

# Odnosi s javnošću u lokalnoj samoupravi

---

**Tkalčec, Sanja**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2024**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **The University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić / Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprešić**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:129:173105>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-07-01**

*Repository / Repozitorij:*

[Digital Repository of the University of Applied Sciences Baltazar Zaprešić - The aim of Digital Repository is to collect and publish diploma works, dissertations, scientific and professional publications](#)



**VELEUČILIŠTE**  
**s pravom javnosti**  
**BALTAZAR ZAPREŠIĆ**  
**Zaprešić**

**Stručni prijediplomski studij**  
**Poslovanje i upravljanje**

**SANJA TKALČEC**

**ODNOSI S JAVNOŠĆU U LOKALNOJ SAMOUPRAVI**

**ZAVRŠNI RAD**

**Zaprešić, 2023. godine**

**VELEUČILIŠTE  
s pravom javnosti  
BALTAZAR ZAPREŠIĆ  
Zaprešić**

**Stručni prijediplomski studij  
Poslovanje i upravljanje**

**Usmjerenje Menadžment uredskog poslovanja**

**ZAVRŠNI RAD**

**ODNOSI S JAVNOŠĆU U LOKALNOJ SAMOUPRAVI**

**Mentor:  
dr. sc. Stjepan Lacković, v. pred.**

**Naziv kolegija:  
Odnosi s javnošću**

**Studentica:  
Sanja Tkalčec**

**JMBAG studenta:  
0234062590**

## SADRŽAJ

<b>SAŽETAK.....</b>	<b>1</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>2</b>
<b>1. UVOD.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ODNOSI S JAVNOŠĆU – DEFINIRANJE POJMA .....</b>	<b>4</b>
<b>3. DRŽAVNI ODNOSI S JAVNOŠĆU .....</b>	<b>6</b>
<b>4. ODNOSI S JAVNOŠĆU U REPUBLICI HRVATSKOJ.....</b>	<b>8</b>
<b>5. USTROJSTVO LOKALNE I PODRUČNE (REGIONALNE) SAMOUPRAVE U REPUBLICI HRVATSKOJ.....</b>	<b>9</b>
<b>6. ODNOSI S JAVNOŠĆU U LOKALNOJ SAMOUPRAVI.....</b>	<b>11</b>
6.1 ZAKON O PRAVU NA PRISTUP INFORMACIJAMA.....	12
6.2 ZAKON O MEDIJIMA.....	13
6.3 ZAKON O LOKALNOJ I PODRUČNOJ (REGIONALNOJ) SAMOUPRAVI.....	14
<b>7. OPĆINA MALI BUKOVEC.....</b>	<b>16</b>
7.1 GEOGRAFSKA I DEMOGRAFSKA OBILJEŽJA .....	16
7.2 GRB I ZASTAVA OPĆINE MALI BUKOVEC .....	16
7.3 MISIJA I VIZIJA OPĆINE MALI BUKOVEC.....	17
7.4 STATUT OPĆINE MALI BUKOVEC .....	18
7.5 SLUŽBENA WEB STRANICA OPĆINE MALI BUKOVEC .....	18
7.6 FACEBOOK STRANICA OPĆINE MALI BUKOVEC.....	19
<b>8. ISTRAŽIVANJE O NAČINIMA INFORMIRANJA MJEŠTANA OPĆINE MALI BUKOVEC O AKTUALNOSTIMA S PODRUČJA OPĆINE.....</b>	<b>21</b>
8.1 DIZAJN I METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA .....	21
8.2 REZULTATI ISTRAŽIVANJA.....	21
8.3 ZAKLJUČAK ISTRAŽIVANJA .....	32
<b>9. ZAKLJUČAK .....</b>	<b>33</b>
<b>10. IZJAVA .....</b>	<b>34</b>
<b>11. POPIS LITERATURE.....</b>	<b>35</b>
11.1 KNJIGE I ČLANCI.....	35
11.2 INTERNETSKI IZVORI.....	35

<b>12. POPIS SLIKA, TABLICA I GRAFIKONA .....</b>	<b>36</b>
12.1 POPIS SLIKA.....	36
12.2 POPIS GRAFIKONA.....	36
<b>ŽIVOTOPIS.....</b>	<b>37</b>

## SAŽETAK

Odnose s javnošću najjednostavnije bismo mogli definirati kao komunikaciju organizacije s njezinim javnostima, a iako se u praksi odnosi s javnošću odvijaju od samih početaka civilizacije, njihov je koncept kakvog danas poznajemo nastao tek početkom 20. stoljeća. Od tada se snažno razvija i oblikuje, pa tako u današnje vrijeme odnosi s javnošću imaju status profesije i multidisciplinarnog znanstvenog područja. Bitno je napomenuti da se odnosi s javnošću razlikuju u privatnom i javnom sektoru, budući da su u javnom sektoru oni djelomično regulirani nizom zakona i propisa, te je komunikacija državne i lokalne vlasti s javnošću specifično područje. U posljednjih tridesetak godina svjedočimo snažnom razvoju odnosa s javnošću u Republici Hrvatskoj, pa tako gotovo svi veći gradovi imaju ustrojene urede za odnose s javnošću, dok županije i općine, osim zakonom propisane transparentnosti i dostupnosti informacijama, sve češće komuniciraju sa svojim javnostima i projekte koje provode, poslove od lokalnog značaja, ali i događanja i zanimljivosti iz raznih sfera društvenog života. Stoga je cilj ovog rada u početku pobliže definirati odnose s javnošću općenito, a potom prikazati njihov razvoj te posebnosti odnosa s javnošću u javnom sektoru.

Okosnica rada obuhvaća odnose s javnošću u lokalnoj samoupravi te pojašnjenje zakona koji ih djelomično reguliraju, a u posljednjem dijelu rada analiziraju se odnosi s javnošću u praksi na primjeru Općine Mali Bukovec. Potom se prikazuju rezultati provedenog istraživanja o najčešćim izvorima informiranja žitelja Općine Mali Bukovec, nakon čega se izvodi te argumentira konačni zaključak ovog rada.

**Ključne riječi:** odnosi s javnošću, komunikacija, javna uprava, lokalna i područna (regionalna) samouprava, Općina Mali Bukovec

## **Title in English: PUBLIC RELATIONS IN LOCAL SELF-GOVERNMENT**

### **ABSTRACT**

Public relations can be simply defined as the communication between an organization and the public. Even though the practice of public relations is known from the earliest civilizations, the modern concept as we know it today has emerged in the early 20th century. Since its inception, public relations has been significantly evolving and developing, hence today is recognized as a profession and a multidisciplinary scientific field. It is critical to point out that public relations practices differ significantly between the private and public sectors. In the public sector, public relations practices are subject to partial control based on laws and regulations. The communication strategies employed by state and local authorities with the public represent a distinct and specialized area within this field. Over the last three decades, we are witnessing a notable development of public relations in the Republic of Croatia, so all major cities have well-established public relations offices. Moreover, counties and municipalities, in addition to adhering to legally mandated transparency and information accessibility, are increasingly engaging in communication to their public about their projects and affairs significant to the local communities, also they share news and highlights from various facets of social life. The primary objective of this paper is to provide an in-depth definition of public relations, present its evolution with all its particularities within the public sector.

The main point of the paper includes public relations in local government, accompanied by clarification of the laws that partially govern these relations. The concluding segment of the paper offers an analysis of public relations in practice based on the example of the Municipality of Mali Bukovec. Additionally, the paper presents the results of research conducted on the primary sources of information for residents of the Municipality of Mali Bukovec, followed by the conclusion based on the findings presented in the paper.

**Keywords:** public relations, communication, public administration, local and regional self-government, Municipality of Mali Bukovec

## 1. UVOD

Odnosi s javnošću relativno su brzo prošli put razvoja od svojih službenih početaka dvadesetih godina prošlog stoljeća, kad su se smatrali jednostavnim oblikom publiciteta osmišljenog s ciljem utjecaja na mišljenja drugih ljudi, do današnjih dana kada smo svjesni da se radi o dvosmjernoj komunikaciji svake organizacije s njezinim javnostima. Zbog širokog spektra znanja i vještina koje bavljenje ovom profesijom zahtijeva teško je obuhvatiti bit odnosa s javnošću, a kako na međunarodnoj razini nije usvojena jedinstvena definicija ove profesije, postoje brojne različite, više ili manje točne, definicije odnosa s javnošću.

Kao službenik u javnoj upravi čiji poslovi djelomično obuhvaćaju i odnose s javnošću željela sam istražiti pojam, nastanak i razvoj istih, te njihovu percepciju u javnosti. Stoga će se ovim radom nastojati pobliže definirati pojam i složenost odnosa s javnošću općenito, a poglavito u javnom sektoru s naglaskom na lokalnu i područnu (regionalnu) samoupravu.

Ovo je rad teorijske prirode podijeljen u devet poglavlja. Nakon uvoda i definiranja pojma odnosa s javnošću pobliže se definiraju državni odnosi s javnošću, te isti u Republici Hrvatskoj. Potom se definira lokalna i regionalna (regionalna) samouprava u Republici Hrvatskoj i njezini odnosi s javnošću koji su regulirani brojnim zakonima, od kojih se u radu analiziraju Zakon o pravu na pristup informacijama, Zakon o medijima te Zakon o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi. U sedmom i osmom poglavlju predstavlja se Općina Mali Bukovec, te se analizom odnosa s javnošću u praksi nastoji odrediti postojeće stanje i eventualni prostor za poboljšanje istih na primjeru Općine Mali Bukovec, nakon čega se izvodi zaključak ovog rada.



## 2. ODNOSI S JAVNOŠĆU – DEFINIRANJE POJMA

Odnosi s javnošću su multidisciplinarno područje koje se bavi komunikacijom između organizacija (tvrtki, institucija, vlada, javne uprave i neprofitnih organizacija) i njihovih javnosti (klijenata, zaposlenika, investitora, medija i drugih relevantnih dionika). Kako navodi Z. Tomić u svojoj knjizi „Odnosi s javnošću – Teorija i praksa“ (2016) pojam *odnosi s javnošću* označava komunikacijsku aktivnost koja se na engleskom govornom području naziva *public relations* ili skraćeno PR, a radi se o mladoj profesiji koja se kroz godine znatno i brzo mijenja i oblikuje. No, kako jedinstvena terminologija u praksi nije usvojena, postoje brojne definicije odnosa s javnošću te često nastaju nesporazumi u tumačenju pojma i sadržaja ove profesije. Tako je Tomić (2016) definira kao „komunikaciju između organizacije i njezinih javnosti“ (str. 37), a Cutlip i suradnici (2003) kao „funkciju upravljanja koja uspostavlja i održava uzajamno korisne odnose između organizacije i različitih javnosti o kojima ovisi njezin uspjeh ili neuspjeh“ (str. 6). No, kako navodi Duraj (2017): „U obavljanju poslova odnosa s javnošću važno je znati da sve aktivnosti podrazumijevaju svjesno, planirano i trajno nastojanje izgradnje i njegovanja međusobnog razumijevanja i povjerenja u javnosti. Osnova dobrog poslovanja leži u dobroj komunikaciji“ (str. 15).

Stoga su osnovni ciljevi odnosa s javnošću stvaranje pozitivne percepcije organizacije u javnosti, izgradnja povjerenja te uspostavljanje učinkovite komunikacije organizacije s njezinim ciljnim skupinama.

Komunikacija kojoj je cilj utjecati na stavove ili postupke ljudi pojavila se još u vrijeme ranih civilizacija pa su tako još starogrčki teoretičari pisali o značaju volje i utjecaja javnosti, a stari su Rimljani koristili izraz *Vox populi, vox Dei* – Glas naroda je glas boga. Još su od tog doba vlasti koristile različite oblike komunikacije kako bi informirale javnost o važnim događajima, a takvu je strategiju u srednjem vijeku počela koristiti i crkva kako bi širila vjerske poruke. Daljnji razvoj društva donio je industrijsku revoluciju u 19. stoljeću, a s njom i snažan razvoj tiskanih medija čime su organizacije mogle doprijeti do šire javnosti, dok su se u prvim desetljećima 20. stoljeća razvili temelji „modernih“ odnosa s javnošću.

No, iako povijest odnosa s javnošću seže još u doba drevnih civilizacija, koncept ove profesije kakav danas poznajemo počeo se snažno razvijati tek u 20. stoljeću.

Ocem odnosa s javnošću smatra se Edward Louis Bernays – austrijsko-američki teoretičar i praktičar koji je 1923. godine napisao prvu knjigu na svijetu o odnosima s javnošću „Kristaliziranje javnog mnijenja“ u kojoj iznosi vlastite teze i mišljenja koje temelji prvenstveno na Freudovoj analizi psihologije masa. On je tvrdio da ljudsko ponašanje i odluke nisu utemeljene samo na racionalnosti već i na emocijama, potrebama i nagonima. Iako je njegov doprinos utemeljenju i razvoju modernih odnosa s javnošću te marketinga neupitan, njegov rad često izaziva i rasprave o etičkim pitanjima vezanim uz manipulaciju ljudima i kontrolu plasiranih informacija s ciljem utjecaja na percepciju i ponašanje ljudi. Tako i Tomić u svojim djelima konstatira da za ljude koji na ovu mladu profesiju gledaju negativno odnosi s javnošću ne znače ništa drugo nego „ostvarivanje interesa za naručitelja“, a neki od najnegativnijih pojmova koji se uz njih vežu su i propaganda, manipulacija i alat poluistine i laži. Nažalost, zbog nekih agencija za odnose s javnošću koje su se, kako bi ispunile želje svojih klijenata, koristile etički i moralno upitnim aktivnostima, odnosi s javnošću još uvijek imaju djelomično negativnu sliku u društvenoj percepciji. No, unatoč svemu, u današnje doba snažne međusobne povezanosti i mogućnosti globalnog komuniciranja, organizacije u privatnom sektoru postale su itekako svjesne značaja održavanja dobrih i konstruktivnih odnosa s javnošću. S druge strane, proces prepoznavanja značaja i moći odnosa s javnošću u organizacijama u javnom sektoru znatno je sporiji.

### 3. DRŽAVNI ODNOSI S JAVNOŠĆU

Komunikacija državnih tijela s javnošću, odnosno državni odnosi s javnošću, specifično je područje budući da su državne institucije prisutne u svim aspektima društva, a gotovo svaki aspekt države usko je vezan uz javnost. Stručnjaci za odnose s javnošću koji su zaposleni u državnim tijelima imaju različite uloge, no njihova glavna zadaća je informiranje javnosti, odnosno osiguravanje protoka informacija između vlasti i građana. Tako Tomić u svom djelu „Odnosi s javnošću – Teorija i praksa“ navodi da se državni odnosi s javnošću mogu svrstati u sedam zajedničkih aktivnosti:

1. *informiranje građanstva* o aktivnostima neke državne ustanove
2. *osiguravanje aktivne suradnje* u državnim programima (npr. glasovanju i recikliranju), kao i pokoravanje regulatornim programima (npr. obvezi uporabe pojaseva za vrijeme vožnje i zabrana pušenja)
3. *poticanje potpore građana prihvaćenoj politici* ili programima – sudjelovanje u popisu stanovništva, kampanji o zdravlju, pomoći nakon katastrofa i dr.
4. *služenje državnim administratorima* kao odvjetnik javnosti – prenošenje javnog mnijenja donositeljima odluka, upravljanje javnim pitanjima unutar organizacije, poticanje javne dostupnosti dužnosnika administracije
5. *unutarnje upravljanje informacijama* – pripremanje biltena fokusiranih na samu organizaciju, elektroničkih oglasnih ploča i sadržaja web stranice za zaposlenike
6. *olakšanje odnosa s medijima* – održavanje veza s lokalnim medijima, uloga prenositelja svih pitanja organizaciji i stalno informiranje medija o organizaciji, njezinoj praksi i politici
7. *gradnja zajednice i nacije* – korištenje kampanja javnog zdravstva i drugih programa javne sigurnosti kojima je pokrovitelj država te promicanje raznovrsnih socijalnih ili razvojnih programa.

Glavna je i osnovna svrha državnih odnosa s javnošću informiranje i obrazovanje javnosti, a ne političko lobiranje. No, bitno je napomenuti da ova komunikacija mora biti dvosmjerna. Javnost mora biti informirana o događajima u vladajućoj strukturi, a vlast mora biti informirana o javnom mnijenju. To je temelj svakog demokratskog društva, ali i preduvjet za uspješnu komunikaciju koja tada rezultira boljom suradnjom javnosti u provođenju vladinih programa te potporom građana politici koju vlada provodi. Odgovorno upravljanje državom te istinitost informacija koje se medijima i javnosti plasiraju zasebne su teme koje u ovom radu

neće biti raspravljane, već će se fokus zadržati na pristupu informacijama te samom procesu komunikacije i informiranja.

#### 4. ODNOSI S JAVNOŠĆU U REPUBLICI HRVATSKOJ

M. Radalj u svom djelu „Odnosi s javnošću u neprofitnim organizacijama“ (2018) navodi kako se početkom razvoja odnosa s javnošću u Hrvatskoj može smatrati 1964. godina, odnosno godina kada je otvoreno prvo radno mjesto menadžera za odnose s javnošću u hotelu *Esplanade* u Zagrebu. Vlada Republike Hrvatske još je 1990. godine utemeljila svoj Ured za informiranje, koji je preteča današnje Službe za odnose s javnošću te glasnogovornika ministarstava i Ureda predsjednika Republike Hrvatske. Hrvatsko društvo za odnose s javnošću utemeljeno je 1994. godine (iako je službeno registrirano 1997. godine), a danas nosi naziv Hrvatska udruga za odnose s javnošću. Radi se o strukovnoj udruzi koja okuplja stručnjake u PR-u i druge komunikacijske stručnjake s ciljem izobrazbe, stručnoga usavršavanja i informiranja njezinih članova. Također, cilj Udruge je i unapređenje standarda struke odnosa s javnošću te njezina ugleda među općom javnosti i među ključnim javnostima. Razvoj odnosa s javnošću u punom smislu zapravo se počeo događati nakon 2000. godine kada su se počele formirati prve agencije specijalizirane za PR, a Hrvatska udruga za odnose s javnošću postala je članica međunarodne profesionalne organizacije za odnose s javnošću – IPRA-e (International Public Relations Association). Danas odnosi s javnošću u Republici Hrvatskoj imaju identitet prave struke, a broj ureda i agencija koje se njome bave pridonijeli su i njezinom znatnijem razvoju. Kada se govori o agencijama za odnose s javnošću bitno je napomenuti kako je globalni trend da se sve više umjesto riječi „agencija“ koristi riječ „tvrtka“ jer praktičari PR-a ne žele da ih javnost povezuje s marketinškim i oglašivačkim agencijama, već s tvrtkama za savjetovanje vodstva i menadžmenta.

## **5. USTROJSTVO LOKALNE I PODRUČNE (REGIONALNE) SAMOUPRAVE U REPUBLICI HRVATSKOJ**

Republika Hrvatska uređena je kao parlamentarna demokracija, a Ustavom Republike Hrvatske („Narodne novine“ broj 56/90, 135/97, 08/98, 113/00, 124/00, 28/01, 41/01, 55/01, 76/10, 85/10, 05/14) građanima se jamči pravo na lokalnu i područnu (regionalnu) samoupravu. Zakonom o područjima županija, gradova i općina u Republici Hrvatskoj („Narodne novine“ broj 86/06) ustrojeno je ukupno 576 jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave od čega 20 županija, 127 gradova i 428 općina, dok Grad Zagreb, kao glavni grad Republike Hrvatske, temeljem Zakona o Gradu Zagrebu („Narodne novine“ broj 62/01, 125/08, 36/09, 119/14, 98/19, 144/20) ima status grada i županije. Jedinice lokalne samouprave su općine i gradovi, dok su jedinice područne (regionalne) samouprave županije. Djelokrug rada JLP(R)S propisan je člankom 129.a Ustava RH te se istim navodi: “Jedinice lokalne samouprave obavljaju poslove iz lokalnog djelokruga kojima se neposredno ostvaruju potrebe građana, a osobito poslove koji se odnose na uređenje naselja i stanovanja, prostorno i urbanističko planiranje, komunalne djelatnosti, brigu o djeci, socijalnu skrb, primarnu zdravstvenu zaštitu, odgoj i osnovno obrazovanje, kulturu, tjelesnu kulturu i sport, zaštitu potrošača, zaštitu i unapređenje prirodnog okoliša, protupožarnu i civilnu zaštitu. Jedinice područne (regionalne) samouprave obavljaju poslove od područnog (regionalnog) značenja, a osobito poslove koji se odnose na školstvo, zdravstvo, prostorno i urbanističko planiranje, gospodarski razvoj, promet i prometnu infrastrukturu te planiranje i razvoj mreže obrazovnih, zdravstvenih, socijalnih i kulturnih ustanova.”

No, iako je lokalna i područna (regionalna) samouprava u Republici Hrvatskoj regulirana nizom zakona i propisa, lokalna vlast ipak ima određenu autonomiju i ovlasti u donošenju odluka vezanih uz njihov teritorij i potrebe lokalnog stanovništva.

Jedinicama lokalne i područne (regionalne) samouprave Ustavom je zajamčeno pravo na:

- samostalnost u obavljanju lokalnih poslova,
- vlastite prihode i slobodno raspolaganje vlastitim prihodima u obavljanju poslova iz svojeg djelokruga, te
- samostalno uređivanje svog unutarnjeg ustrojstva i djelokruga rada svojih tijela uz prilagodbu lokalnim potrebama i mogućnostima.

Građani Republike Hrvatske svoje pravo na lokalnu i područnu samoupravu ostvaruju preko lokalnih ili područnih (regionalnih) predstavničkih tijela, a koja se sastoje od članova koje

građani biraju na slobodnim i tajnim izborima na temelju neposrednog, općeg i jednakog biračkog prava. Građani u Republici Hrvatskoj također mogu i neposredno sudjelovati u upravljanju poslovima iz lokalnog djelokruga i to putem referendumu, zborova građana, javnih savjetovanja, javnih rasprava te drugih oblika neposrednog odlučivanja u skladu sa statutom jedinice i pozitivnim propisima.

## 6. ODNOSI S JAVNOŠĆU U LOKALNOJ SAMOUPRAVI

Dobiti koje lokalna samouprava ostvaruje uspostavljanjem kvalitetne komunikacije s građanima su višestruke, a među najznačajnijima možemo istaknuti povjerenje u lokalnu vlast, spremnost građana da participiraju u rješavanju pitanja od lokalnog značaja te povratne informacije koje nositelji vlasti mogu i moraju koristiti prilikom kreiranja politika i programa koje provode. Jedinice lokalne i regionalne (područne) samouprave provode načela transparentnosti, dostupnosti i javnosti informacija, no također komuniciraju i projekte koje provode, prenose različite za javnost bitne poruke, a neke jedinice rade i na brendiranju u svrhu razvoja turizma ili provođenja pozitivne populacijske politike. Poslovima odnosa s javnošću u lokalnoj i regionalnoj samoupravi tek se u posljednje vrijeme pridaje veća važnost, a što se očituje u oformljivanju ureda i zapošljavanju službenika za odnose s javnošću. Problemi koji se u tom području u praksi najčešće javljaju su nedostatak financijskih sredstava te nerazumijevanje složenosti ove struke, kao i nerazumijevanje osoba u strukturama vlasti i osoba koje operativno provode odnose s javnošću. Od službenika u lokalnoj i regionalnoj samoupravi se često očekuje da obavljaju svoje svakodnevne poslove te uz njih obavljaju i poslove odnosa s javnošću, što rezultira manjkom vremena i koncentracije za učinkovito obavljanje istih. Kako bi odnosi s javnošću bili učinkoviti potrebno ih je urediti i precizirati, razdvojiti ih od obavljanja poslova organizacije manifestacija i protokola, službenicima omogućiti potrebnu izobrazbu te ustanoviti jasnu strategiju komuniciranja s javnošću. Kako navodi Duraj u svojoj knjizi „Odnosi s medijima u lokalnoj i regionalnoj samoupravi u Hrvatskoj“ razlog zbog kojeg jedinice lokalne i regionalne samouprave najčešće nemaju strategije komuniciranja leži u činjenici da su poslovi općina i županija raznoliki te pokrivaju mnogobrojna područja, od prometa, školstva, zdravstvene zaštite, socijalne skrbi, obrazovanja, sporta i kulture do komunalnih poslova i uređenja okoliša (Duraj, 2017.). Svaki od tih poslova ima različite ciljeve, prioritete i ciljane javnosti pa bi izrada komunikacijske strategije jedinice lokalne i regionalne samouprave zahtijevala suradnju svih službenika koji se tim poslovima bave zajedno sa stručnjacima iz područja odnosa s javnošću. No, prije svega je potrebno uvjeriti lokalne dužnosnike da potreba za izradom strategije komuniciranja doista postoji i da bi takav dokument bio od koristi svima, a najviše ciljanim javnostima kojima se obraćaju općine, gradovi i županije.

Jedinice regionalne samouprave koje imaju ustrojene posebne urede ili službe za odnose s javnošću u Republici Hrvatskoj su u manjini. U većini županija poslove odnosa s javnošću



obavljaju zaposlenici u uredima ili kabinetima župana, a ponegdje čak i u tajništvu županije, dok gotovo svi veći gradovi u Hrvatskoj imaju ustrojene posebne službe i urede za odnose s javnošću. No, djelatnici za odnose s javnošću u privatnom sektoru imaju mnogo više slobode od službenika za odnose s javnošću u javnom sektoru budući da je područje PR-a u javnom sektoru regulirano nizom zakona i propisa.

## 6.1 ZAKON O PRAVU NA PRISTUP INFORMACIJAMA

Najvažniji zakon koji regulira odnose s javnošću u lokalnoj samoupravi je Zakon o pravu na pristup informacijama („Narodne novine“ broj 25/13). Tako se u članku 1. navodi: „Ovim se Zakonom uređuje pravo na pristup informacijama i ponovnu uporabu informacija koje posjeduju tijela javne vlasti, propisuju se načela prava na pristup informacijama i ponovnu uporabu informacija, ograničenja prava na pristup informacijama i ponovnu uporabu informacija, postupak za ostvarivanje i zaštitu prava na pristup informacijama i ponovnu uporabu informacija, djelokrug, način rada i uvjeti za imenovanje i razrješenje Povjerenika za informiranje te inspekcijski nadzor nad provedbom ovoga Zakona.“ Cilj ovog Zakona je omogućiti pravnim i fizičkim osobama Ustavom zajamčeno pravo na pristup i ponovnu uporabu informacija putem otvorenosti i javnosti djelovanja tijela javne vlasti. U III. dijelu ovog Zakona propisane su obveze tijela javne vlasti koje su podijeljene u nekoliko cjelina: obveza objavljivanja informacija, objavljivanja dokumenata u svrhu savjetovanja s javnošću, obveza javnosti rada, obveza imenovanja službenika za informiranje te obveza vođenja službenog upisnika o ostvarivanju prava na pristup i ponovnu uporabu informacija. Neke od najvažnijih odredbi ovog Zakona propisane su člankom 10. kojim se navodi:

„Tijela javne vlasti obvezna su na internetskim stranicama objaviti na lako pretraživ način:

- 1) zakone i ostale propise koji se odnose na njihovo područje rada;
- 2) opće akte i odluke koje donose, kojima se utječe na interese korisnika, s razlozima za njihovo donošenje;
- 3) nacрте zakona i drugih propisa te općih akata koje donose, sukladno odredbama članka 11. ovog Zakona;
- 4) godišnje planove, programe, strategije, upute, izvještaje o radu, financijska izvješća i druge odgovarajuće dokumente koji se odnose na područje rada tijela javne vlasti;
- 5) podatke o izvoru financiranja, proračunu i izvršenju proračuna;

- 6) informacije o dodijeljenim potporama, bespovratnim sredstvima ili donacijama uključujući popis korisnika i visinu iznosa;
- 7) informacije o svom unutarnjem ustrojstvu, s imenima čelnika tijela i voditelja ustrojstvenih jedinica i njihovim podacima za kontakt;
- 8) zapisnike i zaključke sa službenih sjednica tijela javne vlasti i službene dokumente usvojene na tim sjednicama, te informacije o radu formalnih radnih tijela iz njihove nadležnosti;
- 9) informacije o postupcima javne nabave i dokumentaciji za nadmetanje te informacije o izvršavanju ugovora;
- 10) obavijesti o raspisanim natječajima te natječajnu dokumentaciju;
- 11) registre i baze podataka ili informacije o registrima i bazama podataka iz njihove nadležnosti i načinu pristupa;
- 12) obavijesti o načinu ostvarivanja prava na pristup informacijama i ponovnoj uporabi informacija s podacima za kontakt službenika za informiranje;
- 13) visinu naknade za pristup informacijama i ponovnu uporabu informacija, prema kriterijima iz članka 19. stavka 3. ovog Zakona;
- 14) najčešće tražene informacije;
- 15) ostale informacije (vijesti, priopćenja za javnost, podaci o drugim aktivnostima).“

Člankom 11. ovog Zakona propisuje se obveza tijela javne vlasti objavljivanja dokumenata u svrhu savjetovanja s javnošću, dok se člankom 12. propisuje obveza javnosti rada odnosno obveza tijela javne vlasti da javnost informira o dnevnom redu zasjedanja ili sjednica službenih tijela i vremenu njihova održavanja, načinu rada i mogućnostima neposrednog uvida u njihov rad, te broju osoba kojima se može istodobno osigurati neposredan uvid u njihov rad. Člankom 13. propisuje se obveza određivanja posebne službene osobe mjerodavne za rješavanje ostvarivanja prava na pristup informacijama odnosno službenika za informiranje. Službenik za informiranje, sukladno ovom Zakonu, obavlja poslove redovitog objavljivanja informacija, sukladno unutarnjem ustroju tijela javne vlasti, kao i rješavanja pojedinačnih zahtjeva za pristup informacijama i ponovne uporabe informacija.

## 6.2 ZAKON O MEDIJIMA

Zakonom o medijima („Narodne novine“ broj 59/04,84/11, 81/13, 144/22) se, između ostalog, uređuju pretpostavke za ostvarivanje načela slobode medija, prava novinara i drugih

sudionika u javnom informiranju na slobodu izvješćivanja i dostupnost javnim informacijama. U smislu ovog Zakona mediji su novine i drugi tisak, radijski i televizijski programi, programi novinskih agencija, elektroničke publikacije, teletekst i ostali oblici dnevnog ili periodičnog objavljivanja urednički oblikovanih programskih sadržaja prijenosom zapisa, glasa, zvuka ili slike. Opća načela koja ovaj Zakon propisuje su: sloboda medija, obveze države radi poticanja pluralizma i raznovrsnosti medija, dostupnost javnim informacijama te zaštita privatnosti. Načelo koje ima izravan utjecaj na rad lokalne i područne (regionalne) samouprave je dostupnost javnim informacijama te se tako u članku 6. ovog Zakona navodi da su „u cilju objave informacija putem medija tijela izvršne, zakonodavne i sudbene vlasti te tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, kao i ostale pravne i fizičke osobe koje obavljaju javnu službu i/ili dužnost dužni davati točne, potpune i pravovremene informacije o pitanjima iz svog djelokruga.“ Nadalje se u članku 6. navodi da su čelnici javnih tijela dužni odrediti osobu koja osigurava dostupnost javnim informacijama te urediti način davanja informacija, a iste moraju biti dostupne novinarima pod jednakim uvjetima. Čelnik tijela je, također, dužan u primjerenom roku dati novinarima zatražene informacije, te odgovara za točnost istih. Davanje informacija može se uskratiti samo kada su tražene informacije radi zaštite javnog interesa određene kao državna ili vojna tajna, te ako bi njihovo objavljivanje predstavljalo povredu tajnosti osobnih podataka sukladno zakonu, osim u slučaju ako se njihovom objavom može spriječiti izvršenje težega kaznenog djela ili spriječiti neposredna opasnost za život ljudi i njihovu imovinu.

### 6.3 ZAKON O LOKALNOJ I PODRUČNOJ (REGIONALNOJ) SAMOUPRAVI

Zakonom o lokalnoj i područnoj (regionalnoj) samoupravi („Narodne novine“ broj 19/13 pročišćeni tekst) uređuju se jedinice lokalne samouprave i jedinice područne (regionalne) samouprave, njihov djelokrug i ustrojstvo, način rada njihovih tijela, nadzor nad njihovim aktima i radom te druga pitanja od značenja za njihov rad. Dijelovi ovog Zakona reguliraju i područje odnosa s javnošću, pa se tako u članku 24. navodi da građani mogu neposredno sudjelovati u odlučivanju o lokalnim poslovima putem referendumu i mjesnog zbora građana, a referendum se može raspisati radi odlučivanja o prijedlogu o promjeni statuta, o prijedlogu općeg akta ili drugog pitanja iz djelokruga predstavničkog tijela, kao i o drugim pitanjima određenim zakonom i statutom. Člankom 24. a navodi se da općinsko, odnosno gradsko vijeće može tražiti mišljenje od mjesnih zborova građana o prijedlogu općeg akta ili drugog

pitanja iz samoupravnog djelokruga općine ili grada, kao i o drugim pitanjima određenim zakonom ili statutom, no mišljenje dobiveno od mjesnih zborova građana ne obvezuje općinsko, odnosno gradsko vijeće na postupanje. Nadalje, člankom 25. navodi se da građani imaju pravo predstavničkom tijelu predlagati donošenje određenog akta ili rješavanje određenog pitanja iz njegovog djelokruga, a o čemu predstavničko tijelo mora raspravljati ako ga potpisom podrži najmanje deset posto birača upisanih u popis birača općine ili grada, odnosno županije te dati odgovor podnositeljima najkasnije u roku od tri mjeseca od prijema prijedloga. Članak 26. propisuje da su tijela jedinica lokalne i područne samouprave dužna omogućiti građanima i pravnim osobama podnošenje predstavki i pritužbi na svoj rad kao i na rad njihovih upravnih tijela te na nepravilan odnos zaposlenih u tim tijelima kad im se obraćaju radi ostvarivanja svojih prava i interesa ili izvršavanja svojih građanskih dužnosti. Na podnijete predstavke i pritužbe čelnik tijela jedinice lokalne samouprave, odnosno upravnih tijela tih jedinica dužan je građanima i pravnim osobama dati odgovor u roku od 30 dana od dana podnošenja predstavke, odnosno pritužbe. Nadležna tijela jedinica dužna su u službenim prostorijama na vidnom mjestu osigurati potrebna tehnička i druga sredstva za podnošenje predstavki i pritužbi, odnosno omogućiti usmeno izjavljivanje istih. Konačno, člankom 73. ovog Zakona propisano je da su odluke i druge opće akte koje donose jedinice lokalne i područne samouprave, prije nego što isti stupe na snagu, obavezne objaviti u službenom glasilu jedinice. Ako općina ili grad nemaju svoje službeno glasilo opće akte koje donose objavljuju u službenom glasilu županije, a isti stupaju na snagu najranije osam dana od dana objave u službenom glasilu. Jedino iznimno, ako za to postoje osobito opravdani razlozi, akt može stupiti na snagu danom objave.

## 7. OPĆINA MALI BUKOVEC

### 7.1 GEOGRAFSKA I DEMOGRAFSKA OBILJEŽJA

Općina Mali Bukovec najistočnija je jedinica lokalne samouprave u Varaždinskoj županiji. Njezina povijest seže u daleku 1888. godinu kada je odobren osnutak „upravne obćine Bukovec mali“ te je ista s radom započela 1. lipnja 1888. godine. Zakonom o novom teritorijalnom ustroju lokalne uprave i samouprave 1993. godine osnovana je Općina Mali Bukovec sa sjedištem u Malom Bukovcu koja se sastojala od devet naselja, a od 1996. godine u sastavu Općine se, kao i danas, nalazi šest naselja – Mali Bukovec, Županec, Novo Selo Podravsko, Sveti Petar, Lunjkovec i Martinić. Teritorij Općine proteže se na 37,28 km<sup>2</sup>, a zbog svojih prirodnih bogatstava (geotermalni izvor i poljoprivredno zemljište) te povoljnog geografskog položaja Općina gospodarski dobro napreduje. No, unatoč tome, prema zadnjem popisu stanovništva u Republici Hrvatskoj provedenom 2021. godine Općina Mali Bukovec broji samo 1.809 stanovnika. Kao i u mnogim drugim jedinicama lokalne samouprave u Republici Hrvatskoj, negativan demografski trend snažno je izražen i u Općini Mali Bukovec, što se jasno očituje u usporedbi rezultata zadnjeg popisa stanovništva s rezultatima popisa iz 2011. godine kada je Općina brojila 2.212 stanovnika, te popisa iz 2001. godine kada je brojila 2.507 stanovnika. U posljednja dva desetljeća Općina Mali Bukovec izgubila je gotovo 28% svojeg stanovništva (Općina Mali Bukovec, 2023, Državni zavod za statistiku, 2023).

### 7.2 GRB I ZASTAVA OPĆINE MALI BUKOVEC

Općina Mali Bukovec ima svoj grb i zastavu. Grb Općine ima oblik heraldičkog štita, a podloga grba je crne boje koja simbolizira postojanost, razboritost i čvrstinu. U sredini grba nalazi se lik Svetog Florijana – zaštitnika Općine Mali Bukovec. Lik Svetog Florijana je žute boje koja simbolizira plemenitost, darežljivost i svjetlost, a postavljen je na stup koji simbolizira snagu i postojanost. Zastava Općine Mali Bukovec je zelene boje s grbom u sredini, a grb je obrubljen žutom bojom. Zelena boja zastave simbolizira radost i prirodna bogatstva Općine, a omjer širine i dužine zastave je 1:2. Grb i zastava Općine mogu se rabiti isključivo na način kojim se poštuje tradicija i dostojanstvo Općine, te se isti propisuje posebnom odlukom općinskog načelnika. Dan Općine Mali Bukovec je dan je njezinog

zaštitnika Svetog Florijana i taj dan se svečano slavi 4. svibnja svake godine. (Izvor: Statut Općine Mali Bukovec, „Službeni vjesnik Varaždinske županije“ broj 28/21, članci 4.,5. i 6.)



Slika 1: Grb i zastave Općine Mali Bukovec

Izvor: arhiva Općine Mali Bukovec

### 7.3 MISIJA I VIZIJA OPĆINE MALI BUKOVEC

Provedbenim programom Općine Mali Bukovec za razdoblje od 2021. do 2025. godine definirane su misija i vizija Općine (<https://www.mali-bukovec.hr/akti-opcinskog-nacelnika/1521-provedbeni-program/file>). Tako je misija Općine Mali Bukovec definirana kao „ demografska obnova tog područja i povećanje kvalitete života svih mještana vodeći brigu o djeci, starijima te ranjivim skupinama. Nadalje, misija je stvoriti uvjete za razvoj čitave zajednice kroz unapređenje komunalne i društvene infrastrukture, javnih usluga, poljoprivredu, energetska neovisnost, turizam, društveno – obrazovne sadržaje, te inovacije, a

sve što bi trebalo dodatno potaknuti razvoj poduzetništva i gospodarstva na tom području.“ Vizija Općine Mali Bukovec predstavlja Općinu kao ruralnu sredinu koju karakterizira razvijeno cvjećarstvo te ostale poljoprivredne djelatnosti, te se stoga ulaganjima u komunalnu i društvenu infrastrukturu, obnovljive izvore energije, turizam, te osiguravanje adekvatnih uvjeta za razvoj gospodarstva, nastoje stvoriti temeljni uvjeti za rast kvalitete života za sve skupine ljudi, a posebno za ostanak mladih ljudi u ovoj sredini i poboljšanje demografske slike cijele Općine.

#### 7.4 STATUT OPĆINE MALI BUKOVEC

Općina Mali Bukovec nema svoje službeno glasilo, pa stoga akte koje donosi objavljuje u Službenom vjesniku Varaždinske županije. Zakonska obveza javnosti rada Općine navodi se i u Statutu Općine Mali Bukovec („Službeni vjesnik Varaždinske županije“ broj 28/21) u članku 93. koji glasi:

„(1) Rad Općinskog vijeća, općinskog načelnika i upravnih tijela Općine je javan.

(2) Zainteresirana javnost i predstavnici medija mogu pratiti rad Općinskog vijeća u skladu s odredbama Poslovnika Općinskog vijeća.“, te članku 94. koji glasi:

„(1) Javnost rada Općinskog vijeća osigurava se javnim održavanjem sjednica te objavljivanjem općih i drugih akata Općinskog vijeća u Službenom vjesniku Varaždinske županije i na internetskim stranicama Općine.

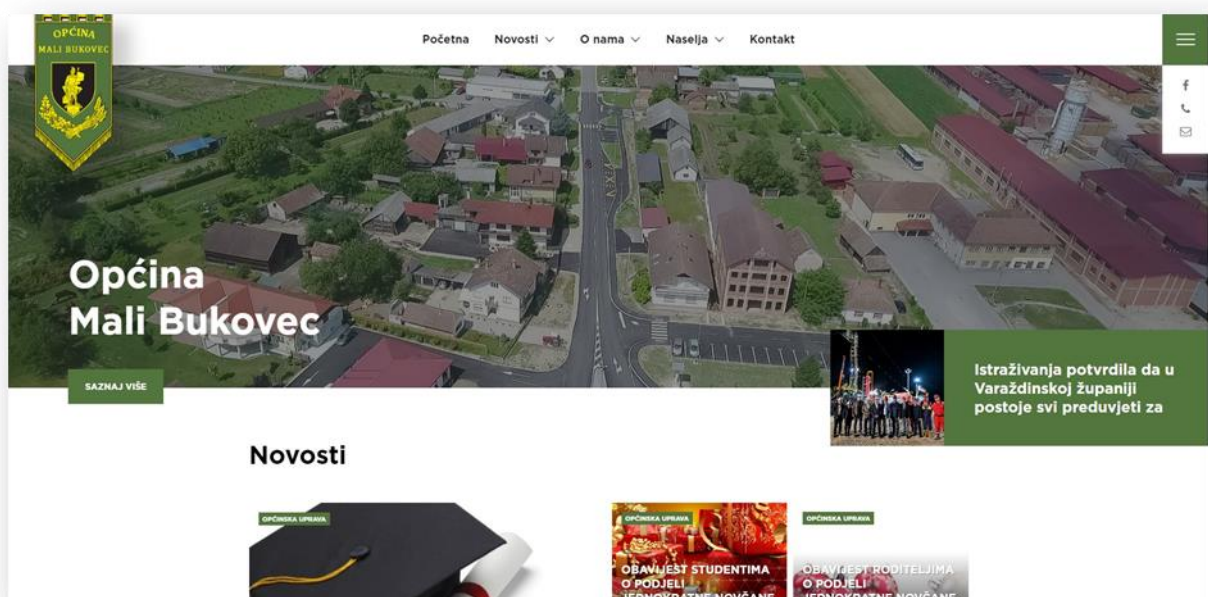
(2) Javnost rada Općinskog načelnika osigurava se objavljivanjem općih akata i drugih akata općinskog načelnika u Službenom vjesniku Varaždinske županije i na internetskim stranicama Općine te po potrebi održavanjem redovnih mjesečnih konferencija za medije.

(3) Javnost rada upravnih tijela Općine osigurava se putem komunikacije s medijima i objavljivanjem informacija na internetskim stranicama Općine.“

#### 7.5 SLUŽBENA WEB STRANICA OPĆINE MALI BUKOVEC

Službena web stranica Općine Mali Bukovec njezin je najvažniji kanal za eksternu digitalnu komunikaciju s javnošću. To je mjesto na kojem se objavljuju sve relevantne obavijesti za građane Općine, ali i za ostale posjetitelje stranice. Stranica je organizirana tako da se na njezinom vrhu, osim kontakta, nalaze tri padajuća izbornika u kojima se mogu odabrati mape

s novostima, informacijama o ustrojstvu tijela Općine, te o svakom od šest naselja koje su u sastavu Općine. U središnjem i najistaknutijem dijelu stranice izmjenjuju se aktualne novosti, obavijesti te različiti pozivi građanima (npr. za dodjelu stipendija, sufinanciranje kupnje ili uređenja nekretnina, dodjelu potpore za novorođenu djecu i sl.). Ispod novosti nalaze se službeni dokumenti koji su zbog bolje preglednosti i lakše navigacije, podijeljeni u zasebne mape, kao što su akti Općinskog vijeća i načelnika, prodaja i najam nekretnina, financijski izvještaji i donacije te obrasci za preuzimanje. Na stranici se, osim navedenog, nalaze i informacije o radnom vremenu stručnih službi te telefonski i e-mail kontakti, mapa za pristup informacijama putem koje se može kontaktirati službenika za informiranje Općine Mali Bukovec, podaci o transparentnosti proračuna, korisni linkovi na razne javne službe kao što su komunalno redarstvo, dimnjačarska služba, Udruga za zaštitu potrošača i sl., dok se na dnu stranice nalazi galerija slika s motivima s područja Općine Mali Bukovec.



Slika 2: Službena web stranica Općine Mali Bukovec

## 7.6 FACEBOOK STRANICA OPĆINE MALI BUKOVEC

Zbog sve veće orijentacije građana prema digitalnim medijima Općina Mali Bukovec je kreirala svoj profil na društvenoj mreži Facebook. Facebook stranicu Općine više posjećuju



građani mlađe dobi, pa se iz tog razloga na profilu objavljuje i više fotografija i korisnih linkova, iako je sadržaj u pravilu isti kao i na službenoj web stranici Općine.



Slika 3: Službena Facebook stranica Općine Mali Bukovec

## **8. ISTRAŽIVANJE O NAČINIMA INFORMIRANJA MJEŠTANA OPĆINE MALI BUKOVEC O AKTUALNOSTIMA S PODRUČJA OPĆINE**

U ovom poglavlju prikazuju se rezultati provedene ankete o načinima informiranja mještana Općine Mali Bukovec o aktualnostima s područja Općine. Na temelju analize prikupljenih podataka izvedeni su zaključci o preferiranom načinu informiranja mještana Općine te njihovom zadovoljstvu kanalima informiranja koje Općina u svojem radu koristi.

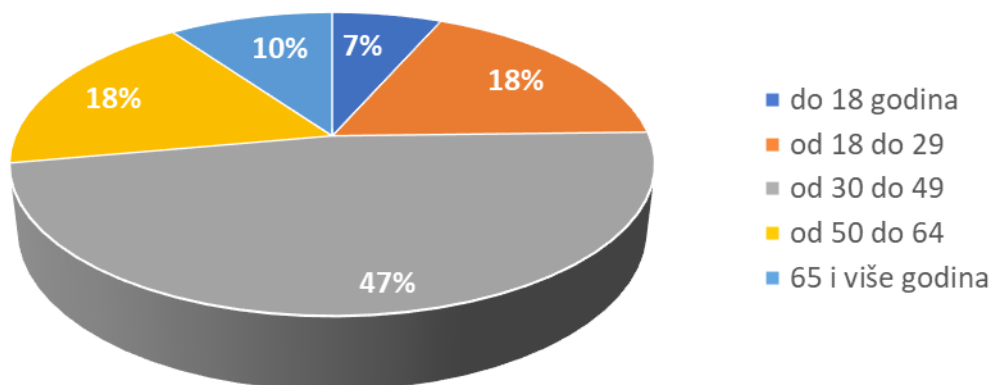
### **8.1 DIZAJN I METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA**

Za potrebe ovog rada provedeno je istraživanje posredstvom kvantitativne metode putem anketnog upitnika na uzorku od 60 mještana Općine Mali Bukovec. „Metoda anketiranja predstavlja organizirano i unaprijed pripremljeno ispitivanje, istraživanje, odnosno prikupljanje stavova, mišljenja i podataka o nekoj temi ili pojavi putem ankete ili anketnog upitnika kao niza pitanja, koja se upućuju određenoj skupini ili većem broju ljudi. Da bi se došlo do određenih zaključaka o ispitivanoj pojavi, dobiveni se podaci statistički obrađuju.“ (Ivanović, 1996.) Istraživanje je provedeno u kolovozu 2023. godine, a anketni upitnik prikazan je u Prilogu ovog rada. Anketa se sastojala od 14 pitanja od kojih su 13 zatvorenog, a jedno otvorenog tipa. Prvi dio ankete odnosio se na demografska i socijalna obilježja ispitanika, a drugi dio na kanale putem kojih se mještani informiraju te njihovo zadovoljstvo istima. Kako se radi o anketnom istraživanju, potrebno je naglasiti mogućnost da su neki od ispitanika davali socijalno poželjne odgovore, a o čemu će biti riječi kasnije u zaključku istraživanja.

### **8.2 REZULTATI ISTRAŽIVANJA**

U ovom poglavlju analiziraju se rezultati provedenog istraživanja. Grafikon 1. prikazuje kojoj dobnoj skupini pripadaju ispitanici.

### Dobna skupina ispitanika



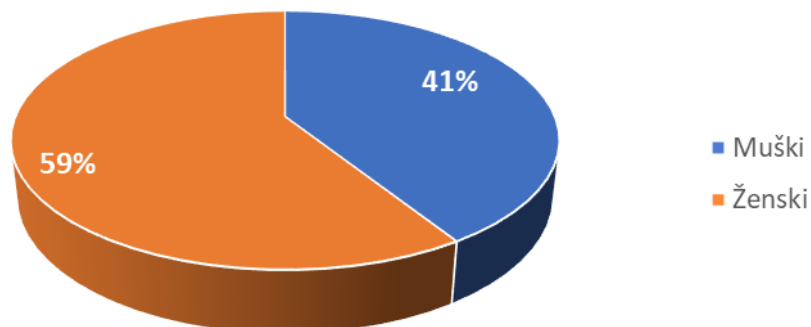
Izvor: Izrada autorice

Grafikon 1: Dobna skupina ispitanika

Iz dobivenih rezultata vidljivo je da je u istraživanju sudjelovao najveći broj ispitanika srednje životne dobi, odnosno njih 47% bilo je u dobi od 30 do 49 godina. Potom slijedi jednaki postotak ispitanika dobnih skupina od 18 do 29 godina te od 50 do 64 godine, obje skupine sa 18% ispitanika. 10% ispitanika bilo je u dobnoj skupini od 65 i više godina, a 7% ispitanika u dobnoj skupini do 18 godina. Prema Popisu stanovništva iz 2021. godine na području Općine Mali Bukovec živi 18% djece i maloljetnika, 62% osoba između 18 i 64 godine starosti te 20% stanovništva starijeg od 65 godina. U odnosu na uzorak u ovom istraživanju to je 11% više djece i maloljetnika, no takav se postotak i može očekivati u istraživanju jer njime nisu obuhvaćena mlađa djeca. Također, postoji razlika od 10% u dijelu uzorka koji je stariji od 65 godina. Uzrok te razlike leži u činjenici da nije cijeli uzorak starijih osoba niti dostupan istraživaču, niti u mogućnosti izražavati svoje mišljenje o temi rada.

Grafikon 2. prikazuje strukturu ispitanika uključenih u istraživanje prema spolu.

### Spol ispitanika



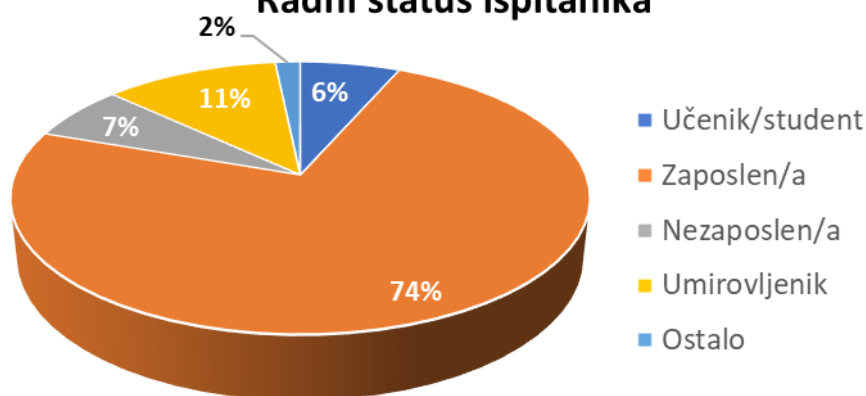
Grafikon 2: Struktura ispitanika prema spolu

Izvor: Izrada autorice

Prema dobivenim rezultatima vidljivo je da je u istraživanju sudjelovalo više ženskih ispitanika, odnosno 59% od muških ispitanika - 41%. Prema Popisu stanovništva iz 2021. godine, u Općini Mali Bukovec živi tek neznatno veći broj žena (51%) nego muškaraca (49%), no iz društvenih znanosti poznato je da su žene sklonije sudjelovati u različitim anketnim istraživanjima.

Grafikon 3. pokazuje radni status ispitanika uključenih u istraživanje.

### Radni status ispitanika



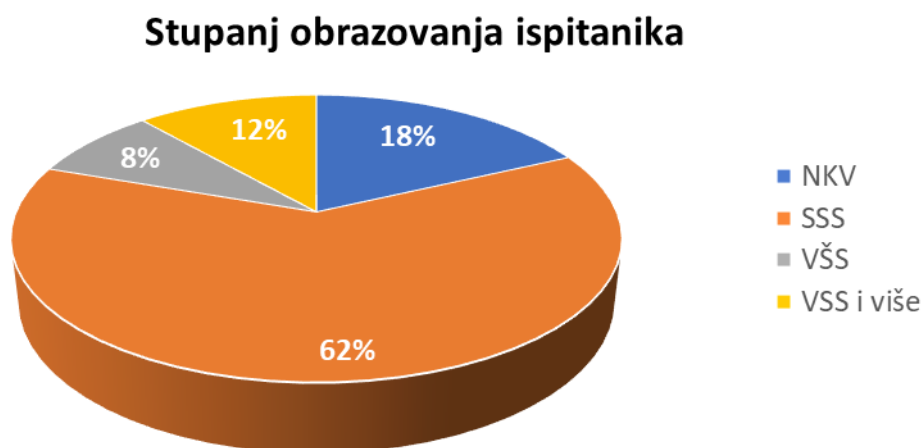
Grafikon 3: Radni status ispitanik

Izvor: Izrada autorice

Rezultati ankete pokazuju da je najviše ispitanika tj. 74% zaposleno. 11% ispitanika su umirovljenici, 7% ispitanika je nezaposleno, 6% su učenici ili studenti, dok se 2% ispitanika

opredijelilo za kategoriju „ostalo“. Takvi podaci uglavnom odgovaraju i dobnoj strukturi uzorka koja je prikazana ranije u ovom poglavlju.

Grafikon 4. prikazuje stupanj obrazovanja ispitanika.



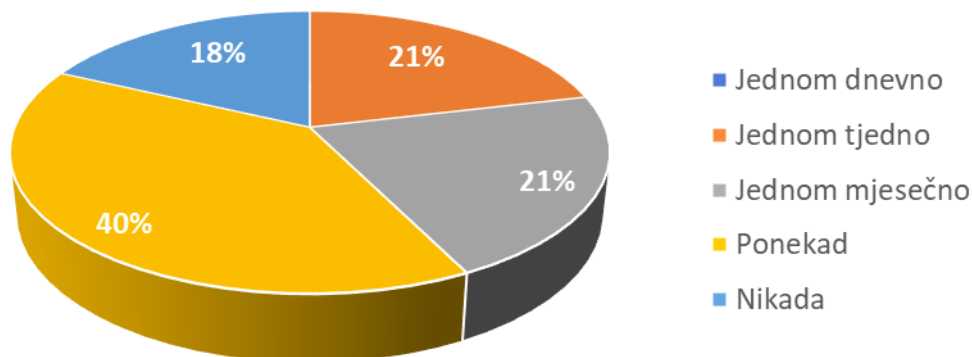
Grafikon 4: Stupanj obrazovanja ispitanika

Izvor: Izrada autorice

Iz dobivenih rezultata vidljivo je da je 62% ispitanika srednje stručne spreme, slijedi 18% ispitanika sa završenim osnovnoškolskim obrazovanjem, 12% ispitanika visoke stručne spreme te 8% više stručne spreme. Uspoređujući dobivene rezultate s posljednjim Popisom stanovništva iz 2021. godine ovdje vidimo da prikupljeni uzorak u prosjeku ima nešto više obrazovanje nego ima opća populacija Općine, no i u uzorku, kao i u populaciji, najveći je broj onih sa srednjoškolskim obrazovanjem. Gledajući ukupnost socio-demografskih karakteristika ispitanika, možemo reći da on uglavnom dobro predstavlja cijelu populaciju stanovnika Općine Mali Bukovec.

Grafikon 5. daje odgovor na pitanje koliko često ispitanici posjećuju internetsku stranicu Općine Mali Bukovec.

### Koliko često ispitanici posjećuju web stranicu Općine Mali Bukovec



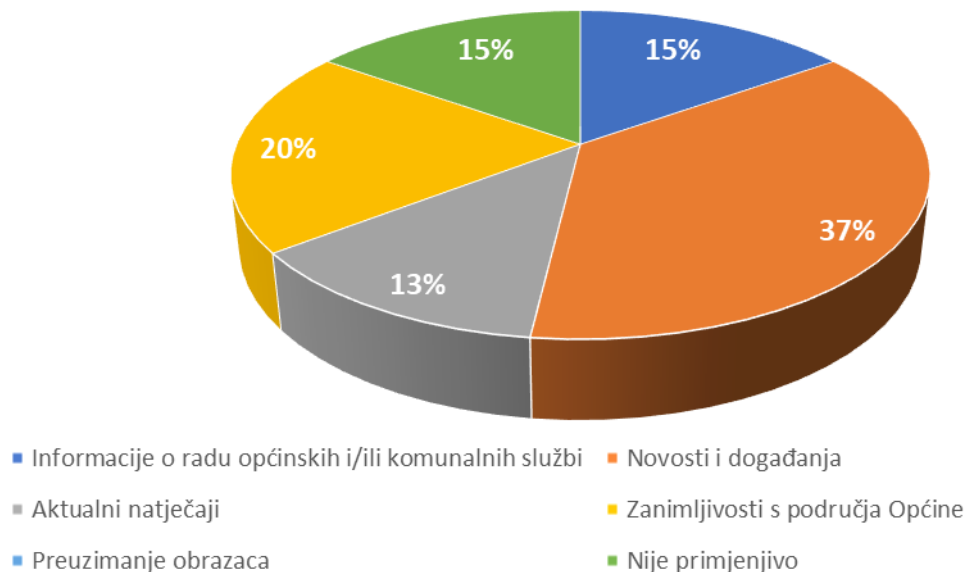
Grafikon 5: Učestalost posjeta ispitanika internetskoj stranici Općine Mali Bukovec

Izvor: Izrada autorice

Analiza dobivenih rezultata pokazuje da najviše ispitanika, njih 40%, internetsku stranicu Općine Mali Bukovec posjećuje ponekad. U podjednakom postotku od 21% internetsku stranicu Općine ispitanici posjećuju jednom tjedno i jednom mjesečno. 18% ih nikad ne posjećuje internetsku stranicu. Niti jedan od ispitanika nije odgovorio da stranicu posjećuje češće od jednom tjedno, odnosno na dnevnoj bazi. Razlog takve raspodjele odgovora možemo tražiti u činjenici da jedan dio (starijeg stanovništva) i dalje nema pristup internetu, a čak i ako ima, njime se ne služi. Ovdje je potrebno napomenuti i da Općina Mali Bukovec spada u ruralni kraj gdje su ljudi još uvijek mnogo otvoreniji jedni prema drugima nego je to slučaj u većim gradovima te je zajedničko druženje važan način prijenosa informacija. Budući da najveći postotak ispitanika internetsku stranicu Općine posjećuje samo ponekad, dakle rjeđe nego jednom mjesečno, a 18% njih nikada, možemo zaključiti da se Općina i dalje ne može osloniti samo na ovaj komunikacijski kanal kako bi mještanima prenijela važne informacije. Upravo iz tog razloga najbitnije informacije se ujedno prenose i putem objava na Radio Ludbregu, te se kombinacija tih komunikacijskih kanala pokazala kao trenutno najbolji izbor načina komunikacije s građanima.

Grafikon 6. prikazuje koji su najčešći razlozi zbog kojih ispitanici posjećuju internetsku stranicu Općine Mali Bukovec.

### Najčešći razlog posjeta web stranici



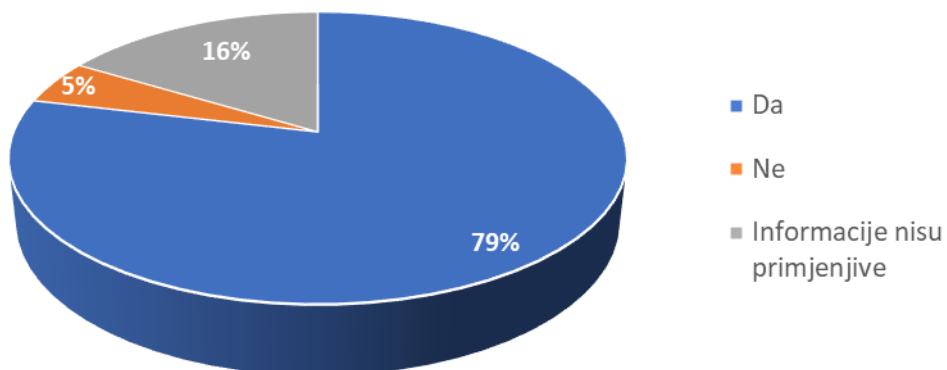
Grafikon 6: Najčešći razlozi posjeta web stranici Općine Mali Bukovec

Izvor: Izrada autorice

Iz analize dobivenih rezultata vidimo da najviše ispitanika, odnosno njih 37%, posjećuje internetsku stranicu Općine Mali Bukovec zbog informiranja o novostima i događanjima, a 20% ispitanika posjećuje stranicu zbog informiranja o zanimljivostima s područja Općine Mali Bukovec. 15% ispitanika posjećuje stranicu zbog informacija o radu općinskih i/ili komunalnih službi, a 13% ispitanika je posjećuje zbog aktualnih natječaja. Niti jedan ispitanik nije naveo da najčešće posjećuje stranicu zbog preuzimanja obrazaca. 15% ispitanika odgovorilo je da ovo pitanje nije primjenjivo, no na prethodno pitanje 18% ispitanika odgovorilo je da stranicu ne posjećuju nikada. Do te razlike ne bi došlo da je u istraživanju korišten neki od alata za izradu online anketa, ali mišljenje autora je da korištenje online anketa u ovom slučaju nije opravdano jer tom metodom ne bi bili obuhvaćeni svi dijelovi populacije. Iz ovih, kao i iz ostalih podataka, vidljivo je da je informiranje o novostima i događanjima na području Općine ono što je stanovništvu najzanimljivije na stranici Općini, a taj sadržaj ujedno na njoj i prevladava.

Grafikon 7. prikazuje odgovore na pitanje jesu li ispitanici lako pronašli željene informacije

### Jesu li ispitanici lako pronašli željene informacije?



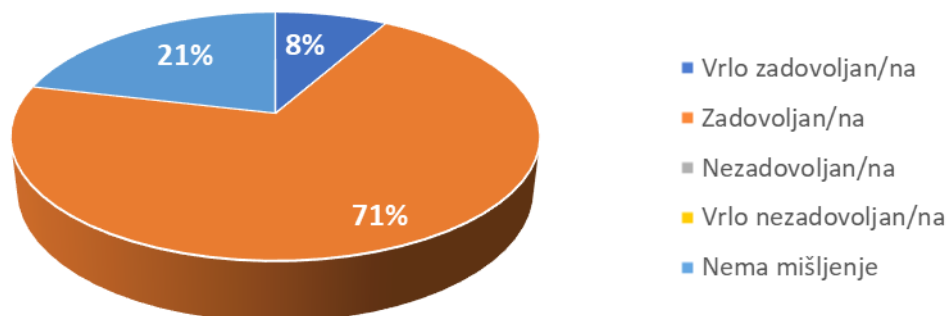
Grafikon 7: Lakoća pronalaska željenih informacija na web stranici Općine Mali Bukovec

Izvor: Izrada autorice

Dobiveni odgovori ispitanika su u potpunosti zadovoljavajući budući da ih se čak 79% izjasnilo da su željene informacije lako pronašli, nasuprot 5% onih koji to nisu, dok na 16% ispitanika pitanje nije primjenjivo.

Grafikon 8. prikazuje odgovore ispitanika na pitanje kako bi ocijenili zadovoljstvo internetskom (web) stranicom Općine Mali Bukovec.

### Zadovoljstvo ispitanika web stranicom Općine Mali Bukovec



Grafikon 8: Zadovoljstvo ispitanika internetskom (web) stranicom Općine Mali Bukovec

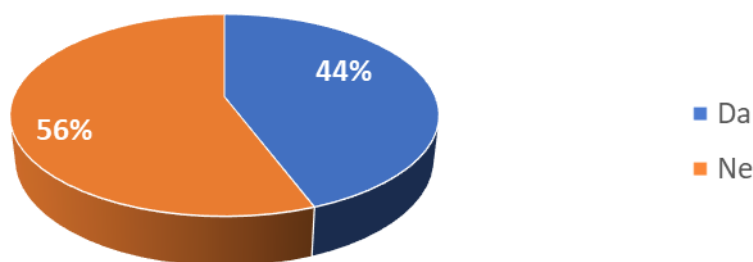
Izvor: Izrada autorice



Na postavljeno pitanje većina ispitanika odgovorila je da je zadovoljna internetskom stranicom i to čak 71%. 8% ispitanika je vrlo zadovoljno internetskom (web) stranicom Općine Mali Bukovec, dok ih 21% nema mišljenje. Važna je i vrlo zanimljiva informacija da nitko iz uzorka nije odgovorio da je nezadovoljan ili potpuno nezadovoljan stranicom. Iako je moguće, kako smo to već ranije napomenuli, da je dio ispitanika bio neobjektivan te je dao nešto više ocjene, ipak se na temelju ovih podataka može zaključiti da su mještani Općine uglavnom zadovoljni web stranicom Općine.

Grafikon 9. prikazuje odgovore ispitanika na pitanje prate li Facebook stranicu Općine Mali Bukovec.

### Prate li ispitanici Facebook stranicu Općine Mali Bukovec



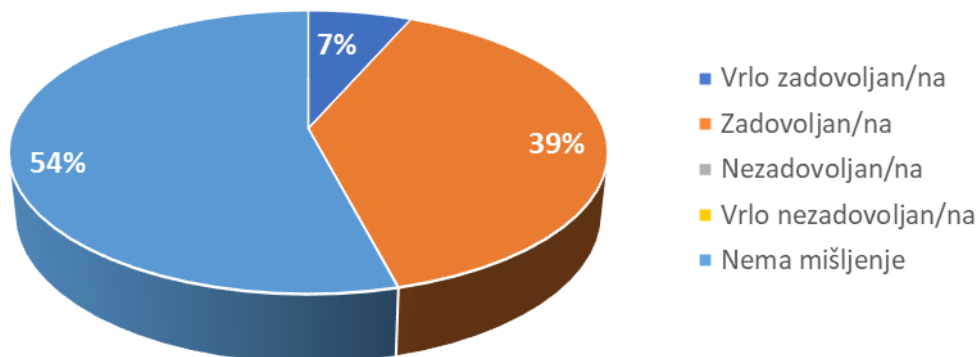
Grafikon 9: Praćenje Facebook stranice Općine Mali Bukovec

Izvor: Izrada autorice

Iz dobivenih odgovora vidljivo je da 44% ispitanika prati Facebook stranicu Općine Mali Bukovec, dok ih 56% istu ne prati. Razloge zašto je netko ne prati možemo tražiti, kako u tome da dio stanovništva ne koristi internet, tako i u mogućnosti da dio populacije koja koristi internet, a posebice one vrlo mlade, ne koristi društvenu mrežu Facebook. Svjetski trendovi, naime, pokazuju da mlađe skupine danas češće koriste neke druge društvene mreže. Uspoređujući odgovore na pitanja posjećuju li ispitanici (barem ponekad) web stranicu te prate li Facebook stranicu, možemo vidjeti da je web stranica ipak važnije sredstvo komunikacije Općine prema njezinim mještanima.

Grafikon 10. prikazuje odgovore ispitanika na pitanje kako bi ocijenili zadovoljstvo Facebook stranicom Općine Mali Bukovec?

### Zadovoljstvo ispitanika Facebook stranicom Općine Mali Bukovec



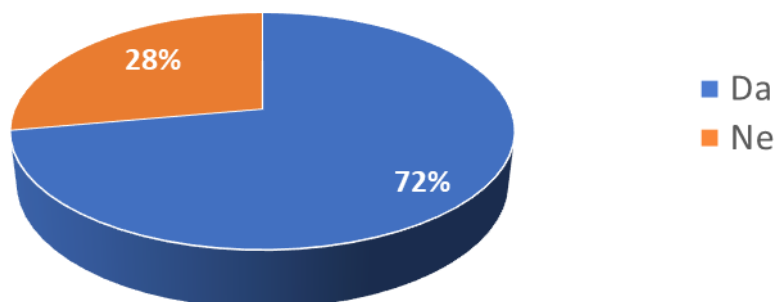
Grafikon 10: Zadovoljstvo Facebook stranicom Općine Mali Bukovec

Izvor: Izrada autorice

Najveći broj ispitanika, odnosno njih 54% nema mišljenje o Facebook stanici Općine Mali Bukovec. 39% ispitanika je zadovoljno Facebook stranicom, dok ih je 7% vrlo zadovoljno. Nezadovoljnih i vrlo nezadovoljnih nema. Iz navedenog je vidljivo da, iako velik dio stanovništva ne prati društvene mreže Općine, oni koji to čine, sadržajem su zadovoljni. Dakle, možemo reći da je Općina uglavnom uspješna u komunikaciji sa stanovništvom putem Facebooka.

Grafikon 11. prikazuje odgovore ispitanika na pitanje prate li objave Općine Mali Bukovec na internetskim portalima klikaj.hr, sjever.hr i podravski.hr?

### Prate li ispitanici objave Općine Mali Bukovec na portalima klikaj.hr, sjever.hr i podravski.hr



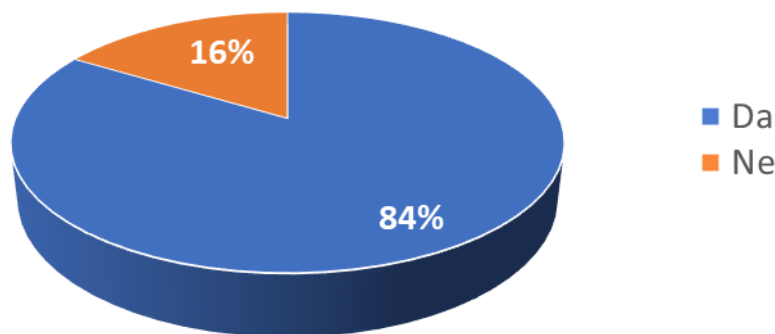
### Grafikon 11: Praćenje Općine Mali Bukovec na internetskim portalima

Izvor: Izrada autorice

Dobiveni rezultati pokazuju da čak 72% ispitanika prati objave Općine Mali Bukovec na portalima klikaj.hr, sjever.hr i podravski.hr, dok ih samo 28% ne prati. Ovako veliki postotak praćenja objava na portalima može se objasniti činjenicom da su ljudi zainteresirani ne samo za svoju Općinu, već i za događanja na području cijele regije te usput, čitajući drugi sadržaj na portalima, čitaju i vijesti iz Općine Mali Bukovec.

Grafikon 12. prikazuje odgovore ispitanika na pitanje čitaju li Bukovečki list.

### Čitaju li ispitanici Bukovečki list



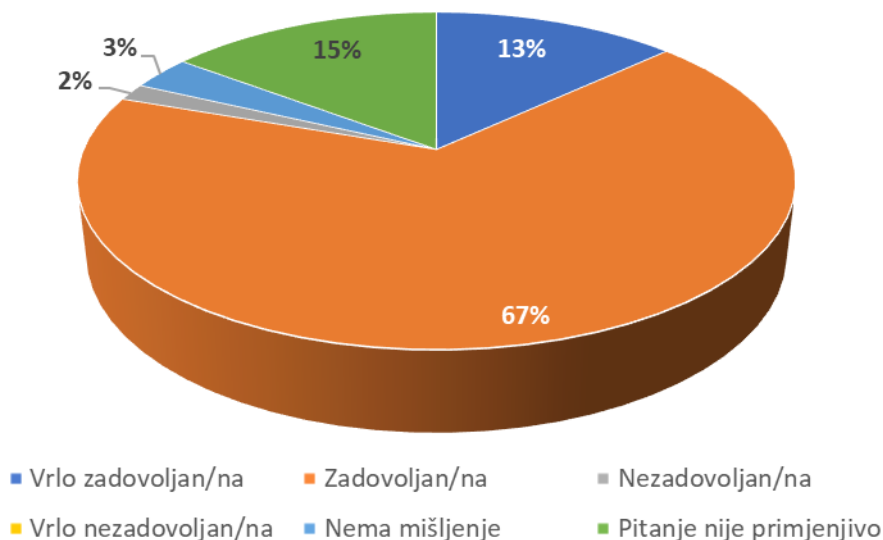
### Grafikon 12: Čitanje Bukovečkog lista

Izvor: Izrada autorice

Bukovečki list je glasilo koje izlazi jednom godišnje (u prosincu), u potpunosti je besplatno te se redovito dostavlja svakom kućanstvu na području Općine. Prati događaje u Općini Mali Bukovec i Općini Veliki Bukovec. Rezultati ovog istraživanja pokazuju da čak 84% ispitanika čita Bukovečki list, te ih samo 16% isti ne čita. Ti nam podaci pokazuju da je Bukovečki list vrlo koristan alat komuniciranja Općine prema stanovništvu koji je prikladan za isticanje najvažnijih postignuća Općine Mali Bukovec kroz godinu.

Grafikon 13. prikazuje odgovore ispitanika na pitanje kako bi ocijenili zadovoljstvo sadržajem Bukovečkog lista

### Zadovoljstvo ispitanika sadržajem Bukovečkog lista



Grafikon 13: Zadovoljstvo ispitanika sadržajem Bukovečkog lista

Izvor: Izrada autorice

Rezultati pokazuju da je 13% ispitanika vrlo zadovoljno sadržajem Bukovečkog lista, a 67% ispitanika ih je zadovoljno. 2% ispitanika je nezadovoljno, a 3% nema mišljenje. Na 15% ispitanika pitanje nije primjenjivo. Dakle, gotovo svi koji Bukovečki list čitaju, njegovim su sadržajem zadovoljni ili vrlo zadovoljni, što ovaj list čini omiljenim načinom komunikacije Općine prema njegovom stanovništvu te bi eventualna preporuka bila da se list izdaje nešto češće. Obzirom da je u svijetu rastući trend da se sve manje čitaju novine u fizičkom obliku ovakvim rezultatima možemo biti vrlo zadovoljni.

Pitanje 14. Postoji li nešto vezano uz Općinu Mali Bukovec o čemu biste željeli da je dostupno više informacija, i ako postoji, što je to? (molim navesti)

Na ovom pitanju ispitanicima je bila pružena mogućnost da sami napišu postoji li nešto vezano uz Općinu Mali Bukovec o čemu bi voljeli da je dostupno više informacija. Većina ispitanika nije odgovorila na ovo pitanje. Zabilježena su samo dva odgovora, a to su „bolja preglednost web stranice“ i „o radu, odnosno neradu komunalne redarke“ Ovdje se radi o vrlo malom broju komentara te oni možda ne prikazuju realno razmišljanje većeg broja stanovnika Općine, no stav je autorice ovog istraživanja da bi svaki komentar trebalo prenijeti nadležnima kako bi ga mogli uzeti u obzir, naglašavajući pri tom broj ljudi koji je takav odgovor ponudio.

### 8.3 ZAKLJUČAK ISTRAŽIVANJA

Kao što je ranije spomenuto, istraživanje je provedeno posredstvom anketnog upitnika, što znači da je moguće da nisu svi ispitanici odgovarali sasvim objektivno, već su davali socijalno poželjne odgovore. U eventualnim budućim istraživanjima ove teme taj bi problem djelomično mogao biti riješen na dva načina. Prvi je da se na web stranicu i društvene mreže implementiraju alati koji omogućuju uvid u posjećenost stranice (npr. Google Analytics za web stranicu) te da se u istraživanju koriste i ti podaci. Drugi je da se anketa o zadovoljstvu komunikacijom prema javnosti postavi na samu web stranicu kako bi se smanjila mogućnost da ispitanici daju visoke ocjene jer žele udovoljiti istraživaču.

Nadalje, bitno je spomenuti da Općina također komunicira sa stanovništvom putem objava na radiju, te da su sredstvo odnosa s javnošću i događaji kao što su manifestacije obilježavanja Dana Općine Mali Bukovec. U buduća istraživanja stoga bi bilo zanimljivo uključiti i pitanja vezana uz navedeno. Na temelju rezultata istraživanja može se dati preporuka da Općina nastavi komunicirati sa svojim stanovništvom kao i do sada putem digitalnih kanala, ali i da glasilo Bukovečki list izdaje dva put godišnje ukoliko za to postoji financijska mogućnost. Također, uputno bi bilo provesti istraživanje koliko stanovnika Općine zapravo koristi Internet te iz kojih razloga oni koji Internet koriste ne posjećuju web niti Facebook stranicu Općine. Pretpostavka autorice je da stanovnici koji ne koriste digitalne kanale komunikacije istima nemaju pristup, niti ga žele, te je stoga bitno pojačati njihovo uključivanje u zajednicu i komunikaciju organiziranjem fizičkih događanja u Općini. Iz svega navedenog nameće se konačni zaključak da je stanovništvo zadovoljno odnosima s javnošću u Općini Mali Bukovec, no mjesta za poboljšanje uvijek ima, a zbog čega su date gornje preporuke.

## 9. ZAKLJUČAK

Odnosi s javnošću profesija su koja se svakodnevno snažno i brzo razvija, prateći tako trend globalne povezanosti društva i opće dostupnosti velikog broja informacija. Od svojih početaka do današnjih dana prošli su kroz niz faza i evoluirali su kako bi se prilagodili promjenama u društvu, medijima i tehnologiji, pa tako danas pokrivaju gotovo sva područja ljudskog djelovanja. No, postoje bitne razlike u odnosima s javnošću u privatnom i javnom sektoru. Ovo područje u javnom sektoru regulirano je nizom zakona i propisa, te službenici koji se bave odnosima s javnošću u javnom sektoru imaju složen zadatak u reguliranju protoka informacija između vlasti i građana. Uspješna komunikacija je preduvjet svakog uspješnog odnosa, a organizacijama, i u privatnom i u javnom sektoru, od izuzetne je važnosti održavati dobre i uspješne odnose sa svojim javnostima. Kroz ovaj rad nastojali su se analizirati primarno odnosi s javnošću u lokalnoj i regionalnoj (područnoj) samoupravi, te isti u praksi na primjeru Općine Mali Bukovec. Zaključak do kojeg se neminovno dolazi je da, iako se i odnosi s javnošću u javnom sektoru razvijaju i moderniziraju, oni to čine znatno sporije nego PR u privatnom sektoru. O tome svjedoči i činjenica da gotovo niti jedna županija u Republici Hrvatskoj nema ustrojen ured za odnose s javnošću, dok je situacija pozitivnija tek u velikim gradovima. Manji gradovi, kao niti općine u Republici Hrvatskoj također nemaju ustrojene službe ili urede za odnose s javnošću, a poglavito stoga jer nemaju dovoljan broj zaposlenih te za isto nedostaje financijskih sredstava. U općinama tako poslove odnosa s javnošću najčešće obavljaju službenici koji su primarno zaposleni na drugim radnim mjestima, pa im za PR ostaje ograničeno vrijeme i sredstva. Preporuka bi stoga bila da se svi čelnici javnih tijela educiraju o važnosti održavanja uspješnih odnosa sa svojim javnostima, budući da putem njih mogu ostvariti brojne benefite, kako za teritorijalnu jedinicu kojoj su na čelu, tako i za vlastitu vladajuću strukturu. Uspješni odnosi s javnošću u javnom sektoru znače veliki broj povratnih informacija od strane građana, a u konačnici, građani su ti koji će svojim mišljenjima i glasovima utjecati na kreiranje trenutnih i budućih lokalnih politika.

## 10. IZJAVA

### Izjava o autorstvu završnog rada i akademskoj čestitosti

**Ime i prezime studenta: Sanja Tkalčec**

**Matični broj studenta: 0234062590**

**Naslov rada: Odnosi s javnošću u lokalnoj samoupravi**

Pod punom odgovornošću potvrđujem da je ovo moj autorski rad čiji niti jedan dio nije nastao kopiranjem ili plagiranjem tuđeg sadržaja. Prilikom izrade rada koristila sam tuđe materijale navedene u popisu literature, ali nisam kopirala niti jedan njihov dio, osim citata za koje sam navela autora i izvor te ih jasno označila znakovima navodnika. U slučaju da se u bilo kojem trenutku dokaže suprotno, spremna sam snositi sve posljedice uključivo i poništenje javne isprave stečene dijelom i na temelju ovoga rada.

Potvrđujem da je elektronička verzija rada identična onoj tiskanoj te da je to verzija rada koju je odobrio mentor.

Datum

Potpis studentice

---

---

## 11. POPIS LITERATURE

### 11.1 KNJIGE I ČLANCI

1. Cutlip, S. M., Center, A. H., Broom, G. M. (2003). *Odnosi s javnošću.*, Zagreb: Mate.
2. Cutlip, S. M., Center, A. H., Broom, G. M. (2010). *Učinkoviti odnosi s javnošću.* Zagreb: Mate.
3. Duraj, E. (2017). *Odnosi s medijima u lokalnoj i regionalnoj samoupravi u Hrvatskoj.* Zagreb: Hrvatska udruga za odnose s javnošću.
4. Jalušić, M., Pavlek, M., Pintauer Šmit, I., Šelimber, V. (2019). *Komunikacija od A do uprava – priručnik za komuniciranje u javnom i neprofitnom sektoru.* Zagreb: TIM4PIN.
5. Lesinger, G. (2018). *Odnosi s medijima i medijske agende.* Osijek: Filozofski fakultet Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku.
6. Radalj, M. (2018). *Odnosi s javnošću u neprofitnim organizacijam.* Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada, Hrvatska udruga za odnose s javnošću.
7. Tomić, Z. (2012). *Osnove političkog komuniciranja* Mostar: Synopsis.
8. Tomić, Z. (2016). *Odnosi s javnošću – teorija i praksa.* Zagreb: Synopsis.

### 11.2 INTERNETSKI IZVORI

1. O nama. (n. d.). *Hrvatska udruga za odnose s javnošću.* Preuzeto s <https://www.huoj.hr/o-nama/> (18. listopada 2023.)
2. O nama. (n. d.). *Općina Mali Bukovec.* Preuzeto s <https://www.mali-bukovec.hr/o-nama> (23. listopada 2023.)
3. Popis stanovništva (n. d.). *Državni zavod za statistiku.* Preuzeto s <https://web.dzs.hr/Hrv/censuses/Census2001/Popis/Hdefault.html> (24. listopada 2023.)



4. Analiza razvoja odnosa s javnošću u Hrvatskoj od 2003. do 2009. i projekcija budućih trendova (n. d.). Preuzeto s <https://hrcak.srce.hr/clanak/151873> (12. listopada 2023.)
5. Provedbeni program Općine Mali Bukovec (n. d.). Preuzeto s <https://www.mali-bukovec.hr/akti-opcinskog-nacelnika/1521-provedbeni-program/file> (18. listopada 2023.)

## 12. POPIS SLIKA, TABLICA I GRAFIKONA

### 12.1 POPIS SLIKA

Slika 1: Grb i zastave Općine Mali Bukovec .....	17
Slika 2: Službena web stranica Općine Mali Bukovec .....	19
Slika 3: Službena Facebook stranica Općine Mali Bukovec.....	20

### 12.2 POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1: Dobna skupina ispitanika.....	22
Grafikon 2: Struktura ispitanika prema spolu .....	23
Grafikon 3: Radni status ispitanik.....	23
Grafikon 4: Stupanj obrazovanja ispitanika .....	24
Grafikon 5: Učestalost posjeta ispitanika internetskoj stranici Općine Mali Bukovec .....	25
Grafikon 6: Najčešći razlozi posjeta web stranici Općine Mali Bukovec.....	26
Grafikon 7: Lakoća pronalaska željenih informacija na web stranici Općine Mali Bukovec..	27
Grafikon 8: Zadovoljstvo ispitanika internetskom (web) stranicom Općine Mali Bukovec ...	27
Grafikon 9: Praćenje Facebook stranice Općine Mali Bukovec .....	28
Grafikon 10: Zadovoljstvo Facebook stranicom Općine Mali Bukovec.....	29
Grafikon 11: Praćenje Općine Mali Bukovec na internetskim portalima .....	30
Grafikon 12: Čitanje Bukovečkog lista .....	30
Grafikon 13: Zadovoljstvo ispitanika sadržajem Bukovečkog lista.....	31

## ŽIVOTOPIS



europass

### Sanja Tkalčec

**Datum rođenja:** 20/01/1979 | **Državljanstvo:** hrvatsko | **Telefonski broj:** (+385) 915706180 (Mobilni telefon) |

**E-adresa:** [sanja.tkalcec@gmail.com](mailto:sanja.tkalcec@gmail.com) | **Adresa:** Ulica Vladimira Nazora 66, 42231, Mali Bukovec, Hrvatska (Kućna)

#### ● RADNO ISKUSTVO

31/12/2010 - TRENUTAČNO Mali Bukovec, Hrvatska

**VODITELJICA ODSJEKA ZA RAČUNOVODSTVO, PRORAČUN I FINACIJE OPĆINA MALI BUKOVEC**

13/05/1998 - 30/12/2010 Mali Bukovec, Hrvatska

**RAČUNOVOTKINJA OPĆINA MALI BUKOVEC**

29/11/1997 - 12/05/1998 Varaždinske Toplice, Hrvatska

**RAČUNOVODSTVENO-KNJIGOVODSTVENA REFERENTICA PEGI D.O.O.**

#### ● OBRAZOVANJE I OSPOSOBLJAVANJE

30/08/1993 - 18/06/1997 Koprivnica, Hrvatska

**EKONOMIST** Srednja škola Koprivnica

**Adresa** Trg slobode 7, 48000, Koprivnica, Hrvatska | **Internetske stranice** <http://ss-koprivnica.skole.hr/skola>

30/08/1997 - 08/12/1997 Bjelovar, Hrvatska

**DAKTILOGRAF** Pučko otvoreno učilište Bjelovar (današnji Centar za cjeloživotno učenje i kulturu Bjelovar)

**Adresa** Ulica Vladimira Nazora 5a, 43000, Bjelovar, Hrvatska |

**Internetske stranice** <https://cuk.hr/o-nama/cuk/tko-smo-i-sto-smo>

30/12/1997 - 23/03/1998 Varaždin, Hrvatska

**RAČUNALNA OBRADA TEKSTA** Pučko otvoreno učilište Varaždin

**Adresa** Hallerova aleja 1/II, 42000, Varaždin, Hrvatska |

**Internetske stranice** <https://www.pouvarazdin.hr/o-nama.html>

#### ● JEZIČNE VJEŠTINE

Materinski jezik/jezici: **HRVATSKI**

Drugi jezici:

	RAZUMIJEVANJE		GOVOR		PISANJE
	Slušanje	Čitanje	Govorna produkcija	Govorna interakcija	
<b>ENGLESKI</b>	B2	B2	B2	B2	B2

Razine: A1 i A2: temeljni korisnik; B1 i B2: samostalni korisnik; C1 i C2: iskusni korisnik

## ● **DIGITALNE VJEŠTINE**

---

### **Digitalne vještine**

Dobro poznajem rad na računalu i vješto se služim svim programima Microsoft Office-a | Komunikacijski programi (Skype, Zoom, Team Viewer) | Windows | Rad na računalu | Priprema i oblikovanje prezentacija (MS PowerPoint)

### **Poslovne vještine**

S lakoćom prihvaćam i rješavam nove izazove kroz koje napredujem | Sposobna sam koncizno i argumentirano izložiti stavove, spoznaje, ideje, probleme i rješenja | Pozitivna sam i komunikativna osoba | Dobro organizirana | Uporna | Sposobna prilagoditi se promjenama | Izvrsne komunikacijske vještine

### **Društveno - poslovne vještine**

Strpljivost i ljubaznost u komunikaciji s kolegama | Pristupačna | Sposobna sam razviti komunikaciju i suradnju u različitim poslovnim i kulturološkim okruženjima

### **Ostalo**

Vozačka dozvola