самоуправа у РС</li> <li>• Носилац BFC SEE сертификата (града са повољним пословним окружењем у ЈИ Европи)</li> <li>• Континуирана комуникација са свим кључним јавностима</li> <li>• Солидна техничко-технолошка инфраструктура</li> <li>• Високо развијена екстерна комуникација</li> <li>• Развијени односи са локалним медијима</li> <li>• Систематизовано место саветника за односе с јавношћу</li> <li>• Постојање Стратегије развоја града</li> <li>• Постојање одређених процедура у области комуникација</li> <li>• Развијен електронски Информатор о раду</li> <li>• Дефинисане мере за брендирање града</li> <li>• Успостављен систем е-парламента</li> <li>• Издавачка делатност ГУ (прва и једина ЈЛС која уређује, објављује и бесплатно дели ученицима основних школа часопис намењен очувању и заштити животне средине)</li> <li>• Прва локална самоуправа по Индексу транспарентности локалне самоуправе ЛТИ2017</li> <li>• Прва локална самоуправа у оквиру пројекта „Јачање надзорне улоге и јавности у раду Народне скупштине – 2. фаза“</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Недостатак процедура у области комуникација</li> <li>• Недоследна примена постојећих процедура у области комуникација</li> <li>• Непостојање системског извештавања руководиоца о обављеним задацима</li> <li>• Непостојање система повратне информације према запосленима</li> <li>• Слаби капацитети за коришћење електронских сервиса</li> <li>• Недовољно разумевање значаја комуникације у јавној управи</li> <li>• Невидљивост појединачног запосленог у систему јавне управе</li> <li>• Непостојање Службе за односе с јавношћу</li> <li>• Недовољно развијен систем људских ресурса</li> <li>• Недовољно искоришћен потенцијал дигиталних комуникација</li> <li>• Нејасна систематизација одређених овлашћења, одговорности и задатака</li> <li>• Непостојање обавезности пружања повратне информације</li> <li>• Недовољно развијен систем праћења рада службеника</li> <li>• Непостојање системске комуникације између управе, предузећа, институција и установа града Панчева</li> </ul>

ШАНСЕ	ПРЕТЊЕ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ефикасније испуњење развојних циљева</li> <li>• Већа заинтересованост потенцијалних инвеститора</li> <li>• Ефикасније спровођење мера у оквиру Стратегије реформе јавне управе</li> <li>• Унапређени капацитети за стратешко управљање и координацију јавних политика на локалном нивоу</li> <li>• Ефикасније годишње и квартално планирање</li> <li>• Јачи капацитети руководиоца за управљање људским ресурсима</li> <li>• Већа радна ефикасност</li> <li>• Ефикаснија употреба дигиталних технологија</li> <li>• Јаснија одговорност над појединачним радним процесима</li> <li>• Уштеде канцеларијског материјала</li> <li>• Развијена култура тимског рада</li> <li>• Успостављање бољег радног окружења и радне атмосфере</li> <li>• Већа видљивост појединачног радног учинка</li> <li>• Слабљење негативног имица јавног службеника</li> <li>• Повећани капацитети ГУ Панчево за добијање међународне пројектне подршке</li> <li>• Позиција Панчева као примера добре праксе у области комуникација у ЈЛС</li> <li>• Панчево у клубу „Добре управе“</li> <li>• Континуирана информисаност запослених</li> <li>• Боља информисаност грађана</li> <li>• Већа грађанска подршка иницијативама локалне самоуправе</li> <li>• Видљивост града Панчева у националним медијима</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Недовољни капацитети (људски, технички, финансијски) за спровођење мера</li> <li>• Одлазак запослених из јавног сектора</li> <li>• Честе персоналне промене у ЈЛС (промена радног места унутар органа)</li> <li>• Недоследност у системском спровођењу Акционог плана Стратегије развоја</li> <li>• Непостојање сектора за односе с јавношћу и комуникације</li> <li>• Изборне промене и персоналне промене руководства</li> <li>• Непостојање стратешког документа у области ИКТ-а</li> <li>• Нови систем оцењивања запослених</li> <li>• Измене законодавног и институционалног оквира</li> <li>• Забрана запошљавања у јавном сектору</li> </ul>

Табела 1: SWOT анализа почетног стања у области комуникације града Панчева

Квалитативном анализом изражених карактеристика града Панчева, које су приказане у делу “снаге” и “шансе”, може се уочити солидна развијеност комуникацијских алата и пракси које се примењују, солидна инфраструктура која прати ове процесе и изражена интенција града за сталним унапређењем деловања у области комуникација, што осигурава солидну основу за успешну амортизацију изражених “слабости” и “претњи”. Анализа приказаних карактеристика указује на изражену потребу града Панчева, као јединице локалне самоуправе, за унапређењем одређених интерних процедура, чије синергетско деловање треба на системски начин да уреди област комуникације за све органе града Панчева, а у циљу успешног прилагођавања променама и изазовима и још ефикаснијег пружања услуга грађанима.

Прегледом интерних карактеристика и екстерних фактора пројектни тим је закључио да тежиште стратешког документа треба да буде на интерним комуникацијма, већој видљивости и дигиталном идентитету града Панчева, с обзиром на то да су ту уочени највећи простори за унапређење. Током процеса сагледани су сви расположиви људски, технички, институционални и формално-правни капацитети. Међу најзначајније ресурсе града Панчева спадају:

- Услужни центар Градске управе Панчево
- „Систем 48“ као сервис за решавање комуналних проблема грађана
- Систем пословне е-мејл адресе за запослене
- Јавна платформа за објаву материјала са седница Скупштине града
- Сервер за интерну размену докумената Градске управе (Размена)
- Књига графичких стандарда града Панчева
- Систематизовано радно место саветника за односе с јавношћу
- Систематизовано радно место ИТ администратора
- Систематизовано радно место/служба за управљање људским ресурсима
- Мрежа уредника интернет сајта града
- Усвојена интерна акта о комуникацији у органима града
- Усвојен Кодекс о јавности рада и односима с медијима
- Правилник о понашању запослених у Градској управи града Панчева
- Правилник о објављивању информација на званичној интернет презентацији града Панчева
- Успостављен систем е-парламента за директно праћење заседања Скупштине града
- Стратешка документа и акциони планови за одређене јавне политике (спорт, млади, култура, инклузија, запошљавање, инвестиције и капиталне инвестиције, социјална заштита и друго)
- Налози на друштвеним мрежама (Фејсбук и Јутјуб)

Побројани ресурси наводе на закључак да град Панчево поседује значајан потенцијал за стратешко унапређење комуникације и због тога је Стратегија комуникације претежно креирана као сет практичних препорука за додатно унапређење и ефикасније коришћење расположивих ресурса.



## 2. ЦИЉНЕ ЈАВНОСТИ ГРАДА ПАНЧЕВА

### 2.1. Опис почетног стања

Град Панчево има велики број циљних јавности. Надлежности градских органа таквог су распона да подразумевају сарадњу са бројним заинтересованим странама, што захтева широк распон комуникације, прилагођавања постојећих канала, велику вештину и стално унапређивање људских, техничких и технолошких капацитета.

Циљне јавности града Панчева обухватају појединце и групе које непосредно утичу или су под утицајем рада градских органа и ка којима су усмерене активности, док је сама комуникација дефинисана надлежностима. Током истраживачке фазе мапирани су примарне циљне јавности Градске управе и других органа града. Уочено је да су све оне третиране од стране града Панчева и у претходном периоду, пре приступања изради стратешког докумената. У највећој мери органи града, преко саветника за односе с јавношћу и других служби, континуирано комуницирају већ дефинисане кључне поруке које су у складу са надлежностима града Панчева, а у контексту сарадње са сваком појединачном циљном јавношћу. Консултантски тим је стога кључне поруке преформулисао у жељену перцепцију, односно у крајњи резултат који комуникација према свакој циљној јавности, кроз примену мера и спровођење активности из Акционог плана, треба да оствари.

### 2.2. Подела циљних јавности

Циљна јавност	Циљ	Жељена перцепција
Запослени	Увођењем система интерне комуникације запослени су редовно информисани о радним задацима, плановима, активностима, организационим и персоналним променама у ГУ и органима града, као и осталим релевантним темама	<ul style="list-style-type: none"> <li>Систем интерне комуникације обезбеђује видљивост учинка запослених</li> <li>Дељење информација између запослених, одељења и органа осигурава ефикасније и лакше обављање посла</li> <li>Употребом свих електронских сервиса смањује се време за обављање задатака</li> <li>Успостављање и поштовање процедура осигурава одговорност сваког запосленог и сваког руководиоца</li> <li>Давањем и примањем повратних информација руководиоци ефикасније управљају тимовима</li> </ul>

Грађани	<p>Повећање информисаности грађана о активностима, новостима и услугама града</p> <p>Повећање видљивости расположивих сервиса града за учешће грађана у јавним политикама</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Кроз пружање релевантних информација, слушање и решавање захтева и примедби, град унапређује квалитет живота грађана</li> <li>• Дигитални канали комуникације града су први избор грађана за информисање о граду</li> <li>• Градски услужни центар је поуздан извор свих информација од интереса за грађане</li> <li>• Град пружа подршку грађанима у решавању комуналних проблема кроз Систем 48</li> </ul>
Привредни субјекти, садашњи и потенцијални инвеститори	<p>Повећање информисаности привредних субјеката о подстицајном пословно-инвестиционом окружењу</p> <p>Подизање видљивости града као повољне привредно-развојне и инвестиционе дестинације</p> <p>Одржавање стандарда и унапређење по свим категоријама стандарда пословног окружења у Југоисточној Европи, кроз програм ресертификације BFC SEE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Панчево је град са пословним амбијентом по стандардима BFC SEE, град по мери привреде</li> <li>• Канцеларија за локални економски развој града Панчева је поуздан партнер привреди, извор свих релевантних информација од интереса за привреду и спона у комуникацији са стручним (јавним) службама града</li> <li>• Град редовно обезбеђује јасне и ажурне информације о условима за развој привреде</li> <li>• Град је добра дестинација за улагање и инвестирање</li> <li>• Град пружа институционалну подршку развоју привреде (Привредни савет, Регионална развојна агенција, Географско-информациони систем (ГИС)), посебне подстицаје за развој привреде и предузетништва</li> </ul>

<p>Привредни субјекти, садашњи и потенцијални инвеститори</p>	<p>Повећање информисаности привредних субјеката о подстицајном пословно-инвестиционом окружењу</p> <p>Подизање видљивости града као повољне привредно-развојне и инвестиционе дестинације</p> <p>Одржавање стандарда и унапређење по свим категоријама стандарда пословног окружења у Југоисточној Европи, кроз програм ресертификације BFC SEE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Град редовно спроводи консултације са привредним субјектима о свим темама важним за привредно-економски развој</li> <li>Град пружа институционалну подршку привреди кроз Канцеларију за локални економски развој, Привредни савет и Регионалну развојну агенцију</li> <li>Градска управа спроводи процедуре на ефикасан и транспарентан начин</li> </ul>
<p>Медији</p>	<p>Одржавање добрих односа са локалним медијима</p> <p>Изградња стратешких односа са националним медијима</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Град у континуитету обезбеђује тачне, непристрасне, благовремене и релевантне информације</li> <li>Градска дешавања и развој Панчева медијски су атрактивне теме</li> </ul>
<p>Организације цивилног друштва</p>	<p>Повећање информисаности организација цивилног друштва о начинима укључивања у процес доношења прописа и израду јавних политика</p> <p>Цивилно друштво као подршка у унапређењу имиџа града Панчева</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Град континуирано позива и укључује цивилно друштво у локалне јавне политике</li> <li>Град је партнер организацијама цивилног друштва</li> <li>Град подстиче и даје подршку развоју цивилног сектора</li> <li>Панчево је партиципативна и отворена локална самоуправа</li> </ul>
<p>Међународни донатори и организације</p>	<p>Повећање броја међународних пројеката као подршка реализацији Стратегије развоја</p> <p>Већа видљивост стратешког партнерства града и међународних партнера</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Град одговорно реализује пројекте (извештава, планира, транспарентно троши средства)</li> <li>Панчево је вишегодишњи поуздан партнер међународним институцијама и организацијама</li> <li>Панчево је препознато као напредна локална самоуправа, са dobrим резултатима у стратешком и пројектном планирању и спровођењу активности</li> </ul>

<p>Друге институције јавне управе и јавног сектора</p> <p>(ЈП, ЈКП, институције и установе којима је оснивач град Панчево, државни и покрајински органи, организације, службе)</p>	<p>Повећање видљивости Панчева као напредне и одговорне локалне самоуправе</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Панчево је пример добре праксе на нивоу локалне самоуправе</li> <li>• Панчево системски спроводи све мере реформе јавне управе на локалном нивоу</li> <li>• Панчево системски води и координира развој сектора јавних услуга на локалном нивоу</li> </ul>
<p>Збратимљени и партнерски градови</p>	<p>Повећање видљивости партнерства града са збратимљеним и партнерским градовима</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Панчево је снажан промотер европских вредности и европског идентитета</li> <li>• Панчево је добар домаћин и поуздан партнер за програмске и пројектне активности на темељу збратимљења и партнерства</li> </ul>

Табела број 2: Циљне јавности града Панчева

### 3. ИНТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА

#### 3.1. Опис почетног стања

Ефикасна интерна комуникација основни је предуслов успешног пословања, пуне радне ефикасности и стабилне организационе културе сваке организације. У органима јавне управе ово правило је потребније него игде, будући да је јавни интерес и интерес грађана основни покретач и крајњи циљ рада свих запослених, именованих, изабраних и постављених лица.

Организациона култура институције јавне управе представља идејно-идеолошки оквир који у себи носи мисију, визију, идеје, веровања, принципе, процедуре и правила по којима институција живи и обавља активности у оквиру својих надлежности. Неговање и унапређивање организационе

културе у органима града Панчева је темељ на којем се гради стратешки развој институције, али пре свега унапређује живот грађана који живе на територији ове локалне самоуправе. Континуитет организационе културе локалне самоуправе почива на запосленим службеницима који деле те вредности и културу. Ефикасан јавни службеник јесте онај који истински прихвата принципе организационе културе и спроводи их током обављања својих радних обавеза. Механизам којим се то остварује јесте интерна комуникација, и то нарочито на плану тема од директног значаја за запослене у управи, како њиховог радног статуса и положаја, тако и свих информација које су им неопходне за ефикасно и одговорно обављање посла.

Током истраживачке фазе израде Стратегије комуникације уочено је да интерна комуникација у органима града пружа широк простор за дубинска унапређења и да се највећи број недостатака налази у области процедура. Примећено је да недостају акта којима се јасно и детаљно дефинишу права, обавезе и механизми вертикалне и хоризонталне комуникације унутар органа, између органа и унутар ужих јединица, те да у значајном степену постоји и недоследност у спровођењу постојећих процедура. Примећени су и недовољни капацитети код запослених и руководилаца за ефикасну интерну комуникацију (као што су пракса писменог делегирања задатака, пракса писменог извештавања, пракса давања и примања повратних информација, пракса давања јасних инструкција за процес извршења делегираних задатака, снажна потреба за ширим консултацијама са стручњацима за одређене области и јавне политике, недовољно развијена свест о значају интерне комуникације за пуну ефективност и радну ефикасност и слично).

### 3.2. Препоруке за унапређење интерне комуникације

Истраживачка фаза процеса израде Стратегије комуникације омогућила је пројектном тиму да све предложене препоруке за унапређење интерне комуникације подели на неколико подобласти, а које се односе на: унапређење институционалног оквира, унапређење електронске комуникације, унапређење координације интерне комуникације и подизање информисаности и капацитета запослених, изабраних, именованих и постављених лица.

У табели број 3 приказане су препоруке за унапређење интерне комуникације.

ПРЕПОРУКЕ	
Унапређење институционалног оквира	Развој сектора за ИТ и комуникације (измена систематизације у правцу интеграције Одељења за информатику и Службе за односе с јавношћу у посебну унутрашњу јединицу за комуникације и информационе технологије)
	Измена систематизације, успостављање Службе за односе с јавношћу и комуникације, са најмање три извршиоца
	Израда Правилника о електронској комуникацији у органима града

<b>Унапређење институционалног оквира</b>	Израда Правилника о интерној комуникацији градских органа
	Промена Правилника о размени докумената
	Доношење Одлуке о одговорностима и надлежностима запослених који су задужени за прикупљање информација за Информатор о раду органа града Панчева
	Усвајање Одлуке о формирању Координационог тима за спровођење Стратегије комуникације
<b>Унапређење електронске комуникације</b>	Ефикасно и свакодневно коришћење сервера Размена
	Увођење система одговора на имејл у року од једног радног дана (24 сата)
	Увођење аутоматског одговора на имејл уколико је запослени одсутан са посла, уз информацију ко га замењује (Out of Office)
	Увођење приоритетне електронске размене докумената
	Редовно ажурирање телефонске и мејлинг листе свих запослених, изабраних, именованих и постављених лица
	Израда електронског месечног интерног билтена
	Креирање електронског записника за састанке и колегијуме
	Увођење електронског сертификата за сва лица са правом потписа
<b>Унапређење координације интерне комуникације</b>	Редовни недељни састанци на нивоу ужих јединица
	Редовни недељни колегијуми на нивоу органа
	Присуство саветника за односе с јавношћу свим колегијумима органа
	Израда и слање записника после сваког састанка свим запоселнима који су присуствовали састанку

<b>Унапређење координације интерне комуникације</b>	Слање свих записника Кабинету градоначелника
	Редовни недељни брифинзи саветника за односе с јавношћу, шефа кабинета градоначелника, градског менаџера и начелника ГУ
	Успостављање система редовног информисања месних заједница о активностима органа града
	Редовно слање извештаја руководиоцима о реализованим активностима и постигнутим резултатима
	Редовно слање повратних информација запосленима од стране непосредних руководиоца
	Редовно информисање запослених од стране руководиоца о закључцима са одржаних колегијума
	Израда годишњег плана рада Градске управе
	Израда обрасца Годишњег извештаја Градске управе
	Подношење Годишњег извештаја о раду ГУ Градском већу и Скупштини града
	Годишње обраћање Градоначелника свим запосленима
	Организовање годишњег неформалног дружења запослених у ГУ
<b>Подизање информисаности и капацитета запослених, изабраних, именованих и постављених лица</b>	Редовно слање информација у вези са радним статусом, организационим и другим променама свим запосленима
	Израда и дистрибуција месечног интерног билтена свим запосленима
	Подизање капацитета запослених и руководиоца за електронску комуникацију кроз семинаре, обуке и тренинге
	Подизање капацитета руководиоца за управљање тимовима
	Израда годишњег плана обука, тренинга и семинара за запослене и руководиоце
	Планирање и организовање годишњег истраживања о интерним комуникацијама (праћење изградње капацитета и квалитета)

Табела број 3: Препоруке за унапређење интерне комуникације

### 3.2. Образложење предложених препорука

Прва препорука подразумева измену систематизације која се може урадити у складу са поштовањем важеће забране запошљавања у јавном сектору.<sup>2</sup> Интеграција Одељења за информатику и Односа с јавношћу може се извршити без повећања броја запослених коришћењем других облика ангажовања (менторски рад, стажирање, стручна пракса, успостављање сарадње са високошколским установама које имају студијске групе за комуникацију и односе с јавношћу и слично). Друга мера може се такође спровести на овај начин, до измене/укидања забране запошљавања, с тим да се стратешки планира развој Службе до 2020. године у складу са поменутиим законом, уредбама и прописима. Интеграцијом поменутих јединица обезбеђује се ефикасно и стручно планирање, вођење, координација, надзор и евалуација свих послова комуникације, а које су све више окренуте дигиталним комуникацијама, уз употребу савремених информационо-комуникационих технологија, уз стратешку бригу о стању и потребама у области даљег развоја информационих технологија у органима града.

Препоруке које се тичу увођења годишњег планирања и годишњег извештавања (израда Годишњег плана рада Градске управе и Годишњег извештаја о раду Градске управе), представљају документа која Градска управа, по важећем статуту града Панчева и по важећем Закону о локалној самоуправи<sup>3</sup>, није обавезна да доноси. Пројектни тим сматра да би усвајање ових препорука увело принцип проактивности у начин рада целокупне Градске управе, али би пре свега довело до значајних побољшања у Градској управи и то на плану:

- Подизања капацитета за стратешко планирање Градске управе
- Подизања капацитета руководиоца у ГУ за координацију, праћење и евалуацију реализованих активности
- Подизања капацитета руководиоца у ГУ за праћење и евалуацију учинка запослених
- Подизања капацитета самопроцене запослених
- Ефикаснијег испуњења законске обавезе годишњег оцењивања запослених
- Лакшег праћења реализације активности дефинисаних Стратегијом развоја
- Ефикаснијег прилагођавања и унапређења радног процеса у унутрашњим јединицама у односу на будуће, нове захтеве и задатке
- Ефикаснијег и прегледнијег планирања буџетских средстава у процесу планирања буџета
- Транспарентности рада Градске управе

Предложене препоруке на плану координације активности креиране су у циљу интеграције и лакше дистрибуције свих релевантних информација, које запосленима и руководиоцима треба

2 Закон о изменама и допунама Закона о буџетском систему („Сл. гласнику РС“, број 99/2016)

3 Сл. гласник РС”, бр. 129/2007, 83/2014 - др. закон и 101/2016 - др. закон).



да олакшају и убрзају процес испуњења радних задатака. Усвајањем препорука које се односе на израду електронских формата записника, извештаја и информативних образаца за послове односа с јавношћу имају за циљ увођење двосмерне, транспарентне комуникације у циљу повећања ефикасности и ефикасности, али истовремено и јачања осећаја код запослених о значају њиховог појединачног учинка и места у систему локалне самоуправе. Јачање професионалног самопоуздања од кључног је значаја за успостављање система ефикасне „Добре управе“ која почива на јавном службенику као појединцу.

## 4. ЕКСТЕРНА КОМУНИКАЦИЈА

### 4.1. Опис почетног стања

Ефикасна, актуелна, транспарентна, доступна и двосмерна комуникација са циљним јавностима један је од предуслова изградње демократског друштва, наводи се у Кодексу о јавности рада и односа с медијима града Панчева.<sup>4</sup> Током израде Стратегије комуникације уочено је да је екстерна комуникација развијена и свакодневна, те да постојећа усвојена акта пружају извесне смернице о управљању екстерним комуникацијама.<sup>5</sup> Екстерна комуникација одвија се путем комуникације са представницима медија, преко интернет сајта и Фејсбук налога града. Грађанима је доступан и детаљан електронски „Информатор о раду органа града Панчева“, као и у мањој мери активан налог на Јутјубу.

Екстерну јавност града Панчева у контексту ове Стратегије комуникације чине следеће циљне јавности: грађани, привредни субјекти на територији града Панчева, потенцијални инвеститори, медији, организације цивилног друштва, међународни донатори и организације, јавна и јавно комунална предузећа, институције и установе чији је оснивач град Панчево, као и све остале покрајинске и републичке институције у систему јавне управе.

Консултативни процес и истраживачка фаза израде Стратегије комуникације имали су за циљ увид у тренутно стање екстерне комуникације Градске управе, а у циљу израде активности за унапређење екстерне комуникације. У оквиру истраживачке фазе једна од четири фокус групе била је посвећена екстерној комуникацији, са циљем да се изврши дубљи увид у тренутно стање у области комуникације са медијима. Фокус група указала је на квалитетне и стратешке односе града Панчева

4 „У демократској клими друштвених односа сваки грађанин има право на истиниту, објективну и благовремену информацију у погледу рада државних органа, а то право је загарантовано и заштићено уставним и законским актима и међународно правним инструментима. Комуникација између органа града Панчева и шире јавности од виталног је значаја за квалитетно пружање услуга и остваривање права грађана и демократије на локалном нивоу.“

5 Кодекс о јавности рада и односа с медијима града Панчева, Правилник о објављивању информација на званичној интернет презентацији града Панчева.

са медијима, развијене канале комуникације, солидан степен благовременог и садржајног реаговања на медијске упите, као и изузетно висок ниво расположивости градоначелника на медијске упите, и то у области свих јавних политика које се спроводе на нивоу Града.

Препознајући значај ефикасне и квалитетне екстерне комуникације, Канцеларија за односе с јавношћу Градске управе града Панчева у децембру 2016, спровела је истраживање под називом „Испитивање степена информисаности грађана о раду органа града Панчева и задовољства услугама“. Истраживање је показало да се грађани о граду Панчеву претежно информишу путем локалних медија као што су РТВ Панчево, недељник Панчевац и остали локални медији, путем личног контакта, познаника, пријатеља и чланова породице. Ови начини информисања за сада за грађане делују као најадекватнији. Друштвене мреже које грађани Панчева користе за комуникацију и информисање су у највећој мери Фејсбук, Вајбер, Јутјуб и Гугл+.

Резултати истраживања показују да су грађани заинтересовани да се информишу о раду градских органа, и то у великој мери о начинима остваривања одређених права, трошењу и реализацији градског буџета, пореским обавезама грађана и привредних субјеката, конкурсима које расписује Град и свакодневним активностима стручних служби. Канали комуникације које грађани у највећој мери перципирају као најефикасније су институт „отворених врата“, телефон, електронска пошта и писани допис.

Комуникација са екстерним јавностима у органима града је у значајној мери стратешки конципирана, вођена и надгледана. Све релевантне екстерне циљне јавности имају континуирану и двосмерну комуникацију са надлежним лицима у органима града, а све релевантне информације о резултатима те комуникације редовно се пласирају преко сопствених канала града (интернет сајт града, Фејбук налог, у мањој мери Јутјуб налог). Примећен је извештај недостатак капацитета (људских и техничких) у области односа с јавношћу, имајући у виду обим екстерне комуникације и обимност надлежности градских органа, као и започете активности на интегрисаним комуникацијама града. Уочена је потреба за унапређењем координације активности у вези са јавним наступима свих лица са правом јавног наступа, као и подизањем капацитета једног броја лица за јавни наступ. На плану видљивости свих расположивих сервиса града, као и јаснијих информација о остваривањима права, испоручивању услуга и надлежностима градских органа, потребно је снажније присуство наведених садржаја на властитим медијима (сајт града, друштвене мреже), али свакако и у такозваним заслуженим и потенцијално плаћеним медијима. Снажнија промотивна активност неопходна је у циљу повећања видљивости капацитета, потенцијала и могућности које град Панчево пружа као пословно-инвестициона, културна, спортска и рекреативна дестинација.

#### **4.2. Препоруке за унапређење екстерне комуникације**

У табели бр. 4, приказане су препоруке за унапређење екстерне комуникације, на основу закључака донетих током процеса израде стратешког документа, а у односу на горе описано почетно стање.

## ПРЕПОРУКЕ

<b>Циљна јавност</b>  <b>Грађани</b>	Спровођење промотивне кампање за „систем 48 сати“ путем локалних медија и маркетинг кампање
	Увођење института „отворених врата“ за већнике, градоначелника и заменика, начелника ГУ и заменика
	Израда кључних порука града Панчева које ће бити платформа за комуникацију циљева и активности појединачних већника, градоначелника, начелника ГУ (на основу визије и мисије града Панчева)
	Редовна анализа електронске анкете и праћење нивоа задовољства грађана услугама у Градском услужном центру
	Постављање лед дисплеја у Градској управи у циљу пласирања промотивних материјала, фотографија, кратких видео записа о градским дешавањима, пројектима, фестивалима, атрактивним локацијама за инвестиције, местима за забаву и културне садржаје, професионалних фотографија амбијенталних целина (Градска шума, панчевачке цркве, Народна башта, Свилара, Црвени магацин, градска пијаца, најлепше терасе града и слично)
	Креирање Јутјуб туторијала за најфреквентније услуге ГУ
	Креирање инфографика за најфреквентније услуге ГУ
	Промотивна кампања квалитетних услуга (мониторинг и одабир тема на месечном нивоу) кроз локалне медије
	Активна промоција одређених садржаја (култура, образовање, спортска дешавања) кроз локалне медије
	Креирање Инстаграм профила уз циљану активацију грађана (спровођење акција као што су Најлепши балкони и баште, Панчево у свитање, Залазак сунца у Панчеву, Панчево и реке, Панчевачки хаустори)
	Унапређење двосмерне комуникације на Фејсбуку и активација грађана
	Повећање броја информација на језицима националних мањина на интернет сајту града
Пласирање на сајту и редовно ажурирање листе „Најчешћа питања“	

<b>Циљна јавност</b> <b>Грађани</b>	<p>Континуирана продукција комуникационих материјала (фотографије, видео записи, testimонијали, листе кључних порука)</p>
	<p>Интензивирање и повећање видљивости праксе јавног позива грађанима за учешће у јавним расправама</p>
	<p>Интензивнија промоција резултата пројекта „Партиципативно буџетирање“</p>
<b>Циљна јавност</b> <b>Привреда</b>	<p>Јачање капацитета Канцеларије за локални економски развој (КЛЕР), центра за комуникацију са привредом</p>
	<p>Унапређење дигиталних и штампаних промотивних материјала, поред енглеског и немачког, превођењем на руски и кинески језик</p>
	<p>Израда Стратегије комуникације за привлачење инвеститора (пет разлога зашто инвестирати у Панчево...) и пратећих промотивних материјала</p>
	<p>Приликом израде Стратегије привлачења инвестиција предвидети као један од стратешких приоритета унапређење комуникације за привлачење инвеститора</p>
	<p>Унапређење видљивости подменија посвећеног привреди на интернет сајту града Панчева (српски и енглески језик)</p>
	<p>Унапређење израде специјализованих брошура за почетнике у бизнису и ММСПП сектору (микро, мала и средња предузећа и предузетнике)</p>
	<p>Интензивирање промоције резултата пројекта локалног економског развоја које спроводе Канцеларија за локални економски развој и Одељење за подршку пројектима</p>
	<p>Увођење института „Отворена врата за привреднике“</p>
	<p>Редовне консултације са Привредним саветом и Развојном агенцијом које прате наративни извештаји који се промовишу на каналима града и исцрпна саопштења за локалне медије</p>
<p>Наставак праксе промоције успешних привредних субјеката (креирање малих туторијала о успешним микро, малим и средњим предузећима, личне приче микро, малих и средњих привредних субјеката, лични наратив са акцентом на стање у привредно-пословном окружењу које пружа град Панчево)</p>	

Циљна јавност <b>Медији</b>	Одржавање тематских прес конференција, у зависности од актуелних активности у градским органима
	Увођење праксе „радног доручка“ са медијима (сусрети са Градоначелником и надлежним члановима Градског већа на месечном нивоу)
	Редовно и благовремено одговарање на упите новинара свих лица са правом јавног наступа (са обавезом обавештавања саветника за односе с јавношћу)
	Брифинг говорника за јавни наступ од стране саветника за односе с јавношћу
	Дневно праћење прес клипинга и објаве најпозитивнијих (Фејсбук статуси медијских објава, креирање галерије медијских објава)
	Увођење подменија за медије на сајту града (Прес центар, Инфо сервис)
	Осмишљавање стратегије сарадње са националним медијима (повод може да буде позивање на манифестације Града)
	Организовање циљаних медијских кампања поводом значајних културних догађања
Циљна јавност <b>Организације цивилног друштва</b>	Консултације са организацијама по различитим секторским политикама (округли сто, саветовање, консултације...)
	Наставак праксе јавних позива организацијама за учешће на јавним слушањима
	Редовно информисање организација о активностима ГУ
	Стратешка активација организација активних у области заштите животне средине и одрживог развоја у промоцију остварених резултата у области
	Израда Годишњег извештаја о сарадњи органа града са цивилним друштвом (електронски извештај)
	Организовање националне годишње конференције у области неке јавне политике (препорука је заштита животне средине и одрживи развој), у сарадњи са цивилним друштвом на територији Панчева / Србије
Циљна јавност <b>Међународни донатори и организације</b>	Промоција реализованих пројеката и њихових ефеката на живот грађана
	Креирање пројектног портфолија Града и постављање на вебсајт (српски и енглески језик)
	Организовање годишње донаторске конференције

<b>Циљна јавност</b> <b>Институције</b> <b>јавног сектора</b>	Припрема диферентних предности ГУ Панчево у односу на друге јединице локалне самоуправе (текст, инфографик, презентација)
	Креирање и ажурирање „две стране“ портфолија града Панчева
<b>Циљна јавност</b> <b>Збратимљени</b> <b>и партнерски</b> <b>градови</b>	Преузимање промотивних материјала о градовима и дистрибуција на онлајн каналима града Панчева
	Планирање и реализација пријављивања на конкурсе за добијање средстава за реализовање заједничких пројеката (преорука: програм Европа за грађане и грађанке, посебна мера „Братимљење градова“)
	Израда и реализација плана промоције свих градова на онлајн каналима
	Припрема и израда кратких двојезичних електронских информативних брошура о свим градовима (у сарадњи са збратимљеним и партнерским градовима)

Табела бр. 4: Препоруке за унапређење екстерне комуникације

## Образложење предложених препорука

Пажљивом анализом екстерне комуникације и свих циљних јавности уочено је да се највећи простор за унапређење налази у интензивнијем промовисању резултата рада органа, али и промоцији града као пословног амбијента. Све предложене препоруке захтевају додатни ангажман у спровођењу промотивних кампања, изради промотивних материјала, додатном раду на реструктурирању почетне стране сајта, додатној производњи материјала за сајт, додатном менаџменту јавних догађаја и сличним активностима. Предложене препоруке претпостављају усвајање аката у области измене систематизације и подизања капацитета у области односа с јавношћу. Тренутни капацитети града у области односа с јавношћу нису довољни да се унапреди и стратешки води екстерна комуникација овог обима.

Истовремено, бројне препоруке односе се на извесну промену перспективе у екстерној комуникацији, и то на плану подизања видљивости града у областима ван директне надлежности, али у циљу активације грађана и пласирања занимљивих и визуелно привлачних садржаја. Препоруке тог типа креиране су са циљем успостављања партнерства између грађана и органа града, те јачања свести о граду Панчеву као заједничком простору који треба континуирано унапређивати.

Један од изазова који стоји пред органима града јесте и реализација активности које се односе на побољшање имица града које су дефинисане у Стратегији развоја (Стратешки приоритет 1, Унапређивање пословног амбијента, Мера 1.4. Побољшање имица града). Препоруке везане

за активацију грађана и пласирање садржаја који су грађани креирали предложене су са циљем активног укључивања становника у процес ребрендирања града Панчева, али и извесног „отварања“ Градске управе према грађанима и општој јавности на неконвенционалан и привлачан начин.

Јачање свести о граду као „заједничкој кући“ има за циљ да изгради нови наратив о граду Панчеву као граду који остварује своју визију, дефинисану у Стратегији развоја. Само нови наратив о граду Панчеву који прихватају и негују његови грађани може суштински, уз институционалну подршку органа града и високих доносилаца одлука, да изврши процес ребрендирања града и коначно измени негативни имиџ Панчева, од загађеног индустријског насеља у визију једног од најперспективнијих градова у Републици Србији. Пројектни тим препоручује да се све мере које утичу на процес ребрендинга и измену перцепције пажљиво размотре.

## 5. ДИГИТАЛНА КОМУНИКАЦИЈА

### 5.1. Опис тренутног стања

Дигитална комуникација чини окосницу савремене пословне комуникације за скоро све правне субјекте и појединце, па тако и органе града Панчева. Систем дигиталне комуникације локалне самоуправе чине, не само његови онлајн канали, попут интернет сајта, Фејсбук налога или мејл сервера, него и сви други информационо-технолошки ресурси, градске андроид и друге апликације, веб платформе, веб и мејл сервери, екстерни меморијски дискови за додатно чување података, системи заштите података и слично.

Анализом постојећег стања утврђено је да град Панчево има, у високом степену, развијене сервисе за ефикасну и једноставну дигиталну комуникацију, како према интерној, тако и према екстерној јавности. Градска управа је до тренутка израде Стратегије комуникације у високој мери развила и обезбедила технолошке ресурсе који омогућавају завидну безбедност и оперативност дигиталних ресурса које органи града користе на дневном нивоу.

Улагање и брига о дигиталним ресурсима резултирали су је чињеницом да град Панчево има изузетно организован и ефикасан Градски услужни центар, електронски формат Информатора о раду, оперативан електронски систем е-парламента за директно праћење седница Градске скупштине путем видео линка, активну платформу е-доц за транспарентан приступ свим материјалима са седница Градске скупштине, јединствени мониторинг систем (мониторинг систем квалитета ваздуха и мониторинг полена), „Систем 48“ за пријаву комуналних проблема, активан ГИС, информативан и редовно ажуриран сајт, креиране налоге на Фејсбуку и Јутјубу, додатну Фејсбук страну „Култура на поклон“, Фејсбук страну Канцеларије за младе и сопствени бежични интернет.

Недостатак у области дигиталних комуникација уочава се у недовољној искоришћености и употреби расположивих ресурса, недостатак координације у процесу употребе и приступа, недовољно развијена свест о добитима проактивне употребе дигиталних ресурса и нижи ниво вештина код већине запослених и руководиоца за активно коришћење расположивих ресурса. Са друге стране, бројни сервиси који су намењени грађанима нису довољно видљиви у онлајн окружењу. И поред чињенице да је широка употреба ових технологија условила да се бројне препоруке у области дигиталне комуникације наведу већ у претходним поглављима, у табели број 5 наведене су све остале препоруке које се тичу директно уочених недостатака и изазова дигиталних комуникација у органима града Панчева.

## 5.2. Препоруке за унапређење дигиталне комуникације

ПРЕПОРУКЕ	
Унапређење постојећих сервиса	Реорганизација сервера Размена (дефинисање назива фолдера по службама и унутрашњим јединица, раздвајање база по годинама, израда нових фолдера за записнике са колегијума, записнике са састанака ужих јединица, израда Упутства за употребу, преглед и пуњење фолдера, израда интерног протокола о структури Размене, редовно бекаповање података)
	Обука запослених у Градској управи за ефикасније коришћење Размене
	Израда нове структуре почетне стране званичног веб сајта
	Унапређење визуелног идентитета платформе е.доц
	Израда и постављање банера за платформу е.доц на почетној страни сајта и промоција ове платформе, у циљу већег приступа грађана материјалима са седница Скупштине града
	Израда интерног протокола Одељења за информатику о начину креирања, одржавања и гашења електронских адреса запослених, именованих, изабраних и постављених лица
	Редовно ажурирање телефонске и мејлинг листе свих органа града
	Праћење фреквенције употребе имејл адресе у радном процесу у циљу повећања радне ефикасности и смањења трошкова традиционалних формата докумената (смањење штампања и слања PDF формата)
	Омогућавање приступа интернету и друштвеним мрежама за запослене, као комуникацијског и информативног канала и извора података
	Израда интерног протокола о коришћењу друштвених мрежа у радно време



<b>Унапређење постојећих сервиса</b>	Унапређење сајта града на плану приступачности садржаја особама са инвалидитетом
	Интеграција свих налога на друштвеним мрежама и администрација истих из једног центра
	Постављање веб сајта града као стандардне (default) странице при паљењу рачунара свих запослених
	Обука запослених одговорних за ажурирање електронског Информатора о раду за пуно коришћење електронског формата
	Реконфигурација мејл сервера
	Обука запослених о безбедној употреби имејла
	Обука запослених о употреби географско-информационог система (ГИС)
	Редовно извештавање доносилаца одлука о стању ИТ ресурса и потребним унапређењима
	Израда годишњег плана рада Одељења за информатику
	Израда Годишњег плана буџета за унапређење ИТ ресурса
	Усклађивање сајта за приказ на андроид уређајима
<b>Набавка додатних електронских сервиса и опреме</b>	Набавка система за управљање документима (Document Managment)
	Набавка два лед дисплеја за постављање у Градском услужном центру
	Набавка нових веб и мејл сервера
	Набавка професионалног фото апарата
	Набавка андроид телефона за лица која имају право на службени мобилни телефон
	Израда андроид апликације о граду Панчеву

Табела број 5: Препоруке за унапређење дигиталне комуникације

### 5.3. Образложење предложених препорука

Пројекција пуне ангажованости свих запослених ка преусмеравању активности на дигиталне комуникације требало би да, у комбинацији са усвајањем раније наведених препорука кроз реализацију Акционог плана, доведе до значајних унапређења ефикасности пословања и потпуне усклађености рада града Панчева са савременим дигиталним трендовима, а у циљу пуне ефикасности локалне самоуправе, брзе размене информација, унапређења радног учинка и значајних уштеда. Значајан део препорука у области дигиталне комуникације треба да буде дефинисан у актима који су предложени у оквиру препоруке Унапређење институционалног оквира, док би други требало да буде део активности које се односе на унапређење капацитета запослених, изабраних, именованих и постављених лица.

Неке овде предложене препоруке захтевају значајна финансијска улагања, односно, одређивање једног дела буџета за куповину и набавку опреме. Најзначајнија и финансијски најзахтевнија препорука је куповина сервиса Document Managament. Због високе цене и озбиљности предузимања таквог корака, а у светлу рационализације и укупне штедње у јавној управи, ова препорука није дефинисана у Акционом плану. Одлука о куповини овог сервиса мора бити на нивоу доносилаца одлука пажљиво размотрена, кроз додатне консултације са експертима за управљање овим сервисом, како би се одговорно приступило евентуалној одлуци. Аргумент пројектног тима за ову препоруку налази се у предностима које доноси куповина оваквог сервиса:

- значајне уштеде канцеларијског материјала (папира, тонера, штампача, времена);
- транспарентан ток докумената;
- транспарентност одговорности и појединачног учинка;
- верзионисање фајлова;
- лака претрага свих фајлова;
- подешавање сервиса на андроид телефонима и приступ систему и ван радног времена (брзо решавање хитних упита);
- употреба уз електронски потпис;
- транспарентност система и укљученост свих службеника у израду докумената;
- смањење простора за корупцију;
- укидање сервера Размена;
- укидање платформе е.доц.

## 6. ПЛАН МОНИТОРИНГА И ЕВАЛУАЦИЈЕ СПРОВОЂЕЊА СТРАТЕГИЈЕ КОМУНИКАЦИЈЕ

Успешно спровођење сваког стратешког документа, због обимности и свеобухватности предложених активности, захтева континуирани надзор и евалуацију постигнутих резултата. Поучен искуством процеса израде Стратегије комуникације града Панчева 2017-2020, пројектни тим предлаже да се, у циљу мониторинга и евалуације реализованих активности, интерним актом (Одлука о формирању), успостави Координациони тим за спровођење Стратегије комуникације, који треба да обавља следеће послове:

- да врши координацију реализације активности;
- да се стара о доследној примени институционалног оквира;
- да врши тромесечно извештавање о статусу и квалитету реализације Акционог плана;
- да укаже на недоследности у примени усвојених и реализованих активности.

Пројектни тим за чланове Координационог тима предлаже следећа систематизована радна места извршилаца и доносилаца одлука, како би се истовремено осигурала ефикасност и кредибилитет предложеног тима:

1. Саветник за односе с јавношћу
2. Представник Кабинета градоначелника (Градски менаџер)
3. Представник Службе за управљање људским ресурсима и заједничке послове
4. Представник одељења за информатику
5. Члан Градског већа по предлогу Градоначелника
6. Представник Секретаријата за привреду и економски развој
7. Представник Секретаријата за скупштинске послове, послове Градоначелника и Градског већа

Тромесечно извештавање Координационог тима треба да се спроводи у писаној форми и да се извештај доставља Кабинету градоначелника, начелнику Градске управе и председнику Скупштине града. Координациони тим, на основу тромесечних извештаја, треба да изради и Годишњи извештај о спровођењу Стратегије комуникације, који се доставља истим органима и лицима. Годишњи извештај се израђује за потребе израде Годишњег извештаја о раду Градске управе града Панчева, који је као активност дефинисан Акционим планом ове Стратегије комуникације.

## 7. АКЦИОНИ ПЛАН ЗА СПРОВОЂЕЊЕ СТРАТЕГИЈЕ КОМУНИКАЦИЈЕ ГРАДА ПАНЧЕВА 2017-2020.

<b>МЕРА 1.</b>				
Унапређење институционалног и правног оквира				
Активност	Одговорност и носиоци активности	Индикатори	Рок	Потребна средства
1.1. Усвајање Одлуке о формирању Координационог тима за спровођење Стратегије комуникације	Кабинет градоначелника, Градско веће, Начелник ГУ, надлежне организационе јединице ГУ, Односи с јавношћу	Израђена и усвојена Одлука	2017.	0.00
1.2. Израда Правилника о електронској комуникацији у органима града Панчева	Градско веће, Начелник ГУ, надлежне организационе јединице ГУ, Одељење за информатику, Односи с јавношћу	Израђен и усвојен Правилник	2017.	0.00
1.3. Израда Правилника о интерној комуникацији града Панчева	Градско веће, Начелник ГУ, надлежне организационе јединице ГУ, Односи с јавношћу	Израђен и усвојен Правилник	2017.	0.00
1.4. Израда интерног протокола о достављању материјала за Информатор о раду	Начелник ГУ, надлежне организационе јединице ГУ, Уредник информатора, Односи с јавношћу	Израђен и усвојен интерни протокол	2017/18.	0.00
1.5. Измена и допуна Пословника о раду Скупштине града у области електронске комуникације	Председник Скупштине града, надлежне организационе јединице ГУ	Израђен, допуњен и усвојен Пословник о раду Скупштине града	2017/18.	0.00
1.6. Измена Пословника о раду Градског већа	Кабинет градоначелника, Градско веће, Начелник ГУ, надлежне организационе јединице ГУ, Односи с јавношћу	Измењен и усвојен Пословник	2018.	0.00

1.7. Усвајање Правилника о кризним комуникацијама на основу Смерница о кризним комуникацијама	Кабинет градоначелника, Градско веће, Начелник ГУ, надлежне организационе јединице ГУ, Односи с јавношћу	Израђен и усвојен Правилник о кризним комуникацијама	2017/18.	0.00
1.8. Усклађивање Кодекса о јавности рада и односима с медијима са мерама дефинисаним Стратегијом комуникације	Кабинет градоначелника, Градско веће, Начелник ГУ, надлежне организационе јединице ГУ, Односи с јавношћу	Измењен и усвојен Кодекс о јавности рада и односима с медијима	2017/18.	0.00
<b>МЕРА 2.</b>				
Координација интерне комуникације у органима града Панчева				
Активност	Одговорност и носиоци активности	Индикатори	Почетак активности	Потребна средства
2.1. Израда и дистрибуција електронског месечног интерног билтена	Служба за управљање људским ресурсима и заједничке послове, Одељење за информатику, Односи с јавношћу	Израђен месечни интерни билтен, билтен благовремено послат на целокупну мејлинг листу, билтен постављен на сервер Размена	2018/19.	0.00
2.2. Израда електронског обрасца записника за састанке и колегијуме	Служба за управљање људским ресурсима и заједничке послове Одељење за информатику, Односи с јавношћу	Израђен образац записника, образац прослеђен руководиоцима свих унутрашњих јединица, образац постављен на сервер Размена	2017.	0.00
2.3. Пракса редовног слања електронског записника са сваког састанка и колегијума свим учесницима радног процеса	Руководилац /записничар сваког појединачног састанка и колегијума	Израђен електронски записник, записник послат свим учесницима и руководиоцу, записник смештен у базу записника на серверу Размена	2017.	0.00

2.4. Увођење и редовно коришћење електронског сертификата за сва лица са правом потписа	Начелник ГУ, надлежне организационе јединице ГУ, Одељење за информатику	Број лица са овлашћењем потписа са електронским сертификатом	2017.	0.00
2.5. Израда базе конатката свих запослених (на двомесечном нивоу) доступна на серверу Размена	Одељење за информатику, Служба за управљање људским ресурсима и заједничке послове, Односи с јавношћу	Редовно ажурирана база конатката на серверу Размена	2017.	0.00
2.6. Одржавање редовних састанака на нивоу ужих јединица	Руководиоци надлежних служби	Израђен електронски записник са недељног састанка, записник послат свим учесницима састанка, записник постављен на серверу Размена	2017.	0.00
2.7. Одржавање редовних колегијума на нивоу органа	Руководилац органа	Израђен електронски записник са недељног колегијума, записник послат свим учесницима колегијума, записник постављен на сервер Размена	2017.	0.00
2.8. Израда електронског обрасца за извештавање сектора за Односе с јавношћу о плановима / резултатима у циљу промоције	Одељење за информатику, Односи с јавношћу	Израђен електронски образац, образац послат свим руководиоцима, образац постављен на сервер Размена	2017.	0.00
2.9. Успостаљање система редовног информисања месних заједница о активностима органа града	Одељење за информатику, Односи с јавношћу	Послат интерни месечни билтен	2018/19.	0.00

2.10. Израда месечног извештаја запослених о реализованим активностима и постигнутим резултатима	Запослени у Градској управи	Израђен месечни извештај, извештај постављен на сервер Размена	2018.	0.00
2.11. Планирање и реализација годишњег тим билдинга за запослене и руководиоце у ГУ	Начелник ГУ, Служба за управљање људским ресурсима и заједничке послове, Односи с јавношћу	Реализован годишњи тим билдинг за запослене и руководиоце у ГУ, сачињен извештај о спроведеној активности, израђена евалуација путем анкете свих учесника	2018.	Планирана и одређена средства за буџетску годину, пројектно финансирање и други извори финансирања
2.12. Израда обрасца Годишњег извештаја о раду ГУ и његово представљање Градском већу и Скупштини града	Начелник ГУ, Служба за управљање људским ресурсима и заједничке послове, Одељење за информатику, Односи с јавношћу	Израђен образац Годишњег извештаја о раду Градске управе, извештај представљен одборницима Скупштине града и члановима Градског већа, прикупљене препоруке са дискусије у Скупштини града и у Градском већу, сачињен извештај о презентацији, извештај постављен на сервер Размена	2018.	0.00
2.13. Годишње обраћање градоначелника свим запосленим лицима	Кабинет градоначелника, Односи с јавношћу	Обраћање градоначелника запосленима	2017.	0.00
2.14. Организовање новогодишњег дружења запослених у ГУ	Служба за управљање људским ресурсима и заједничке послове, Односи с јавношћу, служба протокола	Одржан интерни догађај	2017.	0.00

2.15 Интеграција свих активности у области ПР-а и маркетинга и координација истих из једног центра	Начелник ГУ, Односи с јавношћу	Саветник за односе с јавношћу координатор у области ПР-а и маркетинга активности	2017.	0.00
<b>МЕРА 3.</b>				
Унапређење капацитета запослених, именованих, изабраних и постављених лица у органима града Панчева				
Активност	Одговорност и носиоци активности	Индикатори	Почетак активности	Потребна средства
3.1. Израда Годишњег плана обука, семинара и тренинга за запослене у ГУ	Начелник ГУ, Служба за управљање људским ресурсима и заједничке послове	Израђен Годишњи план обука (узети у обзир већ планирано пројектно подизање капацитета)	2018.	Планирана и одређена средства за буџетску годину, пројектно финансирање и други извори финансирања
3.2. Израда Годишњег плана обука, семинара и тренинга за изабрана, постављена и именована лица	Начелник ГУ, Служба за управљање људским ресурсима и заједничке послове, надлежне организационе јединице ГУ	Израђен Годишњи план обука (узети у обзир већ планирано пројектно подизање капацитета)	2018.	Планирана и одређена средства за буџетску годину, пројектно финансирање и други извори финансирања
3.3. Спровођење редовног годишњег истраживања о интерној комуникацији	Начелник ГУ, Служба за управљање људским ресурсима и заједничке послове, Одељење за информатику	Израђено годишње истраживање, креиран извештај о резултатима, извештај послат надлежним службама и руководиоцима	2018.	0.00
3.4. Месечна анализа електронске анкете о задовољству грађана и израда мера за унапређење рада Градског услужног центра	Секретаријат за општу управу, Одељење за информатику	Извршена месечна анализа електронске анкете, израђен месечни извештај и достављен кабинету градоначелника и начелнику ГУ, израђен план мера за даље унапређење рада ГУЦ-а, праћење примене мера	2017.	0.00



<b>МЕРА 4</b>				
<b>Унапређење техничко-технолошких капацитета</b>				
Активност	Одговорност и носиоци активности	Индикатори	Почетак активности	Потребна средства
4.1. Унапређење структуре, оптимизација и пренамена сервера Размена	Начелник ГУ, Служба за управљање људским ресурсима и заједничке послове, Одељење за информатику, Односи с јавношћу	Унапређена и оптимизирана структура и перформансе сервера Размена	2018.	0.00
4.2. Реконфигурација мејл сервера	Начелник ГУ, Одељење за информатику, Секретаријат за општу управу	Спроведена реконфигурација мејл сервера, израђен извештај Одељења за информатику, извештај постављен на сервер Размена	2018/19.	Планирана и опредељена средства за буџетску годину, пројектно финансирање и други извори финансирања
4.3. Набавка два лед дисплеја за Градску управу	Начелник ГУ, Одељење за информатику, Секретаријат за општу управу	Спроведена набавка мале вредности	2018/19.	Планирана и опредељена средства за буџетску годину, пројектно финансирање и други извори финансирања
4.4. Набавка професионалног фото апарата за саветника за односе с јавношћу	Начелник ГУ, Одељење за информатику, Секретаријат за општу управу, Односи с јавношћу	Спроведена набавка мале вредности	2018/19.	Планирана и опредељена средства за буџетску годину, пројектно финансирање и други извори финансирања

4.5. Израда андроид апликације о граду Панчеву у сарадњи са ЈП и ЈКП, институцијама и установама чији је оснивач град	Кабинет градоначелника, Градско веће, Односи с јавношћу, Одељење за информатику	Израђена андроид апликација	2019.	Јавни конкурс за младе ИТ стручњаке са територије Панчева (средства планирана и одређена за буџетску годину, буџети ЈП и ЈКП, институција и установа града)
4.6. Редизајн насловне стране, структуре и садржаја сајта и његова промоција	Одељење за информатику, Односи с јавношћу, надлежне организационе јединице ГУ	Редизајнирана и постављена почетна страна сајта	2018.	0.00
4.7. Израда нове књиге графичких стандарда	Односи с јавношћу	Израђена унапређена књига графичких стандарда	2018/19	Средства буџета града
4.8. Опремање конференцијске сале са неопходном опремом	Начелник ГУ, Служба за заједничке послове, Одељење за информатику, Односи с јавношћу	Адаптиран и бредниран простор у ГУ, прилагођен потребама одржавања прес конференција	2019/20	Средства буџета града
<b>МЕРА 5.</b>				
Унапређење информисаности грађана о активностима, новостима и услугама јединице локалне самоуправе				
Активност	Одговорност и носиоци активности	Индикатори	Почетак активности	Потребна средства
5.1. Спровођење промотивне кампање за „систем 48 сати“	Надлежене службе и надлежна ЈКП, ресор Градског већа задужен за комуналну делатност, Одељење за информатику, Односи с јавношћу	Спроведена кампања, промотивни материјал, прес клипинг, број објава на Фејсбуку	2018.	Планирана и одређена средства у оквиру буџета за 2018. годину

5.2. Увођење института „отворених врата“	Кабинет градоначелника, Градско веће, Служба за управљање људским ресурсима и заједничке послове, Односи с јавношћу	Објављени термини за пријем грађана, евиденција о броју примљених грађана на месечном нивоу	2017.	0-00
5.3. Израда кључних порука града Панчева (Message house)	Кабинет градоначелника, Градско веће, Односи с јавношћу	Израђена листа кључних порука, прес клипинг	2017.	0.00
5.4. Промоција резултата рада ГУЦ-а	Односи с јавношћу	Објава вести о раду ГУЦ-а	2017.	0.00
5.5. Промовисање града Панчева и градских дешавања на лед дисплејима у Градској управи	Одељење за информатику, Односи с јавношћу	Објављени материјали и промо материјали о граду и градским дешавањима	2018.	Планирана и опредељена средства за буџетску годину
5.6. Израда пет туторијала о пет најфреквентнијих услуга Градске управе	Начелник ГУ, надлежне организационе јединице ГУ, Односи с јавношћу	Израђени електронски туторијали, постављени на Јутјуб налогу града, постављени на лед дисплеје Градске управе	2018/19.	Планирана и опредељена средства за буџетску годину
5.7. Израда пет инфографики за пет најфреквентнијих услуга Градске управе	Начелник ГУ, надлежне организационе јединице ГУ, Односи с јавношћу, Одељење за информатику	Израђени инфографици, постављени на сајт и Фејсбук налог града Панчева, инфографици постављени на лед дисплеје Градске управе, прес клипинг	2018/19.	Јавни конкурс за младе дизајнере са територије Панчева (средства планирана и опредељена за буџетску годину)
5.8. Креирање Инстаграм профила уз циљану активацију грађана	Одељење за информатику, Односи с јавношћу	Отворен и активиран Инстаграм профил града Панчева	2018.	0.00

5.9. Активирање сервиса за постављање коментара посетилаца сајта града Панчева	Кабинет градоначелника, Начелник ГУ, Односи с јавношћу, Одељење за информатику	Активирање опције за остављање коментара грађана на сајту, уз претходну израду дисклејмера и Услови коришћења опције за остављање коментара	2017/18.	0.00
5.10. Креирање и постављање садржаја на језицима националних мањина на сајту града	Начелник ГУ, Односи с јавношћу, Одељење за информатику	Број објављених информација на језицима националних мањина	2018.	Планирана и одређена средства за буџетску годину, пројектно финансирање и други извори финансирања
5.11. Унапређење традиционалне и онлајн комуникације са особама са инвалидитетом	Кабинет градоначелника, Скупштина града, Одељење за информатику	Број присутних грађана са инвалидитетом на јавним слушањима, број ОЦД које се баве темом инвалидитета на консултацијама са органима града, унапређени сервис сајта града за приступачност	2018.	Евентуална улагања била би предвиђена само за унапређење сајта (планирана и одређена средства за буџетску годину)

**МЕРА 6.**

Повећање видљивости расположивих сервиса града Панчева за учешће грађана у јавним политикама

Активност	Одговорност и носиоци активности	Индикатори	Почетак активности	Потребна средства
6.1. Организована и промовисана јавна слушања Скупштине града	Председник Скупштине, Секретаријат за скупштинске послове, Одељење за информатику	Број јавних позива на сајту града за пријављивање за учешће у јавним слушањима, број учесника на јавним слушањима, прес клипинг	2017/18.	0.00

6.2. Израда и пласман промотивних материјала о грађанској партиципацији	Градско веће, сви секретаријати, Односи с јавношћу	Количина израђеног промотивног материјала; број догађаја на којима је материјал дистрибуиран	2018/19.	Планирање средстава за допуну постојећих и израду нових промотивних материјала за наредне буџетске године
6.3. Наставак промоције пројекта „Партиципативно буџетирање“	Кабинет градоначелника, Градско веће, Односи с јавношћу	Прес клипинг, израђен и дистрибуиран информативно-промотивни материјал о буџетском процесу, број догађаја на којима је пласиран материјал	2018.	Средства планирана и одређена у буџету за наредне буџетске године
6.4. Промотивна кампања е-парламента	Председник Скупштине града, Секретаријат за скупштинске послове, Односи с јавношћу, Одељење за информатику	Прес клипинг, промотивни материјал, број догађаја на којима је пласиран материјал, број прегледа директног преноса, број коментара на Фејсбуку о сервису	2018.	Планирана и одређена средства за буџетску годину, пројектно финансирање и други извори финансирања
6.5. Израда, објављивање и промоција материјала „Најчешћа питања грађана“	Начелник ГУ, надлежне организационе јединице ГУ, Односи с јавношћу	Израђена и редовно ажурирана листа „Најчешћа питања грађана“, листа постављена на сајту града, кампања на Фејсбуку (позив грађанима да упуте питања), саопштење за медије	2018.	0.00

<b>МЕРА 7.</b>				
<b>Повећање информисаности привредних субјеката о подстицајном пословно-инвестиционом окружењу</b>				
Активност	Одговорност и носиоци активности	Индикатори	Почетак активности	Потребна средства
7.1. Креирање стратегије комуникације за привлачење инвеститора	Односи с јавношћу, Секретаријат за привреду	Израђена стратегија комуникације за привлачење инвеститора	2018/19.	0.00
7.2. Прилагођавање структуре и садржаја сајта потребама и интересима инвеститора	Секретаријат за привреду, Одељење за информатику, Односи с јавношћу	Унапређена и промовисана секција сајта града „Инвестирајте у Панчево“	2018/19.	0.00
7.3. Наставак промоције сарадње града, Привредног савета и Регионалне развојне агенције	Канцеларија за локални економски развој, Односи с јавношћу, надлежне службе у Привредном савету и Регионалној развојној агенцији	Број одржаних састанака и скупова током буџетске године, број реализованих заједничких мини кампања; број извештаја са састанака, број саопштења за медије, број заједничких изјава за медије, прес клипинг	2017.	0.00
7.4. Наставак класичне и дигиталне промоције успешних привредних субјеката	Канцеларија за локални економски развој, Односи с јавношћу	Израђен промотивни материјал, прес клипинг, електронски промотивни материјал постављен на сајт града, туторијали о привредним субјектима емитовани на лед дисплејима у Градској управи	2018/19.	Јавни конкурс за младе дизајнере и програмере (средства за израду материјала планирана и одређена у буџетима за наредне буџетске године), пројектно финансирање и други извори финансирања

<b>МЕРА 8</b>				
<b>Подизање видљивости Панчева као повољне привредно-развојне и инвестиционе дестинације</b>				
Активност	Одговорност и носиоци активности	Индикатори	Почетак активности	Потребна средства
8.1. Пласирање „успешних панчевачких пословних прича“ у медије који се баве привредом	Канцеларија за локални економски развој, Привредни савет, Регионална развојна агенција, Односи с јавношћу	Прес клипинг, број послатих саопштења током буџетске године	2018.	0.00
8.2. Израда testimoniјала привредних субјеката (занатлија, малих и средњих предузетника, великих компанија, стартапова)	Канцеларија за локални економски развој, Привредни савет, Регионална развојна агенција, Односи с јавношћу	Континуирано креирање кратких testimoniјала, јавни позив привредним субјектима да пошаљу кратке видео записе о свом бизнису, материјал постављен на Јутјуб, материјал пласиран на Фејсбук налогу, прес клипинг, мини конференција за новинаре, број прегледа и шерова, број пристиглих прилога, број коментара на Фејсбуку и сајту	2018.	0.00
8.3. Израда серије промотивних видео-спотова са кључном поруком „Панчево то је кад се вратиш“ и додатним разлогом зашто инвестирати и улагати у Панчево	Кабинет градоначелника, Канцеларија за локални економски развој, Привредни савет, Регионална развојна агенција, Односи с јавношћу	Израђени видео-спотови са познатим јавним личностима из Панчева, постављени на Јутјуб, пласирани на Фејсбук, одржана мини конференција за медије, прес клипинг	2018/19	Јавни позив за младе дизајнере и креативце (средства планирана и одређена буџетом, буџетска средства Привредног савета, Регионалне развојне агенције, ЈП, ЈКП, Туристичке организације Панчева, институција и установа)

8.4. Израда промотивног филма о инвестиционим потенцијалима града Панчева	Канцеларија за локални економски развој, Привредни савет, Односи с јавношћу	Снимљен филм, представљен медијима, саопштење, прес клипинг, филм постављен на сајт града и Јутјуб налог, број прегледа, број дељења (шерова)	2017/18.	Буџет Секретаријата за привреду и економски развој
8.5 Израда серије кратких промотивних филмова о микро и малим предузећима која су субвенционисана од стране града Панчева путем јавног конкурса	Канцеларија за локални економски развој, Привредни савет, Односи с јавношћу	Снимљен серијал и представљен јавности, саопштење за медије, прес клипинг, филмови постављени на сајт града и Јутјуб налог, број прегледа, број дељења (шерова)	2017/18.	Буџет Секретаријата за привреду и економски развој
<b>МЕРА 9</b>				
Одржавање добрих односа са локалним медијима				
9.1. Одржавање редовних тематских прес конференција	Кабинет градоначелника, Градско веће, надлежне организационе јединице ГУ, Односи с јавношћу	Број одржаних конференција током године, број присутних медија, прес клипинг, број записника о одржаним конференцијама, галерија фотографија, број фотографија постављених на Инстаграм профил, пласиране фотографије на лед дисплејима, секција Вести на сајту града, број послатих саопштења за медије	2018.	0.00
9.2. Промоција резултата рада Скупштине града и радних тела Скупштине града	Председник Скупштине града, председници савета, радних тела, Односи с јавношћу	Број објава на друштвеним мрежама, прес клипинг	2018/19	0.00



9.3. Успостављање праксе одржавања редовног, кварталног, радног доручка“ са медијима	Кабинет градоначелника, надлежни чланови Градског већа, Односи с јавношћу	Број присутних медија, број одржаних догађаја током буџетске године, број прикупљених и постављених питања	2018.	Средства планирана и опредељена за наредне буџетске године
9.4. Наставак праксе редовног слања саопштења медијима	Односи с јавношћу	Број послатих саопштења током године, секција Вести на сајту, прес клипинг, број медијски праћених догађаја	2017.	0.00
9.5. Увођење праксе редовне, двосмерне комуникације са медијима свих лица са правом јавног наступа	Кабинет градоначелника, сва именована, постављена и изабрана лица са правом јавног наступа, Односи с јавношћу	Број датих изјава, број реализованих интервјуа и ТВ гостовања, прес клипинг	2017.	0.00
9.6. Увођење обавезног брифинга лица са правом јавног наступа	Кабинет градоначелника, сва именована, постављена и изабрана лица са правом јавног наступа, Односи с јавношћу	Број одржаних брифинга са саветником за односе с јавношћу, резултати анализе медијских наступа	2017.	0.00
9.7. Наставак праксе праћења прес клипинга и квалитативне анализе објава	Односи с јавношћу	Број медијских објава на месечном нивоу, анализа квалитета објављених прилога, анализа економске вредности медијских објава	2018.	Планирана и опредељена средства за ангажовање прес клипинг агенције за наредне буџетске године
9.8. Увођење подменија на сајту града намењеног медијима (Прес центар, Инфо сервис, Медијско ћоше)	Одељење за информатику, Односи с јавношћу	Подмени намењен медијима постављен у структури сајта и јасно видљив на почетној страни, садржај подменија пласиран у форматима за директно преузимање и употребу, извршене консултације са локалним медијима о евентуалним додатним унапређењима доступних садржаја	2018.	0.00

<b>МЕРА 10</b>				
<b>Изградња стратешких односа са националним медијима</b>				
Активност	Одговорност и носиоци активности	Индикатори	Почетак активности	Потребна средства
10.1. Израда средњорочне/ дугорочне стратегије сарадње са националним медијима	Односи с јавношћу	Креиране „приче“ за националне медије, успостављена сарадња са новинарима у медијима од интереса за град Панчево, број представника националних медија позваних и присутних на градским догађајима од стране Кабинета градоначелника	2018/19.	0.00
10.2. Наставак и унапређење праксе спровођења циљаних медијских кампања о градским догађајима	Односи с јавношћу, Туристичка организација Панчева, институције града Панчева	Број новинара из националних медија позваних и присутних на градским догађајима, прес клипинг, мејлинг листа националних медија, уредника и новинара	2018/19.	Средства планирана и одређена за наредне буџетске године, средства у буџету ТО Панчева
10.3. Проширивање промоције активности града Панчева у области животне средине и енергетске ефикасности	Односи с јавношћу, Секретаријат за заштиту животне средине	Израђен и дистрибуиран промотивни материјал, материјали емитовани на лед дисплејима у Градској управи, број медијских прилога о резултатима града Панчева у области заштите животне средине и енергетске ефикасности у току године, број интеракција са грађанима на друштвеним мрежама на тему заштите животне средине и енергетске ефикасности у току године	2018/19	Планирана и одређена средства за буџетску годину, пројектно финансирање и други извори финансирања

**МЕРА 11**

Повећање информисаности организација цивилног друштва о начинима укључивања у процес доношења прописа и израду јавних политика

Активност	Одговорност и носиоци активности	Индикатори	Почетак активности	Потребна средства
11.1. Редовна промоција сарадње ЈЛС са организацијама цивилног друштва у поступку доношења прописа на основу информација из сектора	Кабинет градоначелника, Градско веће, Председник Скупштине града, Односи с јавношћу, надлежне организационе јединице ГУ	Број јавних позива за ОЦД за учешће у процесу доношења прописа, број приступних представника ОЦД на јавним слушањима, број послатих позива за ОЦД прослеђених Канцеларији за сарадњу са цивилним друштвом Владе РС, број вести на сајту о теми, прес клипинг	2018.	0.00
11.2. Израда годишњег плана консултација са ОЦД по секторима	Градско веће, руководиоци унутрашњих јединица, надлежне организационе јединице ГУ	Број планираних консултација, број одржаних консултација, објављена вест о Годишњем плану консултација са ОЦД	2018.	0.00

**МЕРА 12**

Унапређење имица града Панчева кроз сарадњу са организацијама цивилног друштва

Активност	Одговорност и носиоци активности	Индикатори	Почетак активности	Потребна средства
12.1. Организовање годишње конференције са ОЦД	Кабинет градоначелника, Градско веће, Односи с јавношћу, служба протокола	Одржана конференција, прес клипинг, број присутних представника ОЦД, број присутних медија, израђен документ „Закључци и препоруке годишње конференције“, израђен план даљих активности на пољу сарадње са ОЦД на основу Закључака и препорука	2018.	Планирана и одређена средства за буџетску годину, пројектно финансирање и други извори финансирања

<p>12.2. Успостављање стратешких партнерстава са ОЦД чије активности позитивно утичу на репутацију и перцепцију града</p>	<p>Кабинет градоначелника, Градско веће, Односи с јавношћу, надлежне организационе јединице ГУ</p>	<p>Број потписаних Меморандума о сарадњи града Панчева и удружења грађана, број активности цивилног друштва подржаних од стране града током године, прес клипинг, број саопштења за медије, број постова на Фејсбуку о заједничким активностима, број фотографија на Инстаграм профилу, тестимонијали удружења грађана о сарадњи са градом Панчевом, број прегледа тестимонијала</p>	<p>2018/19.</p>	<p>0.00</p>
<p>12.3. Промоција праксе успостављања партнерстава између ЈЛС и ОЦД</p>	<p>Односи с јавношћу</p>	<p>Прес клипинг, израђени извештаји о годишњој сарадњи града и појединачне ОЦД, извештаји постављени на сајт града, број послатих саопштења медијима, број постова на Фејсбуку</p>	<p>2018/19.</p>	<p>0.00</p>
<p>12.4. Јачање капацитета организација цивилног друштва у области животне средине, одрживог развоја и енергетске ефикасности</p>	<p>Кабинет градоначелника, Односи с јавношћу, Секретаријат за заштиту животне средине</p>	<p>Број одржаних тренинга, саветовања и предавања за организације цивилног друштва активних у области, евалуација одржаних догађаја</p>	<p>2019.</p>	<p>Планирана и одређена средства за буџетску годину, пројектно финансирање и други извори финансирања</p>

**МЕРА 13**

Промоција града Панчева у циљу повећања броја међународних пројеката као подршке реализацији Стратегије развоја

Активност	Одговорност и носиоци активности	Индикатори	Почетак активности	Потребна средства
13.1. Промоција реализованих пројеката и њихових ефеката на живот грађана	Кабинет градоначелника, надлежне организационе јединице ГУ, Односи с јавношћу, Одељење за информатику, Управљање пројектима	Промотивни материјали о пројектним активностима, прес клипинг, одржана конференција о пројектним резултатима, израђен и пласиран инфографик о пројектним резултатима, број саопштења за медије, број постова на друштвеним мрежама	2019.	Јавни позив за младе дизајнере са територије града Панчева (средства планирана и опредељена за буџетску годину)
13.2. Израда електронског пројектног портфолија града Панчева (преглед свих реализованих пројеката у претходних неколико година, листа донатора, опредељена и добијена средства, реазвојни циљени подржани кроз реализоване пројекте...)	Одељење за информатику, Односи с јавношћу, Управљање пројектима	Израђен информативан и визуелно креативан пројектни потфолио на српском и енглеском језику, портфолио послат локалним медијима, СКГО, РАС, РРА, НАЛЕД, постављен на сајт и друштвене мреже, представљен Скупштини града, Градском већу, Привредном савету, Регионалној развојној агенцији	2018/19.	Средства планирана и опредељена за неку од наведених буџетских година

<b>МЕРА 14.</b>				
Повећање видљивости стратешког партнерства града Панчева и међународних партнера				
Активност	Одговорност и носиоци активности	Индикатори	Почетак активности	Потребна средства
14.1. Организовање годишње донаторске конференције о Панчеву као примеру добре праксе у спровођењу програма и пројеката	Кабинет градоначелника, Градско веће, Односи с јавношћу, надлежне организационе јединице ГУ, служба протокола	Одржана донаторска конференција, прес клипинг, саопштење, број присутних учесника, број говорника (представника донаторске заједнице), листа званица из Јужнобанатског округа, АП Војводине, републичких органа и институција, РАС, СКГО, НАЛЕД, ПКС	2019.	Планирана и одређена средства за буџетску годину, пројектно финансирање и други извори финансирања
14.2. Промотивна кампања поводом донаторске конференције	Кабинет градоначелника, Односи с јавношћу	Листа присутних медија (локалних, националних), прес клипинг, твит вол са хаштагом #rancevokonf	2019.	Планирана и одређена средства за буџетску годину, пројектно финансирање и други извори финансирања
<b>МЕРА 15</b>				
Повећање видљивости Панчева као напредне и одговорне локалне самоуправе				
Активност	Одговорност и носиоци активности	Индикатори	Почетак активности	Потребна средства
15.1. Израда електронског портфолија града Панчева у контексту спровођења Стратегије реформе јавне управе на нивоу локалне самоуправе	Кабинет градоначелника, надлежне организационе јединице ГУ, Односи с јавношћу	Израђен инфографички „Творагер“ портфолио града, портфолио послат СКГО, НАЛЕД-у, ВИП, РАС, МДУЛС-у, донаторској заједници, постављен на сајт и налоге на друштвеним мрежама, инкорпорирани у презентације града	2018.	Планирана и одређена средства за буџетску годину, пројектно финансирање и други извори финансирања

<p>15.2. Припрема и промоција диферентних предности ГУ Панчево у односу на друге јединице локалне самоуправе (текст, инфографик, презентација)</p>	<p>Надлежне организационе јединице ГУ, Односи с јавношћу</p>	<p>Израђен материјал (текст, инфографик, презентација) диферентних предности Панчева, материјали дистрибуирани на сајт, друштвене мреже, број догађаја на којима је дистрибуиран материјал, прес клипинг</p>	<p>2018/19.</p>	<p>Јавни конкурс за младе дизајнере са територије Панчева (средства планирана и опредељена за буџетску годину)</p>
<p>15.3. Израда заједничке комуникацијске платформе града Панчева</p>	<p>Кабинет градоначелника, Односи с јавношћу, надлежне службе свих ЈП, ЈКП, институција и установа</p>	<p>Израђена и примењена комуникацијска платформа, одржана тематска конференција за медије свих партнера, прес клипинг, саопштење, сајт, друштвене мреже</p>	<p>2018.</p>	<p>0.00</p>
<p>15.4. Одржавање редовних месечних колегијума ПР-ова града и свих градских ЈП, ЈКП, уставнова и институција</p>	<p>Односи с јавношћу, надлежне службе свих ЈП, ЈКП, институција и установа</p>	<p>Записници са састанака, израђени месечни акциони планови комуникације, анализа постигнутих резултата у претходном месецу</p>	<p>2018.</p>	<p>0.00</p>
<p>15.5. Постављање банера према сајту града на свим сајтовима ЈП, ЈКП и установама чији је оснивач Град</p>	<p>Одељење за информатику, Односи с јавношћу, надлежна лица у ЈП, ЈКП и установама чији је оснивач Град</p>	<p>Постављени банери на сајтовима ЈП, ЈКП и установама чији је оснивач Град</p>	<p>2017.</p>	<p>0.00</p>

<b>МЕРА 16</b>				
<b>Повећање видљивости партнерства града са 15 европских градова</b>				
Активност	Одговорност и носиоци активности	Индикатори	Почетак активности	Потребна средства
16.1. Реализација мере из Стратегије развоја (Израда плана и програма сарадње са збратамљеним градовима)	Кабинет градоначелника, надлежне организационе јединице ГУ	Израђен план и програм сарадње, Годишњи извештај о спроведеним активностима из Плана, прес клипинг, број спроведених активности, број вести на сајту, број објава на друштвеним мрежама	2018/19.	Планирана и одређена средства за буџетску годину, пројектно финансирање и други извори финансирања
16.2. Сарадња и промоција сарадње са збратамљеним и партнерским градовима (заједнички наступ пред донаторима, нпр. Европа за грађане и грађанке)	Кабинет градоначелника, Градско веће, Односи с јавношћу, надлежне организационе јединице ГУ	Број поднетих пројектних предлога за добијање донаторске подршке у одређеној области, износ средстава добијених кроз заједничке пројекте, прес клипинг	2018/19.	Планирана и одређена средства за буџетску годину, пројектно финансирање и други извори финансирања

**Напомена:**

Неке од предложених активности у Акционом плану израђене су на основу резултата (препука и предлога грађана Панчева), а који су остварени у оквиру реализације Програма урбаног партнерства “UPP II” у коме је град Панчево учествовао током 2016. и 2017. године, што овај документ чини свеобухватнијим и примењивијим у пракси.



### **Тим за израду Стратегије комуникације града Панчева 2017-2020**

Тим који је израдио Стратегију комуникације чине чланице екстерног консултантског тима и чланови интерног тима (представници органа града Панчева).

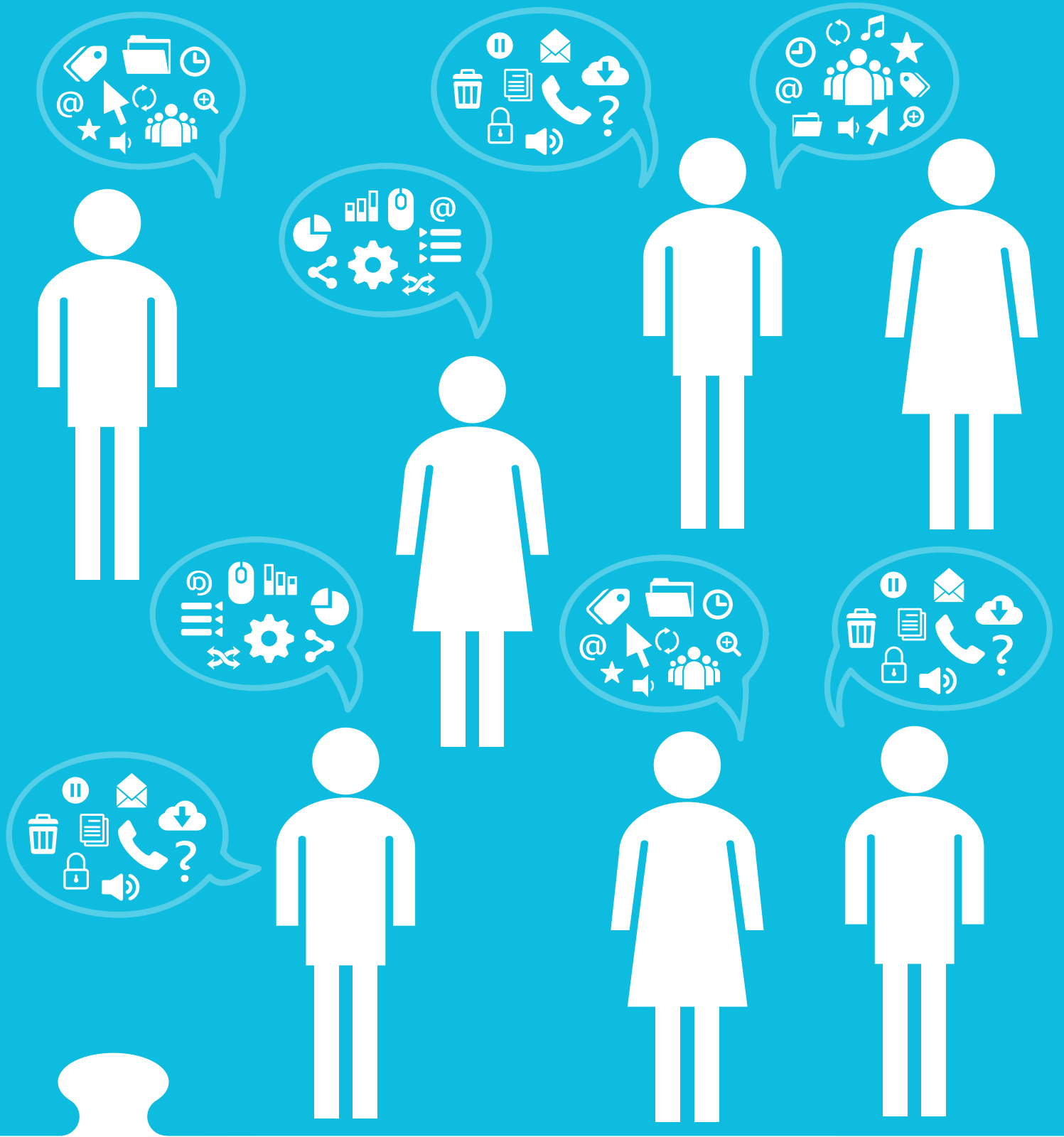
#### **Консултантски тим**

1. Мр Гордана Бекчић Пјешчић, вођа консултантског тима
2. Јелена Шаренац, чланица тима
3. Др Славица Цицварић Костић, чланица тима

#### **Интерни тим (представници града Панчева)**

1. Маст. орган. наука Јасмина Радовановић, саветница за односе са јавношћу, координаторка тима
2. Дипл. андраг. Маја Ћурчин, самостална саветница за стручне послове управљања људским ресурсима, чланица тима
3. Дипл. прав. Ивана Марковић, шефица Одељења за скупштинске послове, чланица тима
4. Дипл политик. Гордана Влајић, саветница у Секретаријату за јавне службе и социјална питања, чланица тима
5. Инж. информатике Драган Младеновић, ИТ администратор за мрежу, софвер и хардвер, Одељење за информатику, члан тима

Сви појмови у овом документу попут појмова грађанин, службеник, запослени и руководиоца, као и све друге именице, глаголи и придеви, употребљени у мушком граматичком роду, односе се на особе свих родних идентитета и ни на који начин не упућују на привилегованост и/или право првенства једног пола и/или рода над другим.



Градска управа града Панчева  
Трг краља Петра I, бр. 2-4, 26000 Панчево  
☎ 013/308-830  
☎ 013/343-827 (Градска управа)  
✉ [grad@pancevo.rs](mailto:grad@pancevo.rs)  
[www.pancevo.rs](http://www.pancevo.rs)