



КОМУНИКАЦИОНА СТРАТЕГИЈА

За период 2022-2024. године

Врбас, мај, 2022. Године

Садржај

1. Уводна реч	3
2. Циљеви	4
3. Циљне групе	4
4. Протокол	4
4.1. Надлежност за спровођење Стратегије	4
5. Врсте комуникације	5
5.1. Унутрашња комуникација	5
5.2. Спољна комуникација	6
5.3. Кризна комуникација	6
6. Активности које се предузимају ради реализације циљева Стратегије	7
6.1. Активности које се предузимају унутар организације	7
6.2. Активности које се предузимају у односу на партнерска удружења и у оквиру мрежа за заједничко партнерско деловање	8
6.3. Активности које се предузимају у односу на основне и средње школе	8
6.4. Активности које се предузимају у односу на partnере и донаторе из посл. сектора	9
6.5. Активности које се предузимају у односу на локалну самоуправу и јавна предузећа	9
6.6. Активности које се предузимају према надлежним инспекцијским органима	10
6.7. Активности које се предузимају према активним грађанима, дојављивачима	10
6.8. Активности које се предузимају према опонентима	11
6.9. Медијске активности	11
7. Подршка	13

1. Уводна реч

Комуникациона стратегија урађена је у сврху реализације Стратегије развоја Еколошког покрета Врбаса (ЕПВ), стратешки циљ 1.1. повећање капацитета ЕПВ у областима материјалних и људских ресурса, управљачких функција, сарадње и промоције рада.

Циљ Комуникационе стратегије је да се постави оквир за континуирани рад на сталном унапређењу унутрашње, спољне, а посебно кризне комуникације, онда када је то неопходно. Такође, циљ ове стратегије је континуирани рад на сталном унапређењу транспарентности и квалитетном представљању у јавности ЕПВ-а, како би се повећало поверење јавности у рад организације, али и да би се значајно оснажио наш рад и ојачала његова улога у стваривању и гарантовању независности и аутономије рада на остваривању јавног интереса у области свог деловања.

Транспарентна организација која је под једнаким условима доступна грађанима, као проходан мост до доносиоца одлука и свих релевантних чинилаца здравог и безбедног животног окружења, један од основних стратешких циљева и приоритета ЕПВ.

Комуникациона стратегија ЕПВ је документ којим се дефинишу циљеви, врсте, начини комуникација и активности, како унутар саме организације, тако и између ЕПВ и спољних актера из сва три сектора друштва, што укључује и правовремено информисање о раду ЕПВ, како би се он приближио заинтересованој јавности и на тај начин постао доступнији и транспарентнији.

Циљ Комуникационе стратегије ЕПВ је да се постави оквир за континуирани рад на сталном унапређењу унутрашње, спољне а посебно кризне комуникације, онда када је то неопходно. Такође, циљ ове стратегије је унапређење транспарентности и квалитетно представљање у јавности ЕПВ, ради повећања поверења грађана, достизања респектабилног јавног ауторитета и незаобилазног чиниоца у креирању јавног мњења у области свог деловања.

Додатни импулс процесу стратешког планирања од октобра 2020. године даје HELEVETAS-а и АСТ пројекат који је ЕПВ-у доделио институционални грант и у оквиру њега менторску подршку и обуку о начину вођења процеса стратешког планирања. Година 2021. искоришћена је за дефинисање приоритета организацијског развоја ЕПВ-а, који између осталог обухвата рад на одређивању стратешких праваца.

Еколошки покрет Врбаса је израдио Комуникациону стратегију за период 2022 -2024. године.

2. Циљеви

Еколошки покрет Врбаса статутом је означио своје оквири деловања, полазећи од природног и уставног права човека на здраву животну средину у којој живи и ради, примене еколошких стандарда, демократског карактера друштвеног уређења савременог друштва и од неотуђивог права сваког грађанина као човека да се активно залаже и бори за очување културног и духовног наслеђа и унапређење животне средине.

Циљеви стратегије су:

1. Транспарентност и доступност рада ЕПВ;
2. повећање поверења грађана у ЕПВ;
3. оснаживање рада ЕПВ.

За реализацију циљева Стратегија дефинише: циљне групе, протокол којим се Комуникациона стратегија спроводи, врсте комуникација и активности које се предузимају ради реализације циљева Стратегије. Доношењем годишњег акционог плана се поставља временски оквир за њихово предузимање.

3. Циљне групе

Комуникационом стратегијом одређене су циљне групе:

- 1) Чланови ЕПВ;
- 2) Активни грађани;
- 3) Партнерска удружења;
- 4) Мреже партнерских удружења за заједничко деловање;
- 5) Представници донатора и партнера из пословног сектора;
- 6) Представници државних органа;
- 7) Јавност (општа јавност, стручна јавност, медији).

4. Протокол

Еколошки покрет Врбаса доноси Протокол којим ће се ближе уредити начин примене и спровођење комуникационе стратегије.

4.1. Надлежност за спровођење Стратегије

Комуникациону стратегију спроводи председник ЕПВ или лице/а које по одобрењу одреди председник ЕПВ.

Председник ЕПВ је главни оперативни носилац Стратегије и спроводи координисане активности у сегментима у којима је неопходно заједничко деловање.

Заједничко деловање чине:

- лице задужено за односе са јавношћу;
- лица задужена за унутрашњу и спољну комуникацију.

Анализу степена поверења јавности у рад ЕПВ врши једном годишње председник ЕПВ са заједничким тимом у циљу сагледавања ефеката примене комуникационе стратегије. Анализом ће се утврдити да ли постоји потреба да се образују повремена радна тела или ангажују стручни сарадници, који би давали смернице у циљу унапређења Комуникационе стратегије.

5. Врсте комуникације

Стратегија разликује три врсте комуникације:

- 1) унутрашња комуникација;
- 2) спољна комуникација;
- 3) кризна комуникација;

1) Унутрашња комуникација

Унутрашња комуникација се остварује између руководиоца, чланова и запослених у ЕПВ. Она обезбеђује пренос и размену интерних информација, посебним каналима информисања и пружа одређене врсте информација.

Унутрашња комуникација представља интегрални део свих активности ЕПВ-а. Све активности на плану унутрашњег информисања треба да буду планиране, надзиране и процењене у односу на остварење циља интерног информисања.

Информације које се преносе и/или размењују унутрашњом комуникацијом могу бити различите: о раду ЕПВ-а, о члановима и волонтерима ЕПВ-а и њиховим активностима, о информацијама између запослених и волонтера ЕПВ-а, реализацији пројеката, доношењу одлука, тимском раду и сл.

За остваривање оптималних резултата и правовременог и потпуног достављања информација користе се сви канали унутрашње комуникације:

- Усмени;
- штампани;
- електронски.

Средства и начини којима се обезбеђује размена и пренос интерних информација:

- Електронска пошта (е-маил);
- различите врсте радног материјала;
- информативне брошуре и билтени;
- директоријум имена и презимена чланова ЕПВ-а, запослених и волонтера са контактима;
- кумулативни извештај о састанцима и учешћу у другим активностима ЕПВ-а, са збирном аналитиком по врстама активности са данима одржавања и планираном времену трајања;
- листе присутности на догађајима (Чек листе).
- извештај о раду (електронска и штампана верзија);
- Интранет (интерна рачунарска мрежа);
- Вајбер групе;

- Месинџер;
- телефонски.
- волонтерске књижице.

2) Спољна комуникација

Спољна комуникација се остварује између ЕПВ-а и јавности у најширем смислу (државних органа, универзитета, научних установа, удружења грађана, струковних организација, привредника, медија, грађана), користећи средства којима се размењују и преносе информације о раду и активностима ЕПВ-а, путем различитих канала комуникација и информисања.

Овим видом комуникације се задовољавају потребе опште и стручне јавности, медија и државних органа за брзим, истинитим и правовременим информисањем о активностима ЕПВ, на локалном и регионалном плану. Активно промовисање рада ЕПВ-а доприноси побољшању и унапређењу знања о ЕПВ-а.

Информације у вези са ЕПВ морају бити лако доступне, правовремене и тачне, у коју сврху се користе сви расположиви канали информисања и комуникација: усмени, штампани и електронски.

Активности које Еколошки покрет Врбаса у спољној комуникацији према горе наведеним циљним групама су детаљно описане у Поглављу 6. Комуникационе стратегије.

3) Кризна комуникација

Кризна ситуација је специфичан, неочекиван и неуобичајен догађај, који захтева брзу реакцију, иако ствара висок степен неизвесности и претње. Кризна ситуација или инцидент, уколико је еколошке природе - акцидент, је могућ сваког тренутка и може озбиљно нарушити углед ЕПВ-а и угрозити његов рад. Кризне ситуације могу умањити поверење у ЕПВ, стварајући сумње у постојање злоупотреба или корупције.

Најчешћи показатељи кризе су: дезорганизација; неефикасност; пасивност; недостатак јасних циљева; застареле методе рада; недостатак транспарентности и објективности.

За успешно решавање кризе, потребан је плански приступ у односу на два подједнако важна сегмента:

- коришћење плана решавања потенцијалне, латентне или акутне кризе и
- отворено, искрено, конкретно и проактивно комуницирање у кризној ситуацији, што може деловати превентивно на појаву кризе или на смањивање негативних ефеката.

Правила кризне комуникације и кључних порука су:

- Криза се не може сакрити;
- Започети рад на решавању кризе пре него што она постане позната јавности;

- Обавезно се консултовати и евентуално ангажовати правног заступника ЕПВ.
- Не третирати медије као непријатеље;
- Не користити језик који јавност не разуме;
- Не давати нетачне, контрадикторне, конфузне, непотпуне информације;
- Пре било какве јавне изјаве, утврдити шта треба саопштити јавности;
- Проценити окружење којем се шаље порука;
- Оценити став јавности према догађају и томе прилагодити изјаву;
- Никад у току трајања кризе не користити израз „без коментара“, који асоцира на недостатак искрености, преноси осећај да се нешто крије или не жели саопштити.
- При реаговању на кризне ситуације обавезно се укључује председник ЕПВ-а. Након окончања кризе ради се анализа ефикасности плана кризне комуникације.

Главни метод који ће се користити у кризној комуникацији је објављивање ЈАВНИХ саопштења ЕПВ.

6. Активности које се предузимају ради реализације циљева Стратегије

Транспарентност и доступност у раду ЕПВ-а и повећање поверења грађана спроводи се кроз активности које су стратешки подељене у више група:

- 6.1. активности које се предузимају у оквиру Еколошког покрета Врбаса;
- 6.2. активности које се предузимају у односу на партнерска удружења и у оквиру мрежа за заједничко партнерско деловање;
- 6.3. активности које се предузимају у односу на основне и средње школе;
- 6.4. активности које се предузимају у односу на partnере и донаторе из пословног сектора;
- 6.5. активности које се предузимају према локалној самоуправи и јавним предузећима;
- 6.6. активности које се предузимају према надлежним инспекцијским органима;
- 6.7. активности које се предузимају према активним грађанима, дојављивачима;
- 6.8. активности које се предузимају према опонентима;
- 6.9. медијске активности.

6.1. Активности које се предузимају унутар организације

- 1) Представљање у јавности рада Еколошког покрета Врбаса у погледу остварених резултата рада и предузетих активности које се односе на рад ЕПВ-а – стална транспарентност;
- 2) упознавање јавности са планираним активностима ЕПВ-а у наредном периоду (годишње и непосредно, до недељу дана пре активности) – планирана транспарентност;
- 3) одржавање два јавна састанка ЕПВ-а годишње;
- 4) објављивање информација о одржавању редовних и евентуално ванредних састанака ЕПВ;
- 5) објављивање информација на интернет страници ЕПВ-а које се односе на састанке ЕПВ:
 - Дневни ред са тематиком састанка (након заказивања);
 - Записник са састанка (након усвајања);
 - Одлуке (након израде ако нису саставни део записника).
- 6) Активности и распоред активности ЕПВ-а објављују се на интернет страници ЕПВ-а уз редовно ажурирање.

- 7) За запослене, чланове и волонтере задужене за односе са јавношћум организоваће се обуке из области комуникација и односа са јавношћу.
- 8) Креирање визуелног идентитета Еколошког покрета Врбаса (логотип).

6.2. Активности које се предузимају у односу на партнерска удружења и у оквиру мрежа за заједничко партнерско деловање

У циљу унапређења транспарентности, доступности и повећања поверења грађана у еколошке цивилне мреже у којима ЕПВ има активно чланство, представници ЕПВ редовно ће учествовати и по потреби и могућностима одржавати састанак са представницима удружења, чланица мрежа (Пошумимо Војводину, ЗОРТ...) у сврху усклађивања ставова и мишљења, предузимања заједничких активности, препорука које се односе на:

- 1) Доношење протокола о сарадњи између чланица мреже;
- 2) Афирмисање принципа солидарности између чланица мреже.
- 3) Утврђивање препорученог садржаја интернет сајтова, интернет страница и Фејсбук страница чланица мреже и заједничке странице мреже за афирмацију рада мреже или афирмацију проблема који се заједнички третирају;
- 4) Иницирање и организовање обука и других видова усавршавања у области односа са јавношћу и надлежним државним институцијама, унапређења капацитета чланица...
- 5) О наведеним активностима ЕПВ редовно обавештава јавност.

6.3. Активности које се предузимају у односу на основне и средње школе

У циљу повећања еколошке свести и знања школске деце и омладине у школама ће се организовати еко школице, које ће поред осталог, бити место и база анимације нових волонтера. ЕПВ ће у ту сврху одржавати редовну комуникацију са директорима школа и школским координаторима, који показују интерес за сарадњу са ЕПВ, при томе утврђивати и подржавати реализацију интерних еколошких пројеката и програма као и наставног кадра, учесника у заједничким активностима, ради лакшег потврђивања лиценци. У ту сврху спроводиће се следеће активности:

- 1) Израда програма за еко школице са обавезним садржајем еколошке едукације, мотивације и практичног доприноса (радионице, анкете грађана, радне акције);
- 2) Израда извештаја за сваку појединачну активност, уз обавезну афирмацију школског доприноса (учешће деце и наставника, разумевање руководства);
- 3) Постављање извештаја на интернет порталу ЕПВ, друштвеним групама и уступање извештаја медијима, партнерима из сва три сектора друштва и широј јавности.
- 4) Израда процене наставка сарадње са школама и план укључења нових волонтера у редовне активности ЕПВ.
- 5) Израда контакт листе нових волонтера;
- 6) Израда посебног кумулативног извештаја о активностима нове волонтерске групе;
- 7) Вредновање учешћа и посебног доприноса волонтера

6.4. Активности које се предузимају у односу на партнере и донаторе из пословног сектора

Пословни оператери су важни актери сарадње за Еколошки покрет Врбаса. Најважнији услов за сарадњу којег је испред себе ЕПВ поставио је постојање јасне пословне политике достизања виших еколошких стандарда пословања код индустријских оператера. Та пословна политика морала би да садржи израду еколошких студија штетног утицаја и пројеката за уклањање и смањење штетних емисија, улазак у еколошке инвестиције, подношење захтева за услове надлежним органима и слично. У том случају уклањају се и знатно смањују могућности за коруптивне односе а отвара простор за партнерске. У ту сврху спроводиће се следеће активности:

- 1) Израда листе пословних оператера за сарадњу и потенцијалну сарадњу, као и контакт листе одговорних лица о осталих особа која су одређена за комуникацију у пословними оператерима;
- 2) Израда листе донатора из пословног сектора;
- 3) Израда листе партнера за пословно-техничку сарадњу из пословног сектора;
- 4) Израда контакт листе инсајдера за независну слику ситуације код пословних оператера;
- 5) Израда контакт листе активних грађана за мониторинг штетних емисија око сваког пословног оператера.
- 6) Израда извештаја о проблематици производње и пословања у области еколошких стандарда пословања (пречишћавање воде и ваздуха, енергетска ефикасност, ОИЕ...);
- 7) Хитро реаговање на акцидентне ситуације, без ангажовања инспекције.
- 8) Праћење конкурса за пословни сектор и обавештавање пословних партнера о појави позива са могућим пословним интересом;
- 9) Информисање и стална процена резултата пословања пословних оператера ради утврђивања простора за финансијски или природни допринос Еколошком покрету Врбаса.
- 10) Додела годишњег признања "Зона еколошке сигурности" за пословне оператере са најбољим резултатима у области достизања еколошких стандарда пословања у претходном периоду;
- 11) Организовање једног јавног скупа годишње за пословне партнере и донаторе.
- 12) У сваком јавном обраћању по изведеној активности, истаћи допринос пословних партнера и донатора.

6.5. Активности које се предузимају у односу на локалну самоуправу и јавна предузећа

У постојећем друштвеном систему, локална самоуправа је део централизованог система власти која, поред праћења и примена прописа у свом делокругу, у највећој мери извршава директиве по политичкој вертикали а у мањој мери конкретне жеље и потребе грађана. Локална самоуправа је незаобилазан актер у раду ЕПВ, фактор могуће подршке али и највећи фактор ризика по рад и функционисање ЕПВ. Локалну самоуправу ЕПВ не сме никада поставити за највећи ослонац у свом раду али мора редовно иницирати сарадњу, којом ће освежавати односе у сврху превенције конфликта. У ту сврху спроводиће се следеће активности:

- 1) Утврђивање оквира сарадње са страначким повереником;

- 2) Операционализовати сарадњу са председником општине уз одређивање координатора према ЕПВ;
- 3) Израдити извештај о приоритетима сарадње са локалном самоуправом;
- 4) Израдити извештај о приоритетима сарадње са јавно-комуналним предузећем;
- 5) Иницирати четири састанка годишње са координатором локалне самоуправе на приоритетне теме;
- 6) Организовати две заједничке активности са локалном самоуправом;
- 7) Направити две промоције позитивних резултата локалне самоуправе;
- 8) Доставити захтев локалној самоуправи за суфинансирање ЕПВ из локалног буџета и за доделу пословног простора.

6.6. Активности које се предузимају према надлежним инспекцијским органима

Инспекције су под политичким утицајем и немају слободу самосталног деловања, осим по проблемима који су изван интереса политичке елите. Надлежности различитих инспекција готово да не постоји и поред постојања Координационе комисије за инспекцијски рад при Влади Србије. Ефекти инспекцијског надзора нису задовољавајући. ЕПВ негује партнерске односе са свим надлежним инспекцијама ради позитивног еха на пријаве акцидентних ситуација, које су већином дојављене од стране грађана. Покретањем инспекцијског надзора на грађанске дојаве, ЕПВ подиже свој углед у јавности, формира јавно мњење и врши додатни притисак на узрочнике акцидентата. У ту сврху предузеће се следеће активности:

- 1) Израдити контакт листу надлежних инспекција и инспектора, са именом и презименом, контакт телефоном и и-мејл-ом.
- 2) Организовати два тематска састанка годишње са инспекцијама из свих нивоа власти.
- 3) Учествовати на састанцима едукације инспектора, по позиву организатора и претходно показаној заинтересованости.
- 4) Сачекати објављивање саопштења о акцидентним ситуацијама после прибављања записника о инспекцијском надзору или барем усменог мишљења, уколико је инспекција реаговала на пријаву и изашла на терен. Уколико није, издати саопштење уз поштовање принципа кризне комуникације.

6.7. Активности које се предузимају према активним грађанима, дојављивачима

Сарадња са активним грађанима и подстицај активизму грађана важан је сегмент рада Еколошког покрета Врбаса. Запажања и дојаве грађана одређују њихово расположење према стању животног амбијента и раду надлежних државних служби и један су од кључних параметара за формирање приоритета рада ЕПВ. Брз ехо на дојаве, разјашњење нејасне ситуације, едукација о надлежностима, анимација за већи лични допринос... постављају се у очекиване дневне обавезе ЕПВ. У ту сврху предузеће се следеће активности:

- 1) Анкетирање грађана по различитим темама из животног амбијента;
- 2) Анимација грађана за лични допринос раду ЕПВ - радни, натурални, финансијски;

- 3) Израда кумулативне табеле дојава грађана, са описом проблема и контактима дојављивача;
- 4) Подношење пријава надлежним инспекцијама, по дојавама грађана;
- 5) Повратна информација дојављивачу о спроведеним активностима ЕПВ и других субјеката који су у предмету дојаве.
- 6) Организовање два састанка годишње са активним грађанима;
- 7) Праћење еха на објаве у друштвеним групама и на интернет порталу ЕПВ. Анализа и евиденција корисних учесника у дискусији.

6.8. Активности које се предузимају према опонентима

Опоненти су субјекти којима се поклапа интерес за третирањем тематике која је у области деловања Еколошког покрета Врбаса. То су најчешће, предводници удружења грађана или опозиционих политичких странака, који имају другачији поглед на третирање проблема којима се у мањој или већој мери бави ЕПВ. Њихов начин је много више критички (јавна критика) и без већег сагледавања могућности промене стања и реалног утицаја оних које критикују (обично локалне политичке елите) на решавање проблема. Опоненти су ризик по јавни рејтинг ЕПВ али и извор другог мишљења, који се не треба занемарити, нити подцењивати. Активности које се у том погледу требају предузети су следеће:

- 1) Направити листу опонената са контактима (име и презиме, телефон, мејл и страница на друштвеним мрежама);
- 2) Редовно праћење опонената на друштвеним мрежама;
- 3) Организовати два састанака годишње са опонентима на одабрану тему;
- 4) Направити извештај са рекапитулацијом најважнијих проблема који ЕПВ третира са препорукама евентуалних корекција ставова и приступа према актерима.

6.9. Медијске активности

Медији су штампана издања, интернет портали, ТВ и радио станице. Медији су алат за шире представљање ставова и резултата рада ЕПВ, мање или више доступан. Медији су прес-клипинг, потврда резултата рада донаторима у извештавању о реализацији пројеката ЕПВ. Они су и могуће оружје против субјеката противправног понашања и афирмација запуштених проблема у кампањама јавног заговарања. Већина медија је под политичким утицајем, те су у мањој или већој мери недоступни за ЕПВ. Регионални или републички медији мање су заинтересовани за локалне проблеме. Еколошки проблеми су више присутни у медијима него у претходном периоду али још увек немају довољну пажњу и аналитички однос новинара и уредника, складно њиховој сложености, што узрокује успорено померање приоритета код доносиоца одлука. Однос медија према ЕПВ у великој мери је складан људким односима. Следеће активности биће спроведене у том погледу:

- 1) Сачинити и редовно ажурирати листу медија, са контакт особама (назив медија, назив особе и статус, телефон, мејл);
- 2) Сачинити извештај са проценом присутности ЕПВ у медијима;

- 3) Организовати један састанак годишње са представницима медија који преносе саопштења ЕПВ као и са представницима локалних медија у којима су активности ЕПВ генерално, недовољно присутне;
- 4) Израдити и предати захвалницу/е за медије који редовно и целовито преносе саопштења ЕПВ.

7. Подршка

Израда Комуникационе стратегије омогућена је реализацијом пројекта "Заједно за активно грађанско друштво - АКТ", који је добио подршку Владе Швајцарске а спровеле су га у Србији Helvetas Swiss Internation и Грађанске иницијативе. Мишљење које је изнето овим документом је мишљење аутора и не представља нужно и мишљење Владе Швајцарске, Helvetas или Грађанских иницијатива.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC