



ГРАДСКА ОПШТИНА СТАРИ ГРАД	СИСТЕМ МЕНАЏМЕНТА КВАЛИТЕТОМ	СГ V П 01
---	---	------------------

РАД СЛУЖБЕ ЗА ОДНОСЕ СА ЈАВНОШЋУ

Р.бр.	С А Д Р Ж А Ј	Страна
1.	Предмет и подручје примене	2
2.	Веза са другим документима	2
3.	Скраћенице, термини и дефиниције	2
4.	Одговорности и овлашћења	2
5.	Опис процедуре	3
5.1.	Израда, уређивање и издавање Информатора ГО „Стари град“	3
5.2.	Управљање интерним комуникацијама (интерни PR)	4
5.3.	Управљање екстерним комуникацијама (екстерни PR)	6
5.4.	Администрација интернет презентације општине	7
5.5.	Дневни преглед из писаних и електронских медија (Press Clipping)	10
5.6.	Дневни преглед из писаних и електронских медија (Press Clipping)	11
6.	Записи	11
7.	Прилози	11

Израдио: Дарко Мишић	Одобрио: Владимир Баћовић	Датум: 7. 6. 2023. год.
		Копија:
Издање: 6		Страна 1 од 11

1. ПРЕДМЕТ И ПОДРУЧЈЕ ПРИМЕНЕ

Овим документом се дефинишу процеси и активности који се обављају у Служби за односе са јавношћу, Одсек за односе са јавношћу и Услужни центар (у даљем тексту: Служба) у Управи градске општине Стари град (у даљем тексту: Градска општина Стари град).

Служба за односе са јавношћу врши послове који се односе на правовремено и потпуно информисање грађана о раду органа Градске општине Стари град, пројектима и програмима Градске општине који су намењени грађанима, уређивање и издавање информатора и других публикација од значаја за градску општину, организовање и координирање комуникације са грађанима Управе градске општине са јавношћу и органима градске и републичке управе, уређивање и одржавање интернет презентације градске општине (www.starigrad.org.rs), организовање медијских кампања и акција органа градске општине и информисање у ванредним ситуацијама, чување фото и друге документације, обавља и друге послове по налогу председника и начелника Управе градске општине.

2. БЕЗА СА ДРУГИМ ДОКУМЕНТИМА

Референтна документа

SRPS ISO 9001:2015 Систем менаџмента квалитетом – Захтеви

СГ ПОС СМК Пословник менаџмента квалитетом

Прилог 1 Прописи који се примењују у раду Службе за односе са јавношћу

3. СКРАЋЕНИЦЕ, ТЕРМИНИ И ДЕФИНИЦИЈЕ

PR – односи с јавношћу

УЦ – Услужни центар

сајт www.starigrad.org.rs - интернет презентација ГО Стари град

Press Clipping – исечци из штампе

E-mail – електронска пошта

4. ОДГОВОРНОСТИ И ОВЛАШЋЕЊА

Руководилац Службе

Руководилац представља Службу, организује и руководи њеним радом у циљу правовременог и потпуног информисања и координирања комуникације са грађанима, јавношћу и медијима о раду органа градске општине и установе културе чији је оснивач градска општина, као и Канцеларије за младе и Волонтерског сервиса; организује медијске кампање и акције органа градске општине; припрема саопштења за јавност; уређује Информатор и друге публикације – штампане, мултимедијалне и едукативно-информативне материјале и програме за јавност од значаја за градску општину; уређује и контролише садржај, као и ажурност интернет презентације градске општине; прикупља материјал и фото документацију, стара се о обављању и распореду послова, предлаже план рада, разрађује поступак, начин извршавања и непосредно контролише извршавање задатака и пружа помоћ запосленима; организује и координира активности ради спровођења стручног усавршавања запослених; одржава и проширује контакте

са органима републичке и градске управе, информативним службама градских општина, јавних комуналних предузећа и установа у вези са питањима од значаја за градску општину; координира информисањем у ванредним ситуацијама; припрема извештаје и друге материјале којима се информишу надлежни органи; обавља и друге друге послове по налогу начелника Управе.

Шеф Одсека

Организује, руководи и утврђује програм рада Одсека, на пословима прикупљања, уређивања и креирања садржаја интернет презентације градске општине; предлаже план рада, разрађује поступак и начин извршавања; непосредно контролише извршавање задатака и пружа помоћ запосленима; надгледа и врши редовно ажурирања вести, саопштења и других података; прикупља материјале и фото документацију за интернет презентацији градске општине; пише текстове за Информатор; врши редактуру рукописа и других публикација од значаја за градску општину; поставља дневни преглед из писаних и електронских медија на електронску интранет мрежу; сарађује са спољним сарадницима и контролише њихов рад; обавља и друге послове по налогу руководиоца Службе и начелника Управе.

Новинар

Новинар прати рад и активности органа градске општине, установе културе чији је оснивач градска општина, Канцеларије за младе и Волонтерског сервиса; саставља вести и саопштења; пише текстове и рукописе за Информатор градске општине и друге публикације за штампане, мултимедијалне и едукативно-информативне материјале и програме за јавност; припрема саопштења за јавност; врши постављање вести, саопштења, јавних увида и позива, као и ажурирање информација на интернет презентацији; поставља дневни преглед из писаних и електронских медија; остварује контакте и комуникацију са грађанима; сарађује са информативним службама Града, градских општина, јавних комуналних предузећа и установа у вези са питањима од значаја за градску општину; обавља и друге послове по налогу шефа Одсека, руководиоца Службе и начелника Управе.

Извршиоци у Услужном центру на пословима пружања информација и информисања грађана о надлежностима градске општине, врше непосредну комуникација са грађанима, информисање о свим питањима у надлежности општине, о програмима и пројектима који су намењени грађанима, и обавља стручне и административно-техничке послове који се односе на припрему података и информације грађанима, као и друге послове по налогу руководиоца Службе, начелника и заменика начелника Управе.

5. ОПИС ПРОЦЕДУРЕ

5.1. ОПШТЕ

Служба за односе са јавношћу у свом саставу има два одсека и то:

- Одсек за односе са јавношћу;
- Услужни центар.

Послови и задаци који се обављају у Служби су:

- израда, уређивање и издавање Информатора ГО „Стари град“

- управљање интерним комуникацијама (интерни PR)
- управљање екстерним комуникацијама (екстерни PR)
- администрација интернет презентације Градске општине
- дневни преглед писаних и електронских медија (Press Clipping)
- послови пружања информација и информисања грађана.

5.2. Израда, уређивање и издавање Информатора „Стари град“

Информатор ГО „Стари град“ обједињује све информације о раду Градске општине Стари град из области надлежности Скупштине Градске општине, председника, заменика и помоћника председника Градске општине, Већа Градске општине и начелника Управе Градске општине и Одељења и Служби Управе Градске општине, Установе културе предузећа чији је оснивач, о програмима и пројектима који су намењени грађанима, као и друге значајне информације за локалну заједницу.

Руководилац Службе организује редакцијски састанак обавезно једном месечно, по изласку броја, на којем је обавезно присуство свих запослених, као и спољних сарадника – фоторепортера. Руководилац предлаже План рада, распоређује посао у оквиру Службе и даје рок за извршење послова. Након тога, утврђује списак тема за наредни број, прикупља материјал и фото документацију, сарађује са спољним сарадницима и извршиоцима услуга (штампарија, израда фотоматеријала, техничка припрема и дистрибуција) и о томе, обавештава председника и помоћника председника Градске општине. Руководилац утврђује рок за предају свих текстова и фотографија, као и других материјала за техничку припрему Информатора ГО Стари град.

Информатор има своју оригиналну Насловну страну, са имаресум и садржајем, а сваки текст има наднаслов, наслов и иницијале аутора. Уколико текст садржи више од 500 речи, онда он садржи и поднаслов и међунаслов.

Када прими материјал, редакција врши редактуру рукописа, прави шему броја и одобрава прелом, који ради технички уредник.

Налог за штампање издаје се истог дана када се Информатор, електронским путем шаље штампарији. Налог штампарији путем електронске поште шаље Руководилац Службе, док Информатор у електронској форми штампарији шаље технички уредник.

По изласку Информатора руководилац Службе издаје потврду о извршеним услугама (штампарије, израде фотоматеријала, техничке припреме и дистрибуције) које доставља надлежној организационој јединици.

У Информатору постоје сталне и повремене рубрике.

Сталне рубрике су:

- Хроника (прати дешавања у вези са одлукама из области надлежности Скупштине градске општине, председника и заменика председника градске општине, Већа градске општине, начелника Управе градске општине, организационих јединица Управе градске општине и Установе културе чији је оснивач градска општина).

- Тема (прати активности и бесплатне програме градске општине које су намењени Старограђанима („Стари град мисли на тебе“), као и програме директне подршке суграђанима и

стамбеним заједницама на Старом граду („Стари град мисли на зграде“, „Стари град мисли на заједницу“)

- Сениори (прати активности и програме Сениор центра – свеобухватног система подршке суграђанима трећег животног доба)

- Волонтери (прати активности и рад Волонтерског сервиса).

- Млади (прате се активности Савета за спровођење омладинске политике – Канцеларије за младе ГО Стари град)

- Вести (рубрика којом се посебно истичу корисне информације за грађане, као и друге значајне информације за локалну заједницу);

- Актуелно (рубрика која обрађује неко од актуелних дешавања на Старом граду, значајно за локалну заједницу - удружења грађана, невладине организације, као и установама из области образовања, здравства и културе)

- Град (рубрика прати активности, сарадњу и реализацију програма Градске управе на Градској општини Стари град)

- Интервју (саговорник се бира поводом неког значајног догађаја или на основу неке значајне теме која се даље у том разговору разрађује и појашњава грађанима);

- Дечија страна (прати активности програма „Стари град мисли на бебе“, као и активности и теме посвећене дечијим акцијама и манифестацијама и ПУ „Дечји дани“);

- Заштита животне средине (еколошке акције и програм „Озелени Стари град“);

- Баштина (представљање кућа, зграда, амбијенталних целина под заштитом државе, паркова, улица и сл.);

- Спорт (промоција улагања општине у разне спортове и спортска удружења, представљање спортских удружења значајних за локалну заједницу);

- Култура (редовне активности и програми УК „Стари град“ и „Куће Ђуре Јакшића“, промоција културних дешавања у којима директно учествује Градска општина Стари град као иницијатор, организатор или покровитељ; остала културна дешавања од друштвеног значаја);

- Вама на услузи (адресар телефонских бројева и електронских адреса председника, заменика и помоћника председника Градске општине, секретара Скупштине Градске општине, чланова Већа Градске општине, начелника и заменика начелника Управе Градске општине, свих Одељења и Службе Управе Градске општине, као и општинских просторија ван седишта – месне заједнице и „кол центра“);

- Здрава страна (актуелне теме из области здравства, здраве исхране);

- Репортажа.

Повремене рубрике су:

- Јубилеји (текстови који прате обележавање Дана и славе Градске општине Стари град, годишњице значајних институција и установа, јавних предузећа, удружења, невладиних организација и сл.)
- Трибине (текст у форми извештаја који даје прецизне и информације о трибинама које организују савети Градске општине или стручне службе Скупштине града у Градској општини Стари град);
- Иницијативе (рубрика која представља проблеме грађана и њихово могуће решење уз објашњење руководиоца одељења у зависности од проблема са којима се грађанин Старог града сусреће; иницијативе одборника у Скупштини градске општине Стари град);

Информатор се штампа на ћирилици, стандардно на 32 стране (16 или 48 страна по потреби) формата 220x260 mm у тиражу од 20.000 до 32.000 примерака. Информатор је регистрован у Народној библиотеци Србије (СIP - Каталогизација у публикацији 352 (497.11 Београд)

Дистрибуира се свим домаћинствима на територији Градске општине Стари град преко овлашћеног достављача, у поштанске сандучиће, основним и средњим школама, Дому здравља „Стари град“, УК „Стари град“, док се остатак дели у холу општинске зграде.

5.3. Управљање интерним комуникацијама (интерни PR)

√ вертикална силазна комуникација подразумева комуникацију од руководства према Одељењу. Председник, односно помоћник председника Градске општине организује кратак састанак са руководиоцем Службе како би га упознао са својим активностима. Уколико председник или помоћник председника нису у могућности да одрже такав састанак, шеф Кабинета председника или лице задужено за послове протокола, по налогу председника Градске општине, обавештава руководиоца Службе за односе са јавношћу о активностима председника, односно заменика председника. Чланови Већа градске општине, као и начелник и заменик начелника Управе градске општине, такође одржавају састанке са руководиоцем Службе по потреби, а са истим циљем – обавештавају руководиоца о својим активностима које би желели да пласирају јавности.

Руководиоци Одељења и Службе Управе градске општине све значајне информације за грађане, које се шаљу медијима у виду саопштења или се морају наћи на интернет порталу (www.starigrad.org.rs), достављају се Служби за односе са јавношћу. Информације из Одељења и Службе коју руководиоци шаљу, мора садржати датум и све потребне информације из конкретног предмета. У Служби се од тих информација пише саопштење за јавност, које се шаље медијима у складу са процедуром, као званични допис, или путем електронске поште, односно саопштење се објављује на интернет порталу, уз одобрење начелника Управе градске општине.

√ вертикална узлазна комуникација подразумева комуникацију руководиоца Службе, запослених у Одсеку Службе и Услужном центру, према руководству Градске општине, Кабинету председника и руководиоцима Одељења и Служби Управе Градске општине.

Руководилац Службе подноси извештај о раду председнику Градске општине и начелнику/заменику начелника Управе градске општине полугодишње, годишње, недељно и по потреби, једном месечно са прегледом активности и предлозима за рад Службе. Извештај садржи: Колико је бројева Информатора издато са анализом садржаја важнијих активности, колико је вести објављено на интернет порталу, колико је саопштења послато и објављено у медијима, анализа „press clipping-a“ и медија мониторинга, као и подаци о раду Услужног центра. Извештај подноси руководилац Службе.

5.4. Управљање екстерним комуникацијама (екстерни PR)

5.4.1. Односи са медијима

Односи са медијима, јавним мњењем и грађанима – корисницима услуга у циљу промовисања рада Градске општине Стари град подразумевају писање и слање саопштења за јавност. Руководилац Службе у овом сегменту рада распоређује значајне теме новинарима и организује динамику слања саопштења, а на предлог Скупштине градске општине, председника, заменика и помоћника председника градске општине, Већа градске општине, и начелника и заменика начелника Управе градске општине. Саопштења су кратка и јасна без употребе жаргона, прилагођена свакодневном говору. Коначан текст саопштења доставља се на увид председнику, заменику и помоћнику председника градске општине, Већу градске општине, начелнику и заменику начелника Управе градске општине.

Саопштење које излази из Градске општине је:

- у складу са стандардним изгледом свих докумената Градске општине Стари град;
- даје истините, тачне информације, одговара на питања: ко, шта, кад, где, зашто и како?
- саопштење за јавност садржи највише две А4 стране;
- уколико Служба поседује и фотографије које прате саопштење, оне се обавезно шаљу писаним медијима и интернет издањима;
- саопштење има наслов који наговештава главну вест. Идеална дужина наслова је мање од једног реда, док се наслови дужи од тога не препоручују изузев у случајевима када тема о којој се пише то захтева;
- испод саопштења наводи се датум и контакти Одељења и особе која је доступна за медије 24 часа;
- сва саопштења се пишу ћирилицом, фонт „Тахома“, величине 11;
- вести се медијима шаљу путем електронске поште, при том се уредно води рачуна о ажурности тих података.

Служба позива новинаре и на догађаје у организацији градске општине. Том приликом се шаље позив средствима јавног информисања. Позив средствима јавног информисања пише руководилац Службе или новинари, а коначна верзија доставља се на увид председнику заменику и помоћнику председника градске општине, Већу градске општине и начелнику и заменику начелника Управе градске општине.

Позив средствима јавног информисања који излази из градске општине:

- садржи наслов „Позив на.....(наведе се догађај о којем је реч)
- позив садржи датум, време и место
- повод за позив
- списак учесника
- позив се шаље путем електронске поште
- након догађаја се припрема прес материјал са фотографијама.

5.4.1.1 Штампани медији

Служба саопштења из градске општине шаље свим дневним новинама, недељницима и по потреби осталим штампаним медијима путем електронске поште, када за то постоји потреба. Комуникација са осталим локалним новинама и са градском службом за информисање, као и са Службом за комуникацију и координацију односа са грађанима (Беоком сервис), врши се свакодневно. Одсек комуницира са новинарима и путем личног контакта, уколико постоји веће интересовање за поједине теме из надлежности Градске општине Стари град.

5.4.1.2 Телевизија

Служба за односе са јавношћу даје предлоге за радио/тв прилог телевизијским кућама у вези са темама из надлежности градске општине. Телевизијским кућама које су заинтересоване за интервју са неком особом из руководства општине такође се шаље исти списак предлога за тв прилог, како би се новинар који ради интервју што боље припремио за разговор.

5.4.1.3 Радио

Служба припрема и материјал за новинаре са радио станица, тако што им шаље предлог за радио/тв прилог. Због потребе да се што боље промовише неки догађај или да се што прецизније објасни неки проблем, руководилац Службе договара и укључења у радио програм.

5.4.1.4 Конференција за новинаре

Конференцију за новинаре или позив на догађај, на предлог Скупштине градске општине, председника, заменика и помоћника председника Градске општине, Већа градске општине, начелника и заменика начелника Управе градске општине, организује Служба у сарадњи са Кабинетом председника, уколико у Градској општини постоји догађај или акција од посебног интереса за јавност.

Конференција се организује уколико је нека позната личност укључена у рад локалне заједнице или уколико постоји захтев јавности у кризним ситуацијама. Организовање конференције за новинаре води руководилац Службе у сарадњи са Кабинетом председника.

Позив на конференцију за новинаре пише руководилац Службе, а медијима се доставља путем електронске поште или званичног дописа.

Основне активности:

- дефинисање разлога конференције (увек мора да постоји крупан разлог)
- позивање новинара писаним и усменим путем
- у позиву се даје време и место одржавања конференције, повод за одржавање и списак учесника, као и извод најзначајнијих тема
- припрема прес материјала

Активности пре конференције:

- припрема сценарија, синопсиса, листе позваних медија
- састанак са учесницима конференције из општине, указивање на могућа питања
- уређивање просторија
- припрема прес материјала
- припрема саопштења

Активности након конференције:

- анализа конференције
- анализа присутних медија
- слање материјала са конференције новинарима који нису присуствовали конференцији
- анализа прес клипинга, медија мониторинга и порука (добре поруке, превише порука, квалитет и квантитет објављених информација)
- писмена или усмена захвалност новинарима,
- анализа дневних прегледа из писаних и електронских медија („Press Clipping“)

5.4.1.5 На захтев медија за **интервју**, руководилац Службе координира како би се:

- одлучило ко је најбоља особа да да интервју
- сазнало која ће се питања поставити саговорнику или предложило нека питања у циљу промовисања општине
- онај ко даје интервју мора бити упознат са техникама медијског наступа

5.4.1.6 Кризне и ванредне ситуације захтевају брзо организовање састанка Службе за односе са јавношћу са руководством градске општине, или Општинским штабом за ванредне ситуације како би се припремио јединствени наступ у медијима у складу са већ наведеном процедуром (сазивање конференције за новинаре или организовање наступа у медијима некога из руководства градске општине).

5.4.2 Односи са заједницом

Запослени у Служби путем Информатора ГО „Стари град“ и саопштења за јавност обавештавају грађане и медије о раду Градске општине, као и о програмима и пројектима који су намењени суграђанима.

Осим тога Служба помаже суграђанима да по свим питањима добију пуну информацију, саветује се са њима како би се добила повратна информација и побољшао квалитет услуга корисницима.

Служба одржава комуникацију са грађанима непосредним контактом, телефонским или путем електронске поште. Такође, Служба редовно одржава и контакте са удружењима грађана, као и установама из области образовања, здравства и културе.

Запослени у Служби по потреби пишу текстове и за остале публикације чији је издавач Градска општина Стари град (нпр. лифлети, флајери, и сличан пропагандни материјал који је прилагођен убацавању у поштанска сандучића).

Услужни центар – послове пружања информација и информасања грађана о активностима органа градске општине, установе културе чији је оснивач градска општина, Канцеларије за младе, Сениор центра и Волонтерског сервиса, као и о програмима градске општине који су намењени грађанима – корисницима услуга обавља Услужни центар.

Рад у УЦ подразумева непосредни контакт са грађанима, као и комуникацију путем мејлова, смс-а и телефона. У опису рада УЦ је и прослеђивање одређених питања грађана одељенима, одсецима и службама на која се односе, као и упознавање суграђана – корисника услуга са програмина и активностима које организује и спроводи општина.

УК такође, прослеђује одговоре и поруке, али и брине о роковима у којима су надлежна одељења или службе дужна да доставе одговоре суграђанима.

5.5 Администрација интернет презентације Градске општине

Служба за односе са јавношћу ажурира интернет презентацију која даје комплетну слику градске општине – вести и информације из надлежности Службе, све одлуке и документа из делокруга рада Скупштине, председника, Већа и Управе градске општине, као и Система менаџмента квалитетом (СМК).

Приступ административном делу портала имају руководиоци, шеф Одсека и новинар. Уз помоћ корисничког имена и лозинке приступају програму и уписују или мењају одлуке и документа из делокруга рада Скупштине, председника, Већа и Управе градске општине, Система менаџмента квалитетом (СМК), као и чланке, уписују или мењају вести, јавне позиве и конкурсе, уписују или мењају галерије слика.

Објављивање вести на интернет порталу градске општине (www.starigrad.org.rs), шеф Одсека и новинар раде по налогу руководиоца Службе на основу претходно одржаних консултација руководиоца Службе са председником, замеником и помоћником председника градске општине, члановима Већа градске општине, начелником и замеником начелника Управе градске општине, руководиоцима унутрашњих организационих јединица.

Шеф Одсека и новинар, по налогу руководиоца, редовно ажурирају одлуке и документа из делокруга рада Скупштине, Већа и Управе градске општине (начелника, одељења и службе) на основу достављених одлука и докумената од надлежног Одељења Управе или преузимањем са интерне мреже градске општине.

Све промене у оквиру Система менаџмента квалитетом (процесне процедуре, прописе, обрасце организационих јединица, адресар градске општине и друго) ажурирају шеф Одсека и новинар на основу информација и документа које на службени мејл руководиоца Службе и шефа Одсека достављају лице задужено за систем квалитета и руководиоци организационих јединица, или

овлашћени запослени, из одељења Управе градске општине, или преузимањем са интерне мреже.

У случају непредвиђених техничких проблема непосредно се сарађује са провајдером, администратором веб портала.

5.6 Дневни преглед из писаних и електронских медија (Press Clipping)

Запослени у Служби за односе са јавношћу свакога дана прате све дневне новине и прате да ли у њима има текстова који се односе на рад Градске општине Стари град или говоре о неком догађају на њеној територији.

Електронски материјал „Press Clipping“ се свакодневно поставља на електронску мрежу: адреса Лист 3/ фолдер „Press Clipping“/месец/датум .

На електронској мрежи „Press Clipping“ је доступан: председнику градске општине, заменику и помоћницима председника градске општине, члановима Већа градске општине, секретару Скупштине градске општине, начелнику и заменику начелника Управе градске општине и запосленима у Управи градске општине Стари град.

У случају непредвиђених техничких проблема на електронској мрежи, приступа се изради „Press Clippinga“, као дневног прегледа из писаних медија. Материјал се штампа у 12 примерака и он се доставља: председнику, заменику и помоћницима председника Градске општине, члановима Већа градске општине, секретару Скупштине градске општине и начелнику Управе градске општине. Архива дневних прегледа из писаних и електронских медија (press clipping) налази се на електронској мрежи Службе.

6. ЗАПИСИ

Нема записа

7. ПРИЛОЗИ

1. Прописи који се примењују у раду Службе за односе са јавношћу