

	Систем за менаџмент со квалитетот	Ознака:	ПР-ОЈ-01
	ПРОЦЕДУРА ЗА РАБОТЕЊЕ ВО ОДДЕЛЕНИЕТО ЗА ОДНОСИ СО ЈАВНОСТ	Ревизија:	03
		Страна:	1 / 9

# ПРОЦЕДУРА ЗА РАБОТЕЊЕ ВО ОДДЕЛЕНИЕТО ЗА ОДНОСИ СО ЈАВНОСТ

## СОДРЖИНА

1. ЦЕЛ
2. ПОДРАЧЈЕ НА ПРИМЕНА
3. ОДГОВОРНОСТИ
4. ДЕФИНИЦИИ
5. ПРОЦЕДУРА
6. ЗАПИСИ
7. РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТИ
8. ПРИЛОЗИ
9. РЕВИЗИИ

## 1. ЦЕЛ

Со оваа процедура се дефинираат чекорите и постапките при вршење одредени активности во надлежност на Секторот за односи со јавност и информации за граѓаните, кои излегуваат како краен продукт од Одделението за односи со јавност во Општината. Тука спаѓаат: надворешната и внатрешна комуникација, како и информирањето на јавноста, граѓаните, медиумите, институциите, но и на вработените во општинската администрација.

Копија бр. 1	Име и презиме	Работно место	Датум	Потпис
Изработил	Виолета Цветковска	Раководител на Одделение за односи со јавност	.02.2020	
Одобрил	Стојан Алексов	Секретар на Општина	.02.2020	



## ПРОЦЕДУРА ЗА РАБОТЕЊЕ ВО ОДДЕЛЕНИЕТО ЗА ОДНОСИ СО ЈАВНОСТ

Целта на утврдување на децидна постапка во односите со јавност и информирањето на граѓаните е да се стандардизираат чекорите кои треба да се направат во прибирање и давање на информации кои се од значење за информирање на јавноста, но и кои влијаат врз репутацијата и рејтингот на општината, градоначалникот и општинската администрација.

Оваа процедура се применува на ниво на Секторот за односи со јавност и информации за граѓаните. Овој сектор е составен од Одделение за односи со јавност и Одделение за информации на граѓаните.

### 2. ПОДРАЧЈЕ НА ПРИМЕНА

Оваа процедура се применува на ниво на Одделението за односи со јавноста, во меѓусебната внатрешна комуникација, како и надворешно, кон сегментираните целни јавности.

Рок на чување на документите поврзани со Секторот за односи со јавност и информации за граѓаните е 5 години.

### 3. ОДГОВОРНОСТИ

Одговорноста по овој документ ја сноси раководителот на Сектор или раководителите на одделенијата. Одговорноста опфаќа ревидирање и измена на документите.

Одговорно лице (веб администратор) дневно ја ажурира интернет страницата, при што добива информации во облик на пишан текст по електронски пат, како и фотографии од секој проследен настан на територија на општината, во зависност од секојдневните активности на локалната самоуправа.

Обврска и одговорност на веб администраторот, а го опслужуваат сите сектори кои ги пренесуваат актуелностите во нивното секојдневно работење. Сите новопристигнати информациите од било кој сектор веднаш се поставуваат на веб страницата.

За нивното значење одлучува и одговара раководителот на соодветниот сектор (имател на информација), а за начинот на пласирањето - веб администраторот и раководителот на Одделението за односи со јавност.

Во негово отсуство (службено, приватно) одговорноста ја презема раководителот на Секторот за поддршка на Градоначалникот, или советник од Одделението за односи со јавност.

### 4. ДЕФИНИЦИИ

- PR (PR Public relation) Односи со јавност
  - web site (интернет страница на Општината Карпош)
  - press clipping (дневен преглед на медиумско известување)
  - monitoring (испитување на јавно мислење-набљудување)
  - social networks: Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn, You tube (социјални медиуми)
  - News letter- Е-билтен, неделен информатор во електронска верзија
  - Storyfy видеа- креирање на социјална приказна од некоја активност на Општината или Градоначалникот видеа од нашите профили на социјалните мрежи Facebook, Twitter и Youtube/агрегатор од содржините кои се понудени на одредена тема.
- Интернет страницата на Општина Карпош



## ПРОЦЕДУРА ЗА РАБОТЕЊЕ ВО ОДДЕЛЕНИЕТО ЗА ОДНОСИ СО ЈАВНОСТ

www.karpos.gov.mk ( world wibe web , karposh, government, macedonia)

### 5.ПРОЦЕДУРА

5.1. Основни активности на Одделението за односи со јавност за јавност се:

#### 5.1.1.-Секојдневен контакт со новинари /одговор на поставени прашања/три мејл адреси, преку веб страница, по телефон/

Со цел да се постигне подобра комуникација и размена на информации со граѓаните, информирањето на јавноста, медиумите и институциите, Одделението за јавноста ја менаџира мејл адресата kontakt@karpos.gov.mk, gradonacalnik@karpos.gov.mk и vikipr@karpos.gov.mk. На овие адреси секојдневно пристигнуваат разновидни прашања кои се однесуваат на тековните случувања во општина Карпош.

Со оглед на тоа што, во рамките на општинската администрација постојат 14 сектори и 2 одделенија, локалната самоуправа има капацитет ефективно да се справи со широкиот дијапазон на прашања.

Пристигнатите прашања на трите мејла се проследуваат во добиената форма до сите сектори или одделенија зависно од проблематиката (проценува менаџерот на мејлот или раководителот на Одделението) или директно до Градоначалникот.

На поставените прашања се одговара во најкус можен рок, сè со цел да бидеме достапни за граѓаните како и за новинарите. Мејловите ги праќаме до раководителите на секторите со што потоа , одговорите кои ќе пристигнат од нив по било кој канал, електронски, телефонски или усно, ги враќаме до оној кој го пратил прашањето.

Ова го извршуваат пет вработени во одделението за односи со јавност, а одговорен за информациите е Раководителот на одделението.

Квалитетот на информациите/одговорите на прашањата се утврдува според општоприфатените начела, на вистинитост и благовременост.

Одделението изработува годишна Програма и Извештај за работа, со севкупна статистика за одобрување на Совет. **ОБ-УД-06**

Одделението одржува периодични колегиуми за дневните настани кои треба новинарски и комуникациски да се покријат, а квартално и записници

#### 5.1.2. Процедура за одржување на интернет страницата на Општина Карпош

5.1.2а. Дневно ажурирање на веб страницата на Општината



## ПРОЦЕДУРА ЗА РАБОТЕЊЕ ВО ОДДЕЛЕНИЕТО ЗА ОДНОСИ СО ЈАВНОСТ

Обврска и одговорност на веб администраторот е секојдневно да ги сублимира активностите од сите сектори кои ги пренесуваат актуелностите во нивното секојдневно работење по електронска пошта, телефонски или усно.

Откако активноста е новинарски обработена, се позиционира на веб страницата.

Сите новопристигнати информации, од било кој сектор, веднаш се ставаат на веб страницата. За нивното значење одлучува и одговара раководителот на соодветниот сектор (имател на информација), а за начинот на пласирањето - веб администраторот и раководителот на Одделението за односи со јавност. Во негово отсуство (службено, приватно) одговорноста ја презема раководителот на Секторот за поддршка на Градоначалникот, или советник од Одделението за односи со јавност.

### 5.1.3. Снимање и емитурање на информативни видео прилози за активностите на Општина Карпош

Го реализираат вработени во Општината (новинари камеран, монтажер). Одговорноста за снимањето е на авторите на емисијата. Контролата ја прави Раководителот на одделението за односи со јавност.

Сценариото се први врз основа на случувањата и активностите на Општината кои или се следат дневно или се симнуваат од веб страницата на Општина Карпош.

Продуцентот се консултира со раководителот на Одделението со јавност.

Прилозите се дистрибуираат во линковски формат до телевизиските куќи или врз база на претходни склучени годишни договори за закуп на медиумски простор.

### 5.1.4. Едиција на информативното списание на Општината, „Карпош ИН“

Уредувачката политика ја утврдува издавачкиот совет, составен од пет члена, и главниот и одговорен уредник на списанието, раководител на Одделението за односи со јавноста.

Списанието „Карпош ИН“ излегува еднаш месечно, на крајот од секој месец.

За списанието се подготвува План на рубрики и страници за Карпош магазинот (месечен) Карпош ИН (ОБ-ОЈ-01/1) кој ги зема предвид сите месечни активности на Општината и на јавните установи кои се под нејзина ингеренција, но и текстови што во својот фокус ги ставаат граѓаните на општина Карпош и актуелности од општината. Планот подразбира распоред на содржините по страници, при што се зема предвид важноста на информацијата на текстовите за граѓаните на Карпош.

Текстовите што се објавуваат во месечникот се новинарски подготвени и следат актуелни настани од тековниот месец, а подлежат на редактура и на лектура.



## ПРОЦЕДУРА ЗА РАБОТЕЊЕ ВО ОДДЕЛЕНИЕТО ЗА ОДНОСИ СО ЈАВНОСТ

Во текот на подготовката за печатење се врши селекција на фотографии од соодветните настани и ликови, со кои се илустрираат текстовите и графички се уредуваат страниците.

Подготовката, во PDF формат, се испраќа на печатење во печатница, која е со договор однапред утврдена, а оттаму печатениот материјал, односно финалниот производ, се дистрибуира најпрвин до нарачателот, Општина Карпош, а потоа до месните и урбани заедници, при што примероците се распределени според бројот на жители во таа заедница. Вработените во месните и урбаните заедници ја спроведуваат дистрибуцијата на примероците до читателите, односно до секој дом на територијата на општината.

За гласилото уредувачката политика ја утврдува Издавачкиот совет и главниот и одговорен уредник (Раководител на Одделението за односи со јавност).

### **5.1.5. Дневна или периодична дистрибуција на ПР текстови, соопштенија, покани до сите електронски и печатени медиуми**

Секојдневната активност на Општината се преточува во новинарски или ПР текст кој според проценка на раководителот се пласира на интернет страницата, или како циркуларно-соопштение до сите медиуми - (ОБ-УД-06).

Покани се прават само доколку се организира некој настан којшто треба да го проследат медиумите. - (ОБ-УД-06).

Се проследуваат по електронски пат и телефонски, по однапред креирана дата база на медиуми кои известуваат за Општината.

Ова го прават сите вработени во Одделението за односи со јавност

### **5.1.6. Периодично огласување во печатени медиуми**

Согласно потребите на одделни сектори, преку интерен допис за барање и известување – (ОБ-УД-07), преку самостојниот соработник и раководител на Одделението, со одобрение и контрола на градоначалникот/раководител на сектор се објавуваат платени соопштенија во дневните печатени и електронски медиуми.

### **5.1.7. Неделно, месечно или периодично одржување на брифинзи и прес конференции.**

Прес конференциите, брифинзите и интервјуата ги закажува исклучиво Градоначалникот и Раководителот на Одделението за односи со јавност, со покани во електронска форма - (ОБ-УД-06).

### **5.1.8. Перманентно информирање на вработените**

Секојдневно, самостојниот соработник во електронска форма го проследува прес клипингот од тендерски избраната ПР куќа која тоа го работи во име и за сметка на општината.



## ПРОЦЕДУРА ЗА РАБОТЕЊЕ ВО ОДДЕЛЕНИЕТО ЗА ОДНОСИ СО ЈАВНОСТ

### 5.1.9. Одржување на социјалните мрежи на Општина Карпош

На социјалните мрежи се одговара на прашања и коментари на дневна или неделна основа.

Во комуникацијата во сајбер просторот исклучително се почитува нивото на комуникација, односно да нема говор на омраза, непристојна и несоодветна комуникација.

### 5.1.10.-Неделно ажурирање на Е-Билтенот

На почетокот на секоја седмица се изготвува билтенот кој што содржи информации од настани од изминатата седмица.

Информациите се прегледуваат од сајтот каде точно се знае за сите изминати настани.

Текстовите и сликите се симнуваат.

Текстовите и сликите се редат во програм специјално наменет за дизајн и техничка обработка за весници.

Таму се изработува дизајнот (layout- от) на билтенот (дизајнот на билтенот е подложен на почести промени, од причина што излегува еднаш неделно) и се редат текстовите и сликите.

После периодичната/неделна агрегација на вестите од интернет страницата секој вторник се дистрибуира до сите 84 општини во државата.

Ова го работи веб дизајнер, вработен во одделението за односи со јавност.

### 5.1.11.- Периодично креирање на социјални приказни

Како најнова форма на ПР комуникација и афирмација на Општината од време на време, кога Раководителот на одделението за односи со јавност ќе процени дека е потребно се креира т.н. сторифај видео приказна која се дистрибуира на електронските комуникациски мрежи. Ова го работат раководителот и вработените во Одделението за јавност.

### 5.1.12-Периодична изработка на анкети со цел да се преиспита раководството, односно да се измери задоволството на корисниците на услуги

Анкетата може да биде преку интернет(на веб страната, на твитер, фејсбук) која може да ја сработат вработените во одделението за односи со јавност.

Се ангажира аутсорсинг куќа надлежна за испитување на јавното мислење.

Изработените анализи од анкетите се доставуваат до менаџерот за квалитет, колегиумот и градоначалникот.

Преку интерлинк се поврзува со Процедурата за преиспитување на раководството ( согласно ИСО стандардите).



## ПРОЦЕДУРА ЗА РАБОТЕЊЕ ВО ОДДЕЛЕНИЕТО ЗА ОДНОСИ СО ЈАВНОСТ

### 5.1.13 – Воведување на нови комуникациски канали:

Мобилна андроид и IOS апликација за двонасочна комуникација со граѓаните - мЗедница и

Неделен информативен блок: ФЛЕШ ВЕСТИ за информирање преку социјални мрежи

## 6. ЗАПИСИ

Реден број	Име на записот	Одговорно лице
1.	ОБ-УД-06 Меморандум	Раководител на Сектор/Одделение, Секретар, Градоначалник
2.	ОБ-УД-07 Интерен допис за барања и за известувања	Раководител на Одделение
3.	ОБ-УД-04 – Листа на закони и подзаконски акти	Раководител на Одделение за односи со јавноста
4.	ОБ-ОЈ-01/1- План на рубрики и страници за Карпош магазинот (месечен) Карпош ИН	Раководител на Одделение за односи со јавноста

## 7. РЕФЕРЕНТНИ ДОКУМЕНТИ

Документи што се имплементирани во постапката:

- ISO 9001:2015
- Прирачник за квалитет

### 7.1 Листа на закони

Закон за измена и дополнување на Законот за аудио и аудиовизуелни медиумски услуги (Сл.весник на РМ, бр.247 од 31.12..2018 година)

ОБ-УД-04 – Листа на закони и подзаконски акти

## 8. ПРИЛОЗИ

- ОБ-УД-06 Меморандум
- ОБ-УД-07 Интерен допис за барања и известувања
- Соопштение за јавност (press realise)
- Годишна Програма и Извештај по Програмата за планирани/реализирани активности на Одделението за односи со јавност
- ОБ-ОЈ-01/1- План на рубрики и страници за Карпош магазинот (месечен) Карпош ИН



**ПРОЦЕДУРА ЗА РАБОТЕЊЕ ВО ОДДЕЛЕНИЕТО ЗА ОДНОСИ СО  
ЈАВНОСТ**

**9. РЕВИЗИИ**

Реден број	Опис на измената	Страна	Ревизија	Датум / Одобрил
1.				
2.				





**ПРОЦЕДУРА ЗА РАБОТЕЊЕ ВО ОДДЕЛЕНИЕТО ЗА ОДНОСИ СО  
ЈАВНОСТ**