

Комуникациска стратегија на ЗЕЛС

Основна цел на комуникациската стратегија

Основна цел на комуникациската стратегија на ЗЕЛС е да ги промовира стратешките цели на ЗЕЛС и да го поддржи нивното остварување преку постојано одржување, подобрување и унапредување на процесот и начинот на комуникација со сите целни групи.

Комуникациската стратегија на ЗЕЛС произлегува од визијата и мисијата на ЗЕЛС и го поддржува нивното остварување.

Посебни цели на комуникациската стратегија

Посебни цели на комуникациската стратегија на ЗЕЛС се:

- Зголемување на задоволството на единиците на локална самоуправа од работата на ЗЕЛС преку подобрување на нивната информираност и промовирање во јавноста на нивните заеднички интереси;
- Зголемување на визибилноста и разбирањето на јавноста за улогата и работата на ЗЕЛС преку интензивирање на присуството во медиумите на претставници на ЗЕЛС, УО и претставници на комисиите;
- Одржување и унапредување на позитивниот имиџ за ЗЕЛС во јавноста преку поефикасно користење на формите за идентификација;
- Афирмирање на интересите на членките на ЗЕЛС пред централната власт преку подобрување на системот и интензитетот на комуникација;
- Обезбедување на поголема ефикасност и мотивираност на вработените во ЗЕЛС преку подобрување на системот на внатрешна комуникација и информираност.

Задачи на комуникациската стратегија

ЗЕЛС ќе ги постигне основната и посебните цели на комуникациската стратегија преку:

- Воспоставување на систем на редовна и навремена комуникација;
- Унапредување на формите и начините на комуникација;

- Делегирање на персоналната одговорност за спроведување на стратегијата и нејзините делови;
- Оптимално искористување на ресурсите (човечки, опрема и сл.) за спроведување на комуникациската стратегија;
- Редовна евалуација и ажурирање на комуникациската стратегија.

Принципи на комуникација на ЗЕЛС

Во процесот на спроведување на комуникациската стратегија, ЗЕЛС ќе се придржува кон следниве принципи на комуникација:

- процесот на комуникација да биде јасен и познат на сите членки на ЗЕЛС;
- комуникацијата да биде навремена;
- комуникацијата да биде отворена, чесна и искрена;
- информациите да бидат достапни до сите;
- комуникацијата да биде двонасочна меѓу ЗЕЛС и ЕЛС.

Целни групи:

- **Единиците на локална самоуправа (ЕЛС)**

ЗЕЛС ќе одржува двонасочна комуникација со ЕЛС со цел: навремено и јасно да ги дефинира потребите и интересите на ЕЛС; да обезбеди промовирање на тие потреби и интереси во јавноста, и преку организиран настап во името на сите ЕЛС да ја засилува нивната позиција пред централната власт.

ЗЕЛС ќе ги охрабрува членките да ја информираат за сите поважни настани и активности во нивните општини со цел да го засили чувството на припадност на ЕЛС кон ЗЕЛС и да обезбеди двонасочност во комуникацијата.

- **Граѓаните**

ЗЕЛС редовно ќе ги информира граѓаните на РМ за своите активности со цел: да ја зголемува визибилноста на својата работа, да ја истакнува користа што ја имаат граѓаните од активностите на ЗЕЛС и да ја засилува јавната поддршка за својата работа.

- **Централната власт**

ЗЕЛС активно ќе ја унапредува комуникацијата со централната власт со цел: да го потенцира партнерскиот однос, да ги артикулира заедничките интереси на ЕЛС пред органите на централната власт и да влијае врз донесување на одлуки во функција на забрзување на развојот на ЕЛС а кои се од интерес на граѓаните на локално ниво.

▪ **Меѓународни организации и донатори**

ЗЕЛС редовно ќе ги информира меѓународните организации и донатори за своите активности, проекти и потреби со цел: да демонстрира отчетност за реализацијата на тековните проекти и да стимулира поддршка за следни активности и потреби.

▪ **Невладиниот сектор**

ЗЕЛС ќе ги комуницира и информира другите невладини организации за своите активности и програми со цел да иницира активна поддршка, партиципација и заеднички проекти од интерес за развојот на ЕЛС.

▪ **Вработените во ЗЕЛС**

ЗЕЛС ќе ги унапредува каналите и формите на внатрешна комуникација меѓу вработените како форма на дополнителен инпут во засилувањето на нивната улога во застапување и прокламирање на интересите на ЗЕЛС.

Инструменти и активности за спроведување на комуникациската стратегија

ЗЕЛС ќе ги користи и унапредува инструментите за комуникација со сите целни групи градејќи проактивен однос кон медиумите како главно средство за пренесување на своите пораки до целните групи.

Имајќи ги предвид улогата и значењето на медиумите во општеството, ЗЕЛС ќе негува постојани и стабилни односи со медиумите.

ЗЕЛС ќе ги дефинира инструментите и активностите за комуникација со јавноста за секоја своја активност одделно, со цел да се максимизираат можностите за визибилност на тие активности.

ЗЕЛС ќе ги користи следните инструменти и активности за комуникација:

▪ **Неделна информација**

Неделната информација е еден од најзначајните инструменти за комуникација меѓу ЗЕЛС и неговите членки. ЗЕЛС ќе ја изработува и испраќа Неделната информација редовно и навремено за да овозможи детално и прегледно информирање на своите членки за настаните и случувањата од нивни интерес и да постигне поголема посветеност кон една од главните цели - да биде сервис на ЕЛС.

Неделната информација ќе се унапредува во насока да содржи што е можно повеќе детали и информации за настаните и случувањата во ЗЕЛС со цел да се обезбеди максимална достапност на ЕЛС до сите информации релеватни за нивното работење.

▪ **Најчесто поставувани прашања**

ЗЕЛС ќе го користи инструментот „Најчесто поставувани прашања“ за подобрување на информираноста на своите членки, како и за

попрецизен увид во интересите и потребите на своите членки а што може да се користи за иницирање и на други активности и услуги. Инструментот ќе се спроведува преку: систематизирање на сите прашања добиени од ЕЛС (преку телефон, факс, усни разговори, електронска пошта); избор на најзначајните и најчесто поставените прашања; пишување на одговор на тие прашања и дистрибуција на одговорите до членките.

▪ **Гласилото на ЗЕЛС**

Гласилото на ЗЕЛС е конзистентен инструмент за јавно презентирање на прашањата од интерес на ЕЛС и за промовирање на нивните активности пред сите целни групи на ЗЕЛС.

ЗЕЛС постојано ќе ги прилагодува содржините на Гласилото за да обезбеди од една страна, посоодветно презентирање на интересите на ЕЛС и актуелизирање на отворените прашања, а од друга страна зголемена информираност на јавноста, донаторите и централната власт за случувањата и потребите на ЕЛС.

▪ **WEB страница**

ЗЕЛС ќе ја подобрува и поефикасно ќе ја користи својата WEB страница како инструмент за комуникација со сите целни групи во согласност со степенот на достапност на овој инструмент на секоја од целните групи одделно.

▪ **Публикации**

ЗЕЛС ќе го интензивира издавањето на публикации (специјални брошури, прирачници, информатори, водичи и сл.) како значаен инструмент со кој граѓаните ќе се информираат на лесен и разбирлив начин за прашања кои се од нивен интерес.

▪ **Прес конференции**

ЗЕЛС ќе организира редовни прес конференции како начин за брзо информирање на пошироката јавност за позначајни случувања, одлуки или проблеми со коишто се соочуваат ЕЛС.

▪ **Соопштенија за јавноста**

За информирање на пошироката јавност за своите активности, ЗЕЛС ќе испраќа и соопштенија за јавноста до сите национални и, зависно од одделните случаи, до релевантните локални медиуми.

▪ **Изјави за медиумите**

Претставници на ЗЕЛС, на неговите тела, органи и членки ќе даваат изјави за медиумите секогаш кога сакаат да пренесат една порака од исклучителна важност.

▪ **Брифинзи за новинарите**

ЗЕЛС ќе организира брифинзи за новинарите како инструмент за пренесување на некој став на ЗЕЛС и нејзините членки, како и за лобирање кај медиумите за поддршка и зацврстување на позициите и ставовите на ЕЛС спрема другите стратешки партнери, пред се централната власт.

▪ **Интервјуа**

Раководството на ЗЕЛС ќе ги користи интервјујата за медиумите како инструмент за подетално јавно промовирање и објаснување на интересите на ЗЕЛС и нејзините членки.

▪ **Посети на новинари**

ЗЕЛС ќе организира посети на новинари со цел непосредно и на местото на случувањето да ги запознае со некој проблем со којшто се соочуваат ЕЛС или со резултати од некоја активност спроведена од ЗЕЛС.

▪ **Неформални средби со претставници на медиумите**

ЗЕЛС ќе ги користи неформалните средби како начин за градење на добри и стабилни односи со медиумите и обезбедување нивна поддршка за активностите на ЗЕЛС а во интерес на граѓаните.

Како повод за организирање на неформални средби со новинарите и уредниците ЗЕЛС ќе ги користи позначајните државни празници или значајни датуми во работењето на ЗЕЛС и воопшто на локалната самоуправа во РМ.

▪ **Средби со претставници на централната власт**

ЗЕЛС ќе користи редовните средби со претставниците на централната власт како начин јавно да ја промовира својата позиција на партнер со централната власт.

ЗЕЛС ќе обезбедува транспарентност на овие средби и, пред и по одржувањето на средбите, детално ќе ја информира јавноста за прашањата од интерес на ЕЛС, нивните ставови и барања.

▪ **Препораки до централната власт**

За теми и прашања од интерес на ЕЛС а кои зависат од одлуки на централната власт, ЗЕЛС ќе испраќа препораки до централната власт за начинот на решавање на тие прашања и истите ќе ги комуницира со јавноста преку медиумите.

▪ **Формални писма**

ЗЕЛС ќе испраќа формални писма до претставниците на извршната и на законодавната власт како начин за лобирање и промовирање на своите ставови за одредени законски решенија кои се во фаза на донесување или за кои е потребно изменување и дополнување.

▪ **Средби со донатори**

ЗЕЛС редовно ќе ги презентира потребите на ЕЛС пред меѓународните организации и донатори со цел да овозможи нивна соодветна поддршка на проекти од интерес на ЕЛС.

ЗЕЛС ќе настојува да обезбеди присуство на претставниците на меѓународните организации и донаторите на сите позначајни настани и активности со цел да им овозможи директно и непосредно запознавање со работата на ЗЕЛС и нејзините членки манифестирајќи на тој начин отчетност за примените донации и иницирајќи можности за поддршка на нови проекти.

▪ **Специјални настани**

ЗЕЛС ќе користи специјални настани во својата работа како повод за дополнителна промоција на својата улога и за градење на позитивен имиџ во јавноста. Такви специјални настани се годишнина од постоењето на ЗЕЛС, отворање на нови канцеларии, почнување или завршување на некој голем проект и сл. Специјалните настани ќе се користат како можност за комуницирање на сите целни групи на ЗЕЛС.

▪ **Одржување на редовен работен колегиум**

ЗЕЛС ќе ја унапредува внатрешната комуникација со цел да обезбеди оптимално користење на внатрешните ресурси во насока на поефикасно работење и спроведување на комуникациската стратегија.

ЗЕЛС редовно ќе одржува работен колегиум со присуство на сите вработени или раководители на сектори. На колегиумот вработените ќе разменуваат информации за текот на преземените активности, како и за поуспешно планирање и спроведување на активностите поврзани со оваа комуникациска стратегија.

Раководителот и координаторот на одделението за односи со јавност ќе ги користат колегиумите за да ги обезбедат потребните информации за нивната работа, како и за да ја обезбедат потребната поддршка од другите вработени за навремено и успешно реализирање на активностите предвидени со оваа комуникациска стратегија (неделната информација, гласилото, и сл.).

▪ **Интранет**

ЗЕЛС ќе воспостави и ќе користи систем на Интранет за да обезбеди поголема брзина во размената на информации, проширување на достапноста на информациите до вработените и обезбедување писмен запис на меѓусебната комуникација.

Форми за унапредување на идентификацијата на ЗЕЛС

▪ **Креирање на мото на ЗЕЛС**

ЗЕЛС ќе ја засили идентификацијата пред своите членки и пред пошироката јавност преку креирање на мото кое ќе биде соодветно на визијата и мисијата на ЗЕЛС и воедно ќе ги дообјаснува логото и името на ЗЕЛС, кои остануваат непроменети.

Мотото, заедно со логото и името ќе бидат основните елементи за брендирање на ЗЕЛС во јавноста.

▪ **Уредување на место за прес конференции и изјави**

ЗЕЛС ќе уреди соодветно место за одржување на прес конференции и за давање на изјави кое видливо ќе ги содржи формите за идентификација.

▪ **Промовирање на брендот на ЗЕЛС**

ЗЕЛС ќе го промовира својот бренд така што: при секој јавен настап во просториите на ЗЕЛС на претставник на ЗЕЛС, на телата и органите на ЗЕЛС, како и на членките на ЗЕЛС ќе се користи специјално уредениот простор со формите за идентификација; секаде каде што учествува

ЗЕЛС ќе се поставува соодветен плакат или постер со формите за идентификација за да постигне свесност за присуството и улогата на ЗЕЛС во тој настан, и ќе постави во секоја општина специјална табла со назнака „Членка на ЗЕЛС“ која ќе се постави до влезната табла со името на општината.

▪ **Рекламен материјал**

Во согласност во материјалните можности, ЗЕЛС ќе изработува и дистрибуира рекламен материјал преку кој ќе ги промовира својата работа, визијата, мисијата, проектите, улогата во развојот на локалната самоуправа, и др.

Спроведување на комуникациската стратегија

Комуникациската стратегија на ЗЕЛС ја спроведува администрацијата на ЗЕЛС, како и претставници на раководството, телата и органите на ЗЕЛС.

Ако при спроведувањето на стратегијата се оцени за потребно ќе се прошири кадровскиот капацитет на одделението за односи со јавност.

За поуспешно спроведување на комуникациската стратегија, координаторот на одделението за односи со јавност, на почетокот од секој месец изработува месечен план за активностите предвидени со оваа стратегија.

Мониторинг врз спроведувањето на комуникациската стратегија

ЗЕЛС ќе врши постојан мониторинг врз спроведувањето на комуникациската стратегија.

Во рамките на мониторингот, ЗЕЛС ќе спроведува квантитативно и квалитативно мерење на резултатите од спроведувањето на комуникациската стратегија.

За потребите на квантитативното мерење ќе се води прецизна евиденција за бројот на спроведените активности предвидени со оваа комуникациска стратегија, додека за квалитативното мерење ќе се користат и спроведуваат анкети за оценка на задоволството на одделните целни групи.

Индикаторите добиени како резултат на мониторингот ќе служат како основа за оценување на ефикасноста во примената на комуникациската стратегија и за редовно ажурирање и прилагодување на стратегијата според потребите на ЗЕЛС.

Мониторингот ќе се спроведува во одделението за односи со јавност на ЗЕЛС кое ќе изработува или обезбедува тнр. press clipping од објавите во медиумите за активностите на ЗЕЛС.

Основа за определување на годишните цели ќе биде оствареното во претходната година, надоградено со плановите и активностите предвидени со комуникациската стратегија, како и со можностите на ЗЕЛС.

Индикатор	оств. 2006	цел 2007	цел 2008	цел 2009	цел 2010	цел 2011
Испратена неделна информација						
Испратени „најчесто поставувани прашања“						
% на задоволство кај членките на ЗЕЛС од Неделната информација						
Испратено Гласило						
% на задоволство од Гласилото						
Број на издадени публикации						
Број на одржани прес конференции						
% на објава од национални медиуми						
Број на испратени соопштенија						
% на објава од национални медиуми						
Број на одржани брифинзи						
Број на дадени изјави						
% на објава од национални медиуми						
Број на дадени интервјуа						
Број на одржани специјални настани						
Број на организирани посети на новинари						
Број на неформални средби со новинари и уредници						
Број на настани на кои присуствувале претставници на централна власт						
Број на колегиуми						
Број на посети на WEB страницата						
...						
...						
...						

Ажурирање на комуникациската стратегија

ЗЕЛС ќе ја ажурира комуникациската стратегија најмалку еднаш годишно, на календарскиот крај од секоја година.

При ажурирањето ќе се имаат предвид резултатите од мониторингот врз спроведувањето на постојната стратегија.

Преку ажурирањето, стратегијата постојано ќе се прилагодува на потребите на ЗЕЛС.

Ажурирањето на стратегијата ќе го врши Раководителот на одделението за односи со јавност во координација со Извршниот директор.