

**Autori:**

Thibault Rabussier, Åpenhet AS  
Lena Geving, Åpenhet AS  
Yasser Lahbib, Åpenhet AS  
Simon Melizan, Åpenhet AS

**Recenzija i lektura:**

Anikó Uj, Business Coach Ltd.  
Géza Forgách, Business Coach Ltd.

**Uređeno:**

July 2023

**Izgled i dizajn:**

Gréta Grünfeld, Designpixa Ltd.

**Izvori slika:**

[unsplash.com](https://unsplash.com), [freepik.com](https://freepik.com), Envato Elements

*Navedene osobe su pojedinačno odgovorne za sadržaj.*

Ovaj materijal je nastao u partnerstvu nastalom unutar COMPETENCE projekta.



The “COMPETENCE – Capacity building Of eMployees of municIPalitiEs for beTtEr provision of publiC sErVICES” project is funded by Iceland, Liechtenstein and Norway through the EEA and Norway Grants Fund for Regional Cooperation.

# Projekt Competence

## Platforma za informiranje građana

### Komunikacijski priručnik

COMPETENCE – Jačanje sposobnosti zaposlenika općina radi boljeg pružanja javnih usluga (engl. Capacity building of eMployees of municipiPalities for beTEr provision of public sERVICES) – broj projekta: 2018-1-0242

# Uvod



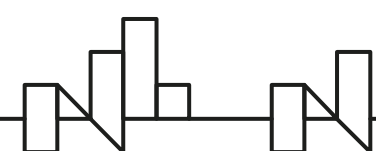
# Uvod

Komunikacijski priručnik za pomoć državnim službenicima za bolje informiranje građana putem platforme za informiranje građana



## Ciljevi komunikacijskog priručnika

- ✓ Razumjeti platformu, zašto je stvorena i kako može biti korisna
- ✓ Usvojiti vodeća načela za unos sadržaja, izbjegavati uobičajene zamke i naučiti korisne trikove
- ✓ Steći samopouzdanje provjerom stečenog znanja, postavljanjem pitanja i pokretanjem rasprava s kolegama o platformi



# Struktura priručnika

## Uvod

### 1. Predstavljanje platforme

1. Opis i sadržaj platforme
2. Ciljevi i očekivane dugoročne koristi
3. Ciljana publika

### 2. Unos sadržaja

1. Glavna načela – pristup
2. Glavna načela – oblikovanje
3. Uobičajene pogreške
4. Savjeti i trikovi

### 3. U praksi

1. Kviz
2. Praktična situacija



# 1. Predstavljanje platforme

1. Opis i sadržaj platforme
2. Ciljevi i očekivane dugoročne koristi
3. Ciljana publika



# 1.1. Opis i sadržaj platforme

Jedinstvena platforma jednostavna za upotrebu za pružanje informacija vašim građanima

## Čemu služi ova platforma?

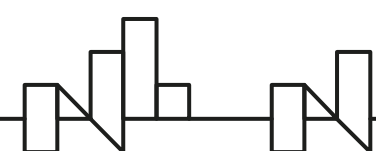
Platforma je **digitalni alat** namijenjen vašoj općini kako bi vam pomogao u **pružanju informacija** vašim građanima, osobito o uslugama koje nudi općina i njihovim uvjetima ili o važećem zakonodavstvu. Razlikuje se od internetskih stranica vaše institucije jer je usmjerena na građane, a ne na instituciju.

## Kako izgleda?

Platforma je osmišljena kao **statična, jednostavna, intuitivna platforma** koja bi trebala biti jednostavna za upotrebu i državnim službenicima (za unos sadržaja) i građanima (za uvid). Cjelokupan pristup dizajnu usmjeren je na **potrebe građana**: što oni trebaju i žele znati, kako im to olakšati, kako se usredotočiti na njihove stvarne probleme?








## Kako funkcionira?

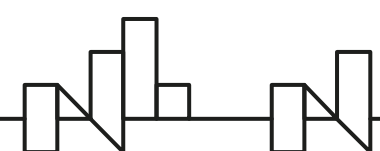
Svaka općina sudionica ima **svoju platformu**, na **svojem jeziku** i sa **svojim sadržajem**, putem **jedinstvenog URL-a**. Putem **jednostavnog sučelja** svaka općina tijekom vremena može dodavati novi sadržaj ili mijenjati postojeći sadržaj slijedeći osnovnu unaprijed definiranu **strukturu iz predloška**.



## 1.2. Ciljevi i očekivane dugoročne koristi

Ciljevi su platforme višestruki

-  Omogućiti građanima da **lako i brzo dođu do korisnih informacija** kako bi se odgovorilo na njihove potrebe i pitanja.
-  Povećati razinu **znanja građana** i povećati njihovo korištenje **postojećim javnim uslugama**.
-  Smanjiti **radno opterećenje niske dodane vrijednosti opetovanog prvog kontakta** s građanima koji traže informacije kojima bi trebali imati pristup. To se obično događa na pultu ili putem ponovljenih poziva i e-pošte.
-  Povećati raspoloživo vrijeme osoblja za **produktivniju ili konkretniju osobnu interakciju**, čime se povećava kvalitetu usluge koja se pruža građanima.
-  Prekinuti **pokvareni telefon** građana koji od prijatelja i rodbine traže informacije koje bi im općina trebala davati jer smatraju da bi dobivanje informacija od općine bilo dugo, složeno, nejasno, iscrpljujuće ili čak i nemoguće, što potiče **glasine i dezinformacije**.
-  Služiti kao **alat ili vodič samim državnim službenicima** za poboljšanje kvalitete informacija koje pružaju
-  Jačati **povjerenje** između građana i općine i povećati **transparentnost**.





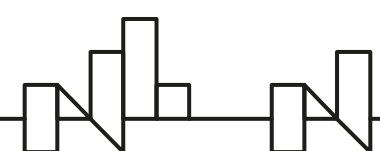
## 1.3. Ciljana publika

Platforma za informiranje građana usmjerena je na veliku i raznoliku publiku

Platforma je u biti namijenjena **svim građanima koji žive u općini ili je posjećuju**. U stvarnosti neki ljudi gotovo uopće ne upotrebljavaju digitalne alate i ne očekujemo da će početi to činiti za ovu platformu. Općenito, očekujemo da će **mladi i obrazovani ljudi** biti prvi tipični korisnici, ali vjerujemo da će im se pridružiti i druge kategorije stanovništva. Zamisao je da za nekoliko godina gotovo svaki građanin koji traži informacije o problemu povezanom s općinom **platformu otvori refleksno**.

Osim toga, ciljana su publika i sami **državni službenici**, jer se ne može očekivati od državnog službenika da zna sve što se može znati. Ovisno o tome kako će se upotrebljavati, platforma bi mogla postati i **vodič ili pomoćnik za državne službenike** koji se suočavaju s pitanjima na koja ne znaju nužno odgovor, kao i druge javne službenike koji pružaju usluge, kao što su socijalni radnici, organizacije civilnog društva itd.

Sadržaj će u početku biti napisan na **nacionalnom jeziku**, zbog čega su u određenoj mjeri isključene osobe koje ga ne govore. Međutim, na općinama je da odluče žele li i **prevoditi** taj sadržaj, što platforma omogućuje.



## 2. Unos sadržaja

1. Glavna načela – pristup
2. Glavna načela – oblikovanje
3. Uobičajene pogreške
4. Savjeti i trikovi



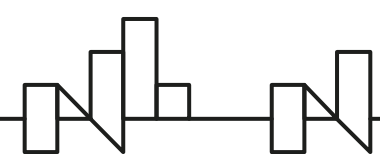
## 2.1. Glavna načela – pristup



## 2.1. Glavna načela – pristup

Ova četiri vodeća načela uvijek bi trebala biti temelj vašeg pristupa kad učitavate sadržaj na platformu i trebaju se odražavati na cijeloj platformi:

1. Usredotočite se na građane i ono što oni znaju – ne na svoju organizaciju ili ono što vi znate.
2. Prihvatite da građani ne znaju sve – nemojte zanemarivati, osuđivati ili se odnositi pokroviteljski.
3. Platforma bi vam trebala pomoći – ne zamijeniti vas.
4. Mjerite i poboljšavajte – nikada ne krivite građane.



## 2.1. Glavna načela – pristup

Prvo načelo: Usredotočite se na građane i ono što oni znaju – ne na svoju organizaciju ili ono što vi znate.



Zapamtite: **Građani nisu javni službenici**. Oni koji će upotrebljavati platformu oni su koji su prethodno čekali u redu na pultu ili mahnito zvali općinu da bi dobili određenu informaciju. **Tako s njima i postupajte.**

Zamislite da su se građani kojima dajete informacije **fizički izgubili u hodniku** općinske zgrade. Da biste im pomogli, zamislite se u razgovoru s njima, u kojem će građani postavljati pitanja, izražavati osjećaje ili zbunjenost, itd.

Nije dovoljno dati informacije. Moramo **pratiti građane**, odgovarati im na pitanja prije nego što ih postave i nikada se ne zadovoljiti nepotpunim odgovorima ili osjećajem da „to nije na nama”. Stoga se **usredotočite na građane i ono što oni znaju, a ne na svoju organizaciju ili ono što vi znate**. Primjerice, imajte na umu ove četiri smjernice:



Pazite na izražavanje.



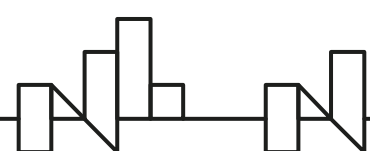
Izbacite pokrate i žargon.



Struktura i kompetencija nisu važni.



Općina je jedna cjelina.



## 2.1. Glavna načela – pristup

Prvo načelo: Usredotočite se na građane i ono što oni znaju – ne na svoju organizaciju ili ono što vi znate.

 **Pazite na izražavanje.**

Upotrebljavajte **jezik koji građani razumiju**.

Čim čuju prvu složenu riječ ili rečenicu građani bi mogli zaključiti da je to prekomplicirano. Ako se to dogodi, možda se nikad više neće vratiti na platformu.

 **Struktura i kompetencija nisu važni.**

Usredotočite se na **potrebe građana**, a ne na usluge koje vaša općina nudi. Građani možda ne znaju niti ih zanima što je u nadležnosti države, regije ili općine. Nemojte se ustručavati pružiti informacije o temama za koje općina nije ili je samo djelomično nadležna.



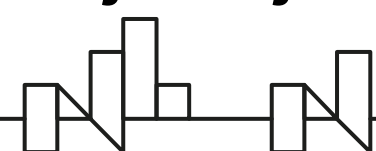
**Izbacite pokrate i žargon.**

Građani vjerojatno ne znaju pokrate, kratice i nazive koje upotrebljavate. Pobrinite se da vaša objašnjenja **budu izričita i jasna** i da ih nikada ne ispunite administrativnim žargonom ili pretpostavite da ga građani znaju.



**Općina je jedna cjelina.**

Građani žele pristupiti usluzi ili ostvariti neko pravo od općine, a ne odjela A ili B. Za njih je podjela poslova između odjela nevidljiva, a **općina je jedna cjelina**. Nemojte se usredotočiti samo na zadatke svojeg odjela, već **detaljno opišite cijeli proces**.



## 2.1. Glavna načela – pristup

Drugo načelo: Prihvatite da građani ne znaju sve – nemojte zanemarivati, osuđivati ili se odnositi pokroviteljski.



Zapamtite: **Nema glupih pitanja**. Iako je vaš posao da znate o radu, uslugama i organizaciji općine, to nije posao građana. Pitanja ukazuju na prazninu u znanju koju možete popuniti.

Mnogo toga što radite vjerojatno je nepoznato građanima. Oni možda ne znaju neke stvari koje vi smatrate očiglednima. Građani će vas razumjeti samo ako tu **prazninu u znanju** uključite u svoj pristup i osigurate da netko tko se nikada nije bavio općinskim uslugama može razumjeti sadržaj koji pružate.



Pazite na ton.



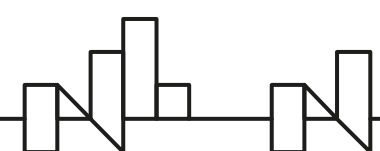
Počnite iz početka.



Odgovorite na praznine u znanju.



Olakšajte nejasne procese.



## 2.1. Glavna načela – pristup

Drugo načelo: Prihvatite da građani ne znaju sve – nemojte zanemarivati, osuđivati ili se odnositi pokroviteljski.



### Pazite na ton.

U pisanju upotrebljavajte **brižan, pedagoški ton**.

No nemojte ga zamijeniti sa snishodljivim ili arogantnim tonom. Jednostavno uzmite korisnike za ruku kako biste ih proveli kroz svoje usluge i organizaciju, **bez ikakvog osuđivanja**.



### Odgovorite na praznine u znanju.

Ponovljena pitanja ukazuju na **praznine u znanju**. Nikada ih nemojte zanemariti, čak ni kada se ne odnose na vaše aktivnosti ili odjel, već **odgovorite na njih**: u svoj sadržaj uključite informacije koje nedostaju ili osigurajte odjeljak s često postavljanim pitanjima u kojem se centraliziraju i popunjavaju praznine u znanju.



### Počnite iz početka.

Stavite se u kožu građanina s vrlo ograničenim znanjem o općinskim aktivnostima i nikada ništa ne smatrajte „općepoznatim” ili „očiglednim”. **Objasnite sve na strukturiran način**, od početka.



### Olakšajte nejasne procese.

Pogrešno shvaćene informacije ili ponovljena pitanja često mogu ukazivati na to da je neki proces presložen za javnost. Kad se suočavate s takvim situacijama, svakako **preispitajte vlastite procese** i utvrdite načine na koje ih možete učiniti jednostavnijima, lakšima za razumijevanje ili praćenje.





## 2.1. Glavna načela – pristup

Treće načelo: Platforma bi vam trebala pomoći – ne zamijeniti vas.



Zapamtite: **Platforma vas ne treba zamijeniti**. Vaša uloga javnog službenika jednako je važna kao i prije, a dio je te uloge promicanje konstruktivnog dijaloga.

Građani neće automatski znati da platforma postoji nakon njezina pokretanja. Neki će građani znati, ali neće pronaći ono što im je potrebno. Drugi će oklijevati upotrebljavati digitalne alate ili će to smatrati teškim. Druge građane neke otežavajuće okolnosti u tome sprječavaju. Sve u svemu, platforma vas ne zamjenjuje i **vaša uloga ostaje jednako važna kao i uvijek**.

Najgori je mogući ishod da građani nemaju drugog izbora osim da nevoljko upotrebljavaju platformu koja im je nametnuta. **Promicanje konstruktivnog dijaloga** putem različitih komunikacijskih kanala također je dio uloga državnih



Pozovite građane da upotrebljavaju platformu.



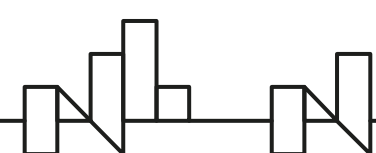
Olakšajte im upotrebu platforme.



Nemojte očekivati da će sve pronaći na njoj.



Uvijek ostavite izvanmrežne mogućnosti otvorenima.



## 2.1. Glavna načela – pristup

Treće načelo: Platforma bi vam trebala pomoći – ne zamijeniti vas.



**Pozovite građane da upotrebljavaju platformu.**

Kad god ste u mogućnosti, **informirajte građane** o dostupnosti platforme, posebice kada im pružate informacije ili usluge koje mogu dobiti izravno s platforme. Promovirajte platformu i **pozovite građane da je isprobaju**.



**Nemojte očekivati da će sve pronaći.**

Čak ni građani koji upotrebljavaju platformu možda neće pronaći informacije koje su tražili. **Nikada nemojte kriviti** građane što vas pitaju stvari koje mogu pronaći na platformi, već ih **pozovite** da je upotrebljavaju, **objasnite** im gdje mogu pronaći što im treba i smatrajte to dugoročnim ulaganjem.



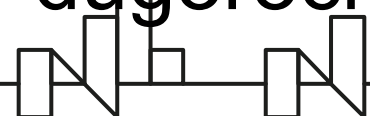
**Olakšajte im upotrebu platforme.**

Da biste osigurali da će građani upotrebljavati platformu, trebate im **olakšati** pristup: osigurajte QR kodove, URL i komunikacijske elemente koji će građanima omogućiti intuitivan, nesmetan i brz pristup platformi.



**Uvijek ostavite izvanmrežne mogućnosti otvorenima.**

Uvijek pružite informacije, čak i kada su dostupne na platformi (i pozovite građane da je upotrebljavaju). Nikada nemojte odbiti pružiti informacije jer su dostupne negdje drugdje. Pobrinite se da se **platforma doživljava kao pomoćnik**, a ne kao ograničenje, i uvijek mogućnosti izravne interakcije ostavite otvorenima.



## 2.1. Glavna načela – Pristup

Četvrto načelo: Mjerite i poboljšavajte – nikada ne krivite građane.



Zapamtite: **Pouzđajte se u podatke i upotrebljavajte ih.** Kada nešto ne funkcionira, pouzđajte se u to da neke promjene mogu to poboljšati: isprobajte ih, izmjerite njihov učinak i u skladu s tim ih prilagodite.

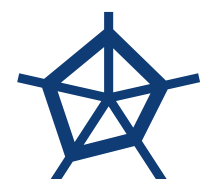
Platforma vam omogućuje **mjerenje** vašeg dosega i ponašanja vaših korisnika putem **analitike** (broj posjeta, posjećene stranice itd.) i mehanizama **povratnih informacija** (gumb „Je li ovo bilo korisno?“ itd.). Osim toga, izravne interakcije s građanima dodatni su izvor informacija. Iskoristite sve te podatke da biste poboljšali svoje poruke, informacije i procese i izmjerili učinak svih promjena koje poduzmete. Vjerujte da ste vi i vaša institucija **odgovorni** za ono što funkcionira i ono što ne funkcionira: nemojte odabrati lakši put pa svaljivati krivnju na druge.



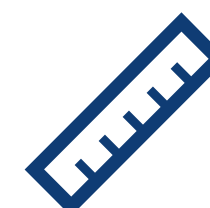
Upotrebljavajte analitičke alate i povratne informacije.



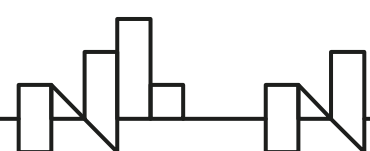
Upotrebljavajte izravne interakcije kao podatke.



Otkrijte i shvatite obrasce korisnika.



Izmjerite učinak svojih promjena.



## 2.1. Glavna načela – pristup

Četvrto načelo: Mjerite i poboljšavajte – nikada ne krivite građane.

### **Upotrebljavajte analitičke alate i povratne informacije.**

Analitički alati ugrađeni u platformu omogućuju vam **proučavanje ponašanja korisnika** na platformi. Osim toga, mehanizam povratnih informacija korisnika kao što su gumbi „Je li ovo bilo korisno?” ili mogućnosti kontakta mogu vam pomoći da **poboljšate svoj sadržaj** da biste kvalitetnije zadovoljili potrebe korisnika i osigurali veću upotrebljivost sadržaja.

### **Otkrijte i shvatite obrasce korisnika.**

S pomoću tih izvora proučite kako se građani ponašaju, traže informacije, kakva komunikacija funkcionira, koje praznine u znanju postoje, što bi ih navelo da instinktivnije upotrebljavaju platformu itd. Ponašanja građana promatrajte kao **znakove za promjenu** svoje komunikacije i procesa.

### **Upotrebljavajte izravne interakcije kao podatke.**

Iz **izravnih interakcija** koje ćete imati s građanima trebali biste saznati upotrebljavaju li platformu i kako, koje informacije s nje dobivaju ili ne dobivaju, o kojim temama informacije nedostaju, zašto bi se građani mogli odupirati upotrebi platforme itd. To upotrijebite kao podatke za daljnja poboljšanja.

### **Izmjerite učinak svojih promjena.**

Kada vas zapažanja navedu na poduzimanje nekih promjena, pobrinite se da ih možete izmjeriti. Kada je moguće, **počnite malim koracima i izmjerite utjecaj** koji promjena ima na ponašanje građana kako biste potvrdili pristup ili posljedično pokušali nešto drugo.

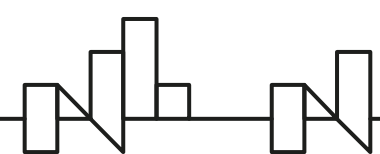
## 2.2. Glavna načela – oblikovanje



## 2.2. Glavna načela – oblikovanje

Ovim četirima glavnim načelima uvijek biste se trebali voditi pri odabiru oblikovanja kako biste osigurali lako razumijevanje i atraktivan izgled za građane:

1. Zapitajte se: Treba li građanin to znati? Bi li on/ona to razumio/razumjela?
2. Neka bude brzo, neka bude jednostavno.
3. Važne informacije stavite na prvo mjesto.
4. Preusmjerite građane – budite im vodič.



## 2.2. Glavna načela – oblikovanje

Prvo načelo: Zapitajte se: Treba li građanin to znati? Bi li on/ona to razumio/razumjela?



Zapamtite: Svrha platforme za informiranje građana nije iznijeti sve informacije da bismo se mogli nazvati „transparentnima”. Riječ je o **pružanju pomoći građanima da razumiju** što trebaju ili žele znati.

Građani imaju mnogo toga za obaviti, ograničeno vrijeme na raspolaganju i nemaju volje prolaziti kroz gomilu stranica. Platformu će upotrebljavati samo ako mogu **lako pronaći i razumjeti** ono što žele znati. Kao što je ranije objašnjeno u načelima, zbog toga ćete morati pažljivo odabirati sadržaj.

No to utječe i na **to kako ćete ga prikazati** da bi bio lagan, ugodan i učinkovit za građane kojima služite.



Odgovorite na šest osnovnih pitanja.



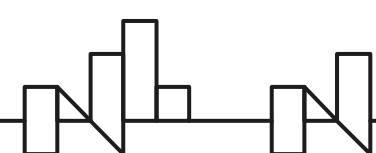
Izbjegavajte pojmove i budite konkretni.



Suzdržite se od odgovaranja na druga pitanja.



Strukturirajte sadržaj i omogućite navigaciju.



## 2.2. Glavna načela – oblikovanje

Prvo načelo: Zapitajte se: Treba li građanin to znati? Bi li on/ona to razumio/razumjela?

 **Odgovorite na šest osnovnih pitanja.**

**Što građanin treba znati? Šest osnovnih pitanja** (tko, što, zašto, gdje, kada i kako) dobar su način da osigurate da građaninu pružite informacije koje treba znati. Zamislite da ste građanin bez ikakvog znanja o nekom pitanju: imate li sve elemente da biste razumjeli ono što trebate?

 **Suzdržite se od odgovaranja na druga pitanja.**

Odgovori na šest osnovnih pitanja trebali bi biti dovoljni. Nemojte zbunjivati građane **nepotrebним informacijama**. Neka sadržaj bude lagan, usredotočen i shvatite **razliku od vaših općinskih internetskih stranica**. Nitko zapravo ne mora znati tko je pokrenuo neku uslugu ili tko su članovi tima.

 **Izbjegavajte pojmove i budite konkretni.**

Osigurajte sadržaj koji će građanima pomoći da **poduzmu radnje**. Pod svaku cijenu Izbjegavajte nejasnoće, dvosmislenost ili neodređenost. Budite vrlo **konkretni, detaljno navedite** uvjete (ispunjavanje uvjeta, cijenu itd.) i korake potrebne za poduzimanje neke radnje i slobodno upotrijebite konkretne **primjere** umjesto širokih pojmova.

 **Strukturirajte sadržaj i omogućite navigaciju.**

**Strukturiranje** sadržaja omogućit će građanima da izravno pronađu informacije koje žele i da razumiju **tok** vaših objašnjenja. Podijelite sadržaj u odjeljke, a tekst u odlomke, upotrebljavajte grafičke oznake ili numerirane popise prema potrebi, redovito provjeravajte je li tok intuitivan.



## 2.2. Glavna načela – oblikovanje

Drugo načelo: Neka bude brzo, neka bude jednostavno.



Zapamtite: Korisnici će ostati i imati koristi od platforme samo ako je platforma **učinkovita, brza i jednostavna.**

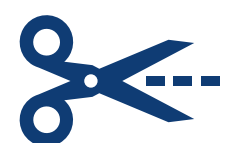
Korisnici obično provedu 10 do 20 sekundi na internetskoj stranici prije nego što odluče hoće li je napustiti ili ostati na njoj (*Nielsen Norman Group, 2021.*). Korisnici koji dođu na platformu za informiranje građana brzo će pročitati o čemu je riječ na određenoj stranici i kako je strukturirana te će brzo nagađati hoće li pronaći ono što im treba i koliko će truda trebati uložiti da do toga dođu. Pobrinite se da sadržaj bude **jednostavan, kratak, lagan za čitanje, izravan, iskoristiv.** Inače korisnik vjerojatno neće čitati nešto čemu se odupire i vjerojatno će pokušati pronaći informacije negdje drugdje.



Upotrebljavajte kratke, aktivne rečenice.



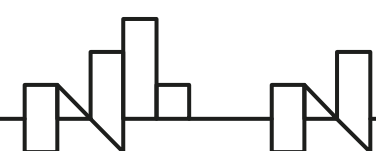
Ostavite praznine.



Pojednostavite formulacije.



Razborito upotrebljavajte mogućnosti oblikovanja.



## 2.2. Glavna načela – oblikovanje

Drugo načelo: Neka bude brzo, neka bude jednostavno.

### **Upotrebljavajte kratke, aktivne rečenice.**

Studije pokazuju da upotreba **kratkih, aktivnih rečenica** ne samo da poboljšava razumijevanje već i poboljšava **pamćenje** i **brzinu** kojom korisnici usvajaju informacije. Osim toga, na taj ćete način bolje strukturirati informacije i smanjiti količinu sadržaja koji navodite.

### **Pojednostavite formulacije.**

Upotrebljavajte **jednostavne, dosljedne formulacije** na cijeloj platformi. Suzdržite se od upotrebe žargona i pokrata i prednost dajte jednostavnim riječima koje gotovo svatko može razumjeti. Ako je potrebno, parafrazirajte izraze ili upotrijebite definicije da biste zaobišli neku **složenu riječ**.



### **Ostavite praznine.**

Gusti blok teksta intuitivno ostavlja dojam složenosti i truda potrebnog da se kroz taj tekst prođe. Umjesto toga tekst strukturirajte s pomoću **praznih mjesta** i **prijeloma odlomaka** kako bi se isti sadržaj doimao lakšim za razumjeti i pregledati.



### **Razborito upotrebljavajte mogućnosti oblikovanja.**

Ako se upotrebljavaju **dosljedno i razumno**, mogućnosti oblikovanja (podebljano, kurziv, podcrtano, boje fonta, grafičke oznake, itd.) mogu biti izrazito korisne za **isticanje** i **strukturiranje** sadržaja i **usmjeravanje** korisnika. No upotreba previše mogućnosti, njihova nedosljedna ili prečesta upotreba unosi zbrku umjesto da pomaže.

## 2.2. Glavna načela – oblikovanje

Treće načelo: Važne informacije stavite na prvo mjesto.



Zapamtite: Korisnici će ostati i imati koristi od platforme samo ako je platforma **iskoristiva, brza i jednostavna**.

Zamislite da nakon svake rečenice ili odlomka polovica korisnika koji nisu pronašli traženu informaciju napusti internetske stranice. U tom primjeru, ako su najvažnije informacije za građane (npr. „Ispunjavam li uvjete?”) navedene u 5. odlomku, do njega će doći samo 6,25 % korisnika koji su mogli pronaći tu informaciju.

Iako je taj model izmišljen, dobra je vježba uvijek **poredati informacije od najvažnijih do najmanje važnih** i vratiti građanina u središte procesa pisanja sadržaja – što građanin treba/želi?



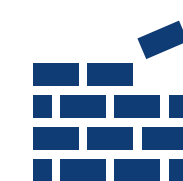
Istaknite ključne poruke.



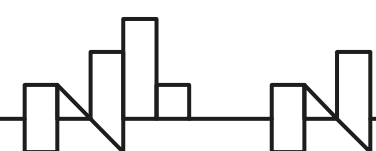
Neka struktura sadržaja bude jasna.



Usredotočite se na činjenice, a ne na promidžbu.



Restrukturirajte, ali nemojte previše skraćivati.



## 2.2. Glavna načela – oblikovanje

Treće načelo: Važne informacije stavite na prvo mjesto.



### Istaknite ključne poruke.

U većini slučajeva važno je nekoliko informacija. Kako biste korisniku omogućili da lako pronađe informacije navedene niže u nekom tekstu, upotrijebite mogućnosti oblikovanja da **biste istaknuli ključne poruke**, tako da korisnik može pronaći većinu onoga što mu treba jednostavno čitanjem istaknutih dijelova.



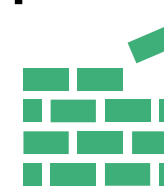
### Usredotočite se na činjenice, a ne na promidžbu.

Na internetskim stranicama za javno informiranje prečesto se navodi uvod prije nego upuštanja u temu – tko je pokrenuo određenu uslugu, koju je nagradu dobio, zašto je institucija na to ponosna itd. Ako stvarno trebate napisati tu vrstu informacija, **učinite to na dnu teksta** – korisnici to obično ne moraju znati.



### Neka struktura sadržaja bude jasna.

Slično tome, korisniku omogućite da brzo **pronađe lokaciju informacija** koje traži tako da strukturu učinite vidljivom (upotrebljavajte **odjeljke** i **sažmite** ih na vrhu stranice). Korisnik će izravno kliknuti na „Troškovi”, „Ispunjavanje uvjeta”, „Lokacija” itd. u skladu s informacijama koje su mu potrebne.



### Restrukturirajte, ali nemojte previše skraćivati.

Što više odlomaka imate i što je više vaš tekst raščlanjen na **kratke, jasne odjeljke**, to će više korisnik moći preskočiti naprijed i otići izravno na ono što želi znati. Nemojte izbaciti važne informacije, već ih navedite u kratkim odjeljcima koji olakšavaju pregled tih informacija.



## 2.2. Glavna načela – oblikovanje

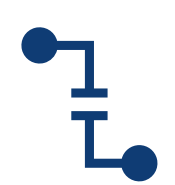
Četvrto načelo: Preusmjerite građane – budite im vodič.



Zapamtite: Možda će biti nemoguće ili kontraproduktivno navesti sve informacije. No **korisnike** koji trebaju znati više možete **usmjeriti** na **druga mjesta** na kojima će saznati više.

Zbog svih prethodno navedenih načela navođenje svih informacija o nekoj temi u većini slučajeva nije poželjno jer ćete nastojati izbjeći pretrpanost platforme. Međutim, internet pruža **jednostavne mogućnosti za preusmjeravanje** koje će vam omogućiti da popunite praznine.

Upotrijebite sve mogućnosti i pobrinite se da **nikada ne ostavljate korisnike u neznanju** i da se uvijek **dodatno potrudite** da im olakšate, kao da vas izgubljeni građanin pita za upute.



Odvojite ono što je potrebno i ono što je neobavezno.



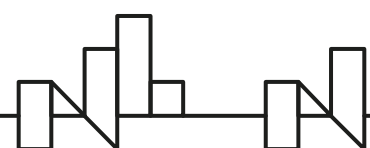
Preusmjerite korisnike na neobavezni sadržaj.



Dajte precizne upute.



Izradite odjeljke Često postavljana pitanja ili „Želite znati više”.



## 2.2. Glavna načela – oblikovanje

Četvrto načelo: Preusmjerite građane – budite im vodič.

 **Odvojite ono što je potrebno i ono što je neobavezno.**

Upotrebljavajući šest osnovnih pitanja, odvojite sadržaj koji je **potreban na platformi** od sadržaja koji nije i kojemu osobe koje to žele mogu pristupiti negdje drugdje. Za sve što pišete zapitajte se **gdje pripada**. U većini situacija korisnici ne bi trebali morati napustiti platformu.

 **Dajte precizne upute.**

Pobrinite se da korisnici mogu pronaći odgovor na svoje konkretno pitanje **jednim klikom** – navedite **precizne poveznice na koje se može kliknuti**. Primjerice, nemojte korisnike samo pozvati da posjete internetske stranice Ministarstva unutarnjih poslova već i navedite točnu poveznicu na stranicu koja odgovara temi o kojoj je riječ.

 **Preusmjerite korisnike na neobavezni sadržaj.**

Sadržaj koji odlučite izostaviti s platforme trebao bi biti **lako dostupan** korisnicima, uključujući sadržaj o uslugama i temama koje nisu u nadležnosti općine. Navedite poveznice i preusmjerite korisnike na odgovarajući izvor informacija.

 **Izradite odjeljke Često postavljana pitanja ili „Želite znati više“.**

Za dodatne informacije koje su donekle nepovezane, često postavljana pitanja ili teme izvan vaše nadležnosti nemojte se ustručavati **stvoriti prostor** za navođenje tih informacija, kao što su odjeljci s **često postavljanim pitanjima ili „Želite znati više“**, s poveznicama za preusmjeravanje i jednostavnim odgovorima.

## 2.3. Uobičajene pogreške



## 2.3. Uobičajene pogreške

Prođite kroz ovaj kontrolni popis prije objave da biste osigurali da ste izbjegli ove najčešće pogreške:

### 1. Upotreba žargona i tehničkih izraza

„Podnositelji zahtjeva moraju predati obrazac **CR-1A** zajedno s **potrebnom pristojbom** unutar **propisanog vremenskog okvira.**”

„Da biste podnijeli zahtjev za građevinsku dozvolu, dostavite **građevinske planove i rezultate ispitivanja tla.**”

### 2. Duge i razvučene rečenice

„*Nakon uspješnog dovršetka procesa prijave, među ostalim dostavljanja svih potrebnih dokumenata i plaćanja primjenjivih pristojbi, podnositelj će putem e-pošte ili pošte biti obaviješten o odobrenju njegova zahtjeva i daljnjim koracima koje treba slijediti.*”

### 3. Naznake da je sadržaj usmjeren na općinu, a ne na građanina

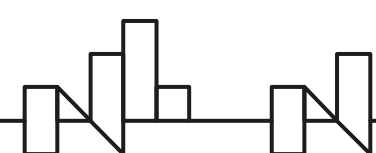
Izrazi „mi” / „naša organizacija” / „općina” / „odjel za...” upotrebljavaju se kao **subjekt**.

„Inicijative i postignuća općine pokazuju njezinu predanost inovacijama.”

### 4. Nejasne upute ili informacije

„Da bi dovršili postupak prijave, građani moraju dostaviti dokumente koji dokazuju da ispunjavaju uvjete.”

„Razne aktivnosti u klubu za starije osobe redovito se organiziraju.”





## 2.3. Uobičajene pogreške

Najčešće pogreške mogu se lako ispraviti razmišljanjem i promjenom nekoliko riječi:

### 1. Upotreba jednostavnog, jasnog jezika

„Podnositelji moraju predati ovaj obrazac (poveznica) i platiti 3,60 EUR u roku od 2 tjedna nakon rođenja.”

„Da biste podnijeli zahtjev za građevinsku dozvolu, dostavite sve dokumente navedene ovdje.” (poveznica s definicijama, objašnjenjima, predloškom)

### 2. Kratke, strukturirane i lako razumljive rečenice

„1. Ispunite prijavu izvršavanjem svih gore opisanih koraka (dokumentacija i plaćanje) (poveznice).

2. Tada ćete primiti e-poruku ili poštu u kojoj je potvrđeno odobrenje zahtjeva i objašnjeni su sljedećih koraci.”

### 3. Naznake da je sadržaj usmjeren na građanina, a ne na općinu

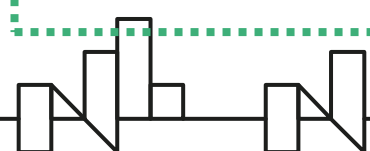
Izrazi „građani” / „vi” / „svaka osoba s prebivalištem u...” upotrebljavaju se kao subjekt, a naglasak je na njihovim pravima i obvezama.

„Građani mogu slobodno pristupiti...” / „Osobe koje imaju prebivalište u ... također mogu pristupiti ... ali se moraju prijaviti na (broj telefona, e-pošta).”

### 4. Jasne upute ili informacije

„Prilikom podnošenja prijave dostavite sljedeće dokumente koji dokazuju da ispunjavate uvjete: 1, 2, 3, ...”

„Aktivnosti (kazalište, pletenje, zbor, itd.) organiziraju se tri dana u tjednu. Raspored provjerite ovdje (poveznica).”



## 2.3. Uobičajene pogreške

Prođite kroz ovaj kontrolni popis prije objave da biste osigurali da ste izbjegli ove najčešće pogreške:

### 5. Nedostaju ključne informacije

„Prijava za prijedloge participativnog proračuna treba se predati prije 5. lipnja 2023.”

„Građani koji ispunjavaju uvjete pozvani su podnijeti zahtjev za naknadu putem ovog obrasca.”

### 6. Nisu navedeni jasni iskoristivi elementi (kako se prijaviti, kada, gdje, s kojim dokumentima itd.)

„Građani mogu glasati za participativni proračun 31. svibnja 2023.”

„Materijali koji se mogu reciklirati prikupljaju se jednom tjedno, a obični otpad dva puta tjedno.”

### 7. Nedosljednost terminologije

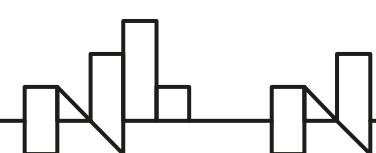
„Raspored prikupljanja smeća” / „Raspored odvoza otpada” itd.

„Mala škola” / „Predškola” itd.

### 8. Upućivanje na vanjski izvor bez navođenja poveznice ili jasnog puta koji treba slijediti

„Obrazac možete preuzeti na stranicama Ministarstva unutarnjih poslova.”

„Rasporedi odvoza otpada dostupni su u odjeljku „Usluge” na internetskim stranicama općine.”



## 2.3. Uobičajene pogreške

Najčešće pogreške mogu se lako ispraviti razmišljanjem i promjenom nekoliko riječi:

### 5. Osiguravanje da su navedene sve potrebne informacije

„*Opis participativnog proračuna*” / „*Zahtjevi za ispunjavanje uvjeta*” / „*Oblik, datum, mjesto podnošenja prijedloga*” itd.

„*Građani koji ispunjavaju uvjete zahtjev za naknadu mogu podnijeti putem ovog obrasca. Građani koji ispunjavaju uvjete su: (popis kriterija).*”

### 6. Navedeni su jasni iskoristivi elementi (kako se prijaviti, kada, gdje, s kojim dokumentima itd.)

„*Građani mogu glasati za participativni proračun 31. svibnja 2023. od 8 do 19 sati na svojem biračkom mjestu (vidjeti [popis](#)).*”

„*Materijali koji se mogu reciklirati prikupljaju se [četvrtkom](#), a obični otpad [ponedjeljkom i petkom](#) (vidjeti [cijeli raspored ovdje](#)).*”

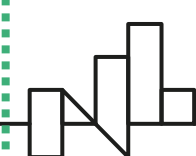
### 7. Dosljednost terminologije

Upotreba *iste terminologije* na cijeloj platformi i, prema potrebi, *definicija* riječi koje se ne mogu zamijeniti jednostavnijim riječima.

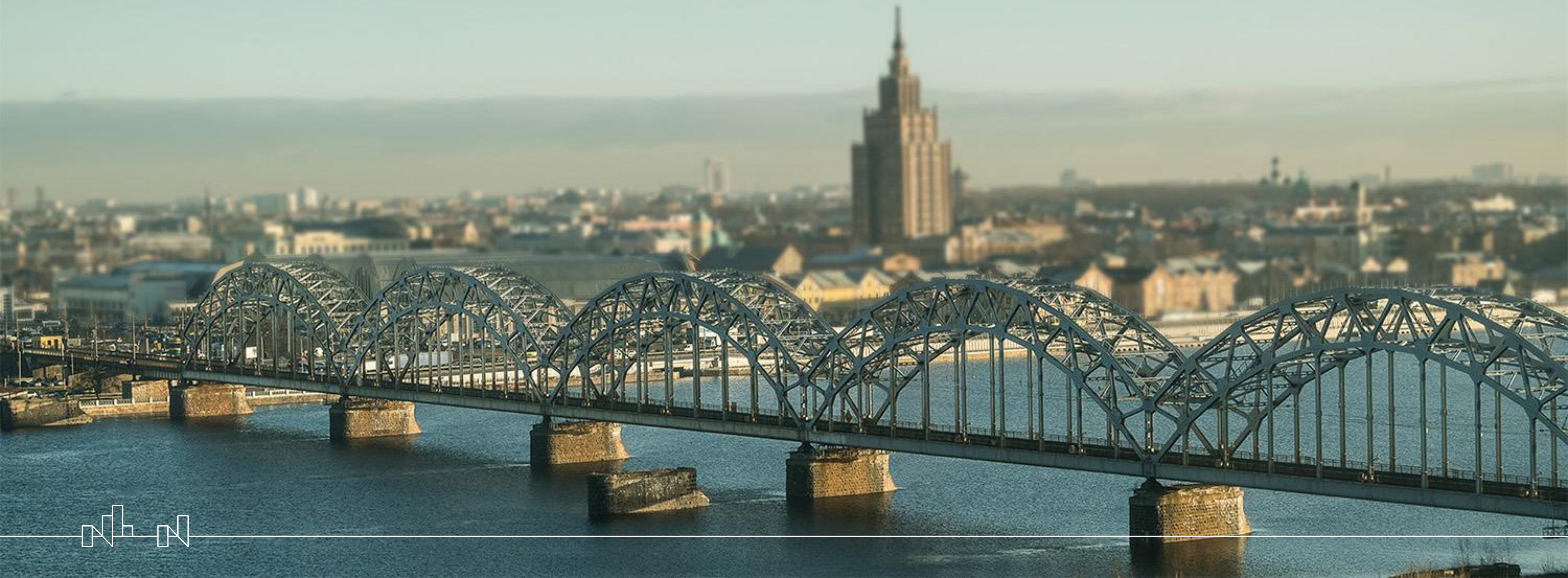
### 8. Upućivanje na vanjski izvor uz navođenje poveznice ili jasnog puta koji treba slijediti

„*Obrazac možete preuzeti [ovdje](#).*” (poveznica preusmjerava na točnu stranicu Ministarstva unutarnjih poslova) (poželjna opcija)

„*Da biste vidjeli rasporede odvoza otpada, idite na internetske stranice općine > Usluge > [Gospodarenje otpadom](#)* [Rasporedi](#).”



## 2.4. Savjeti i trikovi

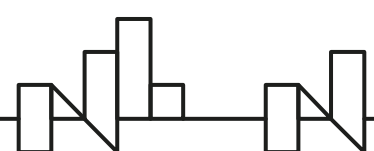


## 2.4. Savjeti i trikovi

U sljedećem odjeljku navedeni su korisni savjeti i trikovi s pomoću kojih možete pripremiti sadržaj koji je građanima privlačniji, jasniji i razumljiviji.

- Upotrebljavajte pitanja.
- Prednost dajte kratkim, aktivnim rečenicama.\*
- obraćajte se izravno građaninu.\*
- Oprezno upotrebljavajte pokrate.
- Izradite odjeljak s često postavljanim pitanjima prilagođen temi.
- Navedite ugrađene poveznice.
- Odlomke strukturirajte prijelomima.
- Iskoristite oblike popisa.
- Razborito upotrebljavajte mogućnosti oblikovanja.
- Navedite točne podatke za kontakt.
- Ponudite mogućnosti navigacije kroz povezane teme.
- Uspostavite vlastita pravila, podijelite ih i primijenite.
- Ugradite ovaj novi alat u svoje interne procese.

*\* Neki od gore navedenih savjeta možda neće biti prikladan ovisno o kulturi i jeziku na kojem je sadržaj napisan. Ti su savjeti pripremljeni i prilagođeni za engleski jezik.*



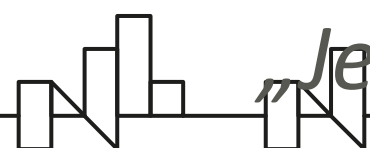
## 2.4. Savjeti i trikovi

### Upotrebljavajte pitanja.



**Pitanja su dobar način za razbijanje monotonije, uključivanje čitatelja i razjašnjavanje teme.**

- Neke od **odjeljaka** naslovite **pitanjima**.  
*„Što je to?“, „Je li to za mene?“, „Kako se prijaviti“ umjesto „Definicija“, „Ispunjavanje uvjeta“, „Prijava“*
- Upotrijebite pitanja **unutar teksta** kako biste ojačali vezu s korisnicima.  
*„Podnositelji zahtjeva moraju priložiti ovlaštenje ABCD-a. Što je to ovlaštenje ABCD-a? To je...“ (objašnjenje)*
- **Zamijenite rečenice „Ako“** pitanjima.  
*„Ako nemate prebivalište..., možete se obratiti...“ postat će „Nemate prebivalište?Možete se obratiti...“ Možete se obratiti...“*
- Putem pitanja **pozovite korisnike** da otkriju više ili komuniciraju (osobito za vanjske poveznice)  
*„Želite li znati više o ABCD-u? Posjetite (poveznica).“, „Želite se pridružiti klubu za starije osobe? Pošaljite nam e-poruku na...“*
- Korisnike izravno ispitujte, postavljajući jasna pitanja, da biste **od njih dobili povratne informacije**.  
*„Je li ovo bilo korisno?“, „Jeste li pronašli što ste trebali?“*



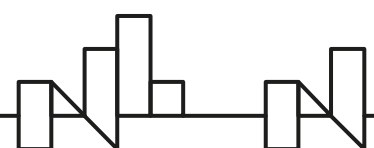
## 2.4. Savjeti i trikovi

**Prednost dajte kratkim, aktivnim rečenicama.\***



**Što su rečenice kraće i jednostavnije, lakše je razumjeti i zapamtiti informacije.**

- Kad god vam se rečenica čini dugačkom, pokušajte je razdvojiti na **nekoliko kraćih rečenica** na logičan način.  
*Primjer: „Provjerite jeste li predali sve dokumente prije podnošenja prijave, što možete učiniti elektroničkim putem ili osobno, jer bi nepotpune prijave mogle uzrokovati odgodu ili odbijanje.” može se pretvoriti u: „Provjerite jeste li predali sve dokumente prije podnošenja zahtjeva. Zahtjev se može predati elektroničkim putem ili osobno. Nepotpune prijave mogu biti odbijene ili odgođene.”*
- (Ako je primjenjivo na vašem jeziku) Izbjegavajte upotrebu pasivnih oblika i **prednost dajte aktivnim oblicima**.  
*Primjer: „Prijave bi trebale biti podnesene od strane građana do 31. svibnja.” može se pretvoriti u: „Građani mogu podnijeti prijave do 31. svibnja.”*



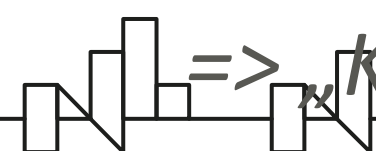
## 2.4. Savjeti i trikovi

### Obraćajte se izravno građaninu.\*



Razgovarajte s građaninom kao da razgovarate u stvarnom životu – usredotočite se na čitatelja, a ne na „građane”.

- (Ako je primjenjivo na vašem jeziku i kulturno prihvatljivo) Obratite se izravno građaninu upotrebljavajući izraz „**Vi**”.  
*Primjer: „Građani se mogu prijaviti putem ovog obrasca.” može se pretvoriti u: „Možete se prijaviti putem ovog obrasca.”*
- Radije upotrebljavajte **razgovorni jezik** nego formalni.  
*„Imajte na umu da je podnošenje potrebnih dokumenata preduvjet za obradu vaše prijave.”  
=> „Dostavite potrebne dokumente da bismo mogli brzo obraditi vašu prijavu.”*
- Navedite **primjere i srodne scenarije**, čak i ako nisu iscrpni.  
*„Klub za starije osobe organizira različite poticajne ili kreativne aktivnosti prilagođene dobi i željama svojih štićenika.”*



*=> Klub za starije osobe organizira aktivnosti kao što su poslijepodnevno kazalište, šah, pletenje ili zbor.”*



## 2.4. Savjeti i trikovi

### Oprezno upotrebljavajte pokrate.



**Pokrate mogu zbuniti građane, stoga ih upotrebljavajte razborito.**

- Kada je relevantan, smislen i nije predugačak, upotrijebite **puni naziv** koji pokrata označava:
- Izraz „*Odjel za zaštitu djece (DCP)*” pruža bolje objašnjenje od akronima DCP i nije predugačak.
- Kada se važan akronim ponavlja nekoliko puta, pobrinite se da **redovito navodite puni naziv** kako se čitatelji ne bi morali vraćati na vrh stranice da bi se podsjetili što to znači.
- Budući da platforma nije vaša službena internetska stranica, možete upotrebljavati **izraze kojima se stanovništvo općenito koristi**:  
*Izraz „Nacionalna rezerva za upravljanje i isplatu mirovina” bio bi predugačak.*  
*Njegova pokrata, „NRUIM”, vjerojatno ne bi bila razumljiva.*  
*Ako ga građani općenito zovu „Mirovinski fond”, bolje će vas razumjeti ako ga tako nazovete.*



## 2.4. Savjeti i trikovi

Izradite odjeljak s često postavljanim pitanjima prilagođen temi.



**Upotrijebite nekoliko često postavljanih pitanja prilagođenih temi da biste naveli brze odgovore na često postavljana pitanja.**

- Kada shvatite da građani neka pitanja često postavljaju (putem platforme, telefona ili u općinskom uredu), ponovite ih u obrascu pitanja i odgovora kako bi građani lakše došli do informacija.  
*„Koliko stoji klub za starije osobe?”  
Članstvo u klubu za starije osobe stoji X EUR mjesečno.”*
- Kada primijetite da se dvije stvari često miješaju, ne ustručavajte se pružiti objašnjenje putem pitanja i odgovora.  
*„Jesu li građevinska i prostorna dozvola isto?”  
Ne. Građevinska dozvola (poveznica) je... S druge strane, prostorna dozvola (poveznica) je...”*
- Često postavljana pitanja također su dobar način da se navedu odgovori na pitanja koja nisu dio nadležnosti općine.  
*„Kako mogu obnoviti putovnicu?”  
Više informacija o putovnicama možete pronaći na internetskim stranicama Ministarstva unutarnjih poslova.”*

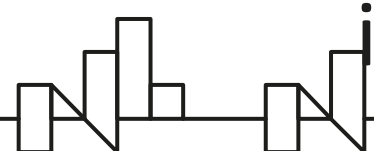
## 2.4. Savjeti i trikovi

### Navedite ugrađene poveznice.



**Ugrađene poveznice korisniku će znatno olakšati izravno pronalaženje informacija koje su mu potrebne.**

- Nemojte se ustručavati navesti poveznice za sadržaj koji biste radije izostavili sa stranice koju pišete: primjerice, cjeloviti tekst zakona na koji se u članku upućuje zapravo nikoga ne zanima, ali ipak bi trebalo omogućiti pristup tom tekstu.
- „  
*Primit ćete obavijest o odobrenju ili odbijanju vaše prijave u roku od 15 dana (Zakon br. 164.5. članak 3.)*.”
- Nikada nemojte navesti poveznicu, a da je ne ugradite. URL poveznice dugačke su, iz njih je teško zaključiti kamo vode i prilično su zbunjujuće i demotivirajuće za čitatelja.
- „  
*Više informacija možete pronaći na <http://ministry-of-interior/services/passports.gov> ➔* „Više informacija možete pronaći na internetskim stranicama Ministarstva unutarnjih poslova. (poveznica) / *Više informacija možete pronaći ovdje (poveznica).”*
- Prije objavljivanja sadržaja temeljito testirajte poveznice da biste bili sigurni da rade ispravno i vode do željenog odredišta – prekinute ili neispravne poveznice mogu frustrirati korisnike i spriječiti njihov pristup vrijednim informacijama.



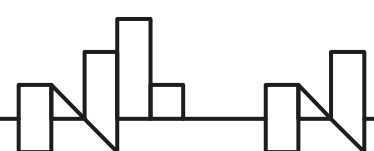
## 2.4. Savjeti i trikovi

### Odlomke strukturirajte prijelomima.



**Stvorite prostor i udobnost čitanja odvajanjem sadržaja u kratke odlomke.**

- Neka odlomci budu kratki i upotrijebite novi odlomak za svaku ključnu poruku – za svaki odlomak čitatelj bi trebao moći utvrditi jednu ključnu poruku.  
*Primjerice, informacije o tome što je usluga, gdje je, kako je dobiti, koliko stoji itd. nikada ne bi smjele biti u istom odlomku.*
- Stvorite nove odlomke da biste procese raščlanili u faze ili nizove.  
*Primjerice, prikupljanje dokumenata radi podnošenja prijave, podnošenje same prijave, primanje obavijesti o odobrenju/odbijanju prijave i dovršavanje procesa mogu biti četiri niza jednog procesa (četiri odlomka).*
- Upotrijebite značajku izrade odjeljaka da biste dali naslov svakom dijelu ili odlomku i olakšali praćenje strukture.
- U svakom slučaju ne pokušavajte u mali prostor ubaciti što više sadržaja. Naprotiv, prostor pruža udobnost i čitanje čini lakšim i motivirajućim. Ostavite prostor za prostor!



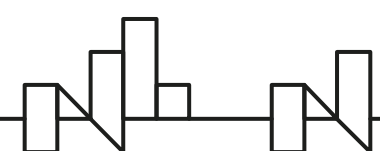
## 2.4. Savjeti i trikovi

### Iskoristite oblike popisa.



**Oblici popisa dodaju strukturu i omogućuju raščlanjivanje informacija na korake ili zadatke.**

- Upotrebljavajte grafičke oznake za popise bez redoslijeda: one pomažu korisniku da raščlani složene informacije na lakše razumljive dijelove jer ih čine preglednijima i dostupnijima čitateljima.  
*Kao što su popisi za provjeru, sažetak ključnih informacija, usporedba ili suprotstavljavanje različitih mogućnosti ili situacija itd.*
- Upotrebljavajte numerirane oblike za popise koje je potrebno čitati određenim redoslijedom.  
*Kao što su upute u koracima, opisi procesa itd.*
- Nemojte pretjerivati s popisima i neka budu sažeti: trebali bi skrenuti pozornost na ono što korisnik treba vidjeti – ako su popisi predugački ili ih je previše, taj će učinak izostati.  
*Nemojte upotrebljavati popise za nabrojanje argumenata, prednosti neke usluge itd. Održavajte razuman omjer popisa i teksta (najmanje 2/3 teksta).*



## 2.4. Savjeti i trikovi

### Razborito upotrebljavajte mogućnosti oblikovanja.



Mogućnosti oblikovanja mogu učiniti vaš tekst čitljivijim i jasnijim ako se dobro upotrebljavaju, no mogu zbuniti čitatelja ako se ne upotrebljavaju ispravno. Dobro razmislite o njima!

- Upotrebljavajte opcije oblikovanja kao što su podebljano ili kurziv kako biste istaknuli ključne informacije koje bi čitatelj trebao zapamtiti.

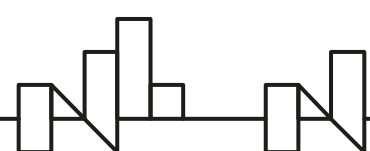
*„Ponesite **osobnu iskaznicu i dokaz o prebivalištu** (račun za struju ili internet, račun za stanarinu i sl.).”*

- Umjereno upotrebljavajte oblikovanje: nemojte zlorabiti mogućnosti oblikovanja i suzdržite se od mijenjanja boje, veličine ili vrste fonta.

*(Loš primjer:) „Ponesite osobnu iskaznicu i dokaz o prebivalištu radi **dovršetka obrade** vaše prijave.”*

- Dosljednost je ključna: zadržite isti pristup i konvencije oblikovanja u cijeloj temi i, ako je moguće, na cijeloj platformi.

*Primjerice, možete odlučiti upotrebljavati podcrtavanje samo za riječi ili grupe riječi koje preusmjeravaju na vanjsku poveznicu ili na drugi odjeljak temu.*

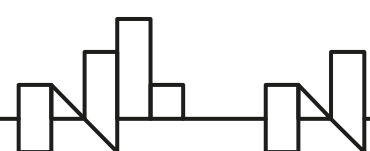


## 2.4. Savjeti i trikovi

### Navedite točne podatke za kontakt.

 **Smanjite potrebu za preusmjeravanjem i poboljšajte komunikaciju navođenjem točnih podataka za kontakt.**

- Navedite podatke za kontakt kad god je to moguće kako biste građanima omogućili da zatraže više informacija i nemojte se ograničiti na odjeljak „Kontakt” na dnu stranice, već pozovite građane da vam se obrate.  
*„Trebate više informacija? Pošaljite nam e-poruku na ...@...” / „Da biste se prijavili, pošaljite nam ispunjen obrazac prijave na ...@...”*
- Vodite računa o tome da navedete najprikladnije podatke za kontakt kako bi zahtjevi stizali izravno u nadležni ured te kako ne biste morali preusmjeravati i pritom potencijalno gubiti zahtjeve građana ili vrijeme.  
*„Da biste se prijavili za uslugu, pošaljite e-poruku na [housing@municipality.com](mailto:housing@municipality.com) (izbjegavajte [info@municipality.com](mailto:info@municipality.com) i druge generičke adrese e-pošte ili telefonske brojeve).”*
- Obavezno redovito osiguravajte da su navedeni podaci za kontakt i dalje važeći i da se nisu promijenili.

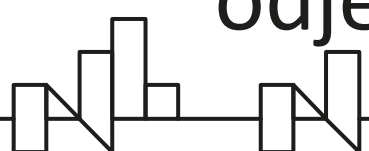


## 2.4. Savjeti i trikovi

### Ponudite mogućnosti navigacije kroz povezane teme.

#### Povezane teme poboljšat će korisničko iskustvo i navigaciju te promicati druge teme.

- Utvrdite druge teme koje su srodne sadržajem i pozovite korisnike da lako otkriju više.  
*Dotična tema: „Ljetni centar za djecu”. Povezane teme: „Rute školskih autobusa i informacije” / „Potpora za nabavu školskog namještaja” / „Općinsko vijeće mladih”. → Korisnici koji dođu na tu stranicu vjerojatno imaju djecu.*
- Usredotočite se na putovanje korisnika: što bi još moglo zanimati korisnika koji posjećuje trenutnu temu? Nemojte se usredotočiti na svoju organizacijsku strukturu ili pokušavati promicati druge teme koje su u nadležnosti istog odjela.  
*Dotična tema: „Ljetni centar za djecu”. NEPOVEZANE teme: „Klub za starije osobe” / „Usvajanje djeteta” / „Pomoć pri zapošljavanju osoba s invaliditetom”. → Iako bi isti odjel mogao biti nadležan za sve gore navedene aktivnosti, korisnici koji dolaze na tu stranicu vjerojatno imaju djecu i traže podršku za brigu o djeci.*
- Promovirajte samo ono što ima smisla sa stajališta korisnika. Bolje je imati ništa nego nešto nebitno. Ako povezane teme nemaju odjeljak (primjerice, jer nisu u nadležnosti općine), nemojte se ustručavati dodati i odjeljak s često postavljanim pitanjima.





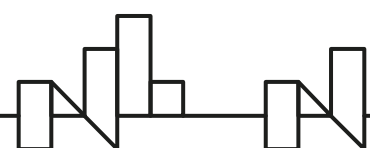
## 2.4. Savjeti i trikovi

Uspostavite vlastita pravila, podijelite ih i primijenite.

 **Vaš uspjeh u informiranju građana ovisi o vašoj sposobnosti organiziranja i dosljednog isporučivanja.**

- Kao općina imate moć samoorganiziranja – upotrijebite tu moć i zajedno definirajte vlastita pravila.  
*Primjeri: Tko piše sadržaj? Kada? Kako strukturirati sadržaj? Koje su konvencije oblikovanja? Kako uključiti povratne informacije od građana (koje često ne dobiva osoba koja piše sadržaj)? Kako osigurati da je sadržaj ažuran?*
- Pravila su korisna i dosljedno se primjenjuju samo ako se dijele s najvećim mogućim brojem osoba.  
*Obavijestite sve zaposlenike o platformi, neka proces učitavanja sadržaja i uključivanja povratnih informacija bude jasan i lagan za praćenje, drugim zaposlenicima osigurajte mogućnost da u njemu sudjeluju. I pobrinite se da su sve osobe koje su uključene u proces osposobljene.*
- Budući da je riječ o platformi koja obuhvaća više odjela, trebat će vam osobe koje će nadgledati platformu i razgovarati sa svim odjelima kako bi osigurale poštovanje utvrđenih pravila, potaknule ih da dodaju više sadržaja, pozvale druge da podijele primljene povratne informacije itd. To se neće dogoditi organski: odredite odgovorne osobe.

*Ponavljamo, dosljednost je ključna. Neutralna osoba pomoći će u održavanju dosljednosti i forme i sadržaja.*



## 2.4. Savjeti i trikovi

Ugradite ovaj novi alat u svoje interne procese.



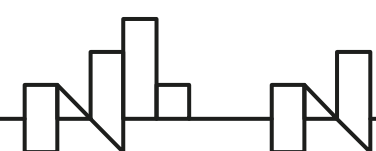
**Platforma za informiranje građana ne stvara se u vakuumu, već u okviru postojećih procesa.**

- Platforma za informiranje građana povezana je s vašim svakodnevnim aktivnostima, povratnim informacijama koje dobivate od građana, zakonskim i situacijskim promjenama, kao i izmjenama procesa. Stoga je to alat koji se razvija. Ključni je čimbenik uspjeha da platforma ostane ažurna, relevantna i učinkovita. Stoga se mora integrirati u postojeće procese.

*Primjerice, jednostavna „mapa“ sadržaja trebala bi postojati u svakoj općini: na taj način, kad god dođe do promjene, lako je odrediti koje teme i odjeljke treba izmijeniti i tko je za to odgovoran.*

- Procesi koje stvarate oko platforme za informiranje građana trebali bi biti usklađeni i s vašim već postojećim procesima te rezultirati povećanom učinkovitošću, a ne odgodama, složenošću i nejasnoćama.

*Primjerice, ako je Odjel za komunikacije jedini odjel kojemu je dopušteno objavljivati priopćenja, ali ne zna mnogo o samoj detaljnoj temi, uspostavite jednostavan proces zajedničkog pisanja u kojem, primjerice, „tehnički“ odjel (npr. Odjel za stanovanje) preuzima inicijativu i izrađuje prvu verziju, a Odjel za komunikacije ispravlja, potvrđuje i na platformi objavljuje konačnu verziju.*



# 3. U praksi

1. Kviz
2. Praktična situacija



## 3.1. Kviz



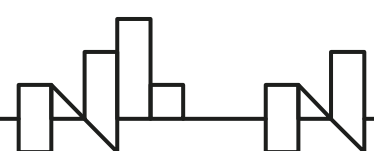
## 3.1. Kviz (mogući su jedan ili dva odgovora)

**P1: Koje bi od sljedećih načela trebalo primijeniti na sadržaj na platformi za informiranje građana?**

- Upotrebljavajte tehničku terminologiju kako biste pokazali stručnost.
- Građanima se obraćajte razgovornim jezikom.
- Upotrebljavajte dugačke, detaljne rečenice kako biste bili sigurni da su navedene sve informacije.
- Navedite samo važne informacije, a ne raspravljajte o manje važnim aspektima ili ih ostavite za kraj.

**P2: Na što bi se prvenstveno trebalo usredotočiti pri pružanju informacija na platformi?**

- Osnaživanje građana da pristupe uslugama i informacijama koje su im potrebne i da ih razumiju.
- Isticanje postignuća općine i promicanje njezina rada.
- Prikazivanje svih usluga koje nudi općina na istom mjestu.
- Omogućavanje građanima da jednostavno i brzo dobiju precizne informacije o danoj temi.



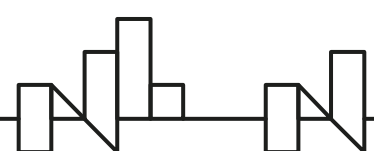
## 3.1. Kviz (mogući su jedan ili dva odgovora)

### P3: Što je od navedenog najbolji primjer iskoristive upute za građane?

- „Da biste podnijeli prijavu, ispunite obrazac za potporu djeci i pošaljite ga na ...@municipality.com.”
- „Da biste podnijeli prijavu, ispunite [ovaj obrazac \(poveznica\)](#) i pošaljite ga na ...@municipality.com.”
- „Nakon što elektronički pošaljete prijavu, primit ćete e-poruku s potvrdom u roku od 15 dana.”
- „Da biste podnijeli prijavu, ispunite [ovaj obrazac](#) (obavezno označite „ima prebivalište”) i pošaljite ga našem odjelu za stanovanje.”

### P4: Kada se pokrate trebaju upotrebljavati?

- Uvijek, kako biste pojednostavili informacije i uštedjeli prostor.
- Samo kada se obraćate određenoj ciljnoj publici upoznatoj s pokratama.
- Rijetko, s navedenim jasnim objašnjenjima.
- Nikad, jer pokrate zbunjuju građane.



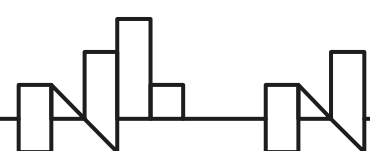
## 3.1. Kviz (mogući su jedan ili dva odgovora)

**P5: Kako sadržaj na platformi možete učiniti privlačnijim i personaliziranijim za građane?**

- Obraćanjem građanima izravno i jednostavnim jezikom
- Upotrebom formalnog tona i jezika radi održavanja profesionalnosti
- Usredotočivanjem na tehničke aspekte i procese poslovanja općine
- Usredotočivanjem na operativne aspekte i korake za građane.

**P6: Koja je svrha upotrebe prijeloma odlomaka u sadržaju?**

- Stvoriti strukturu i raščlaniti sadržaj u logičan poredak i ključne poruke
- Prisiliti se da se usredotočimo samo na ključne informacije i razvrstamo sadržaj prema važnosti
- Raščlaniti tekst kako bismo dodali više sadržaja, a da ne bude dosadan korisniku
- Učiniti tekst korisniku vizualno privlačnim i jednostavnim za čitanje.



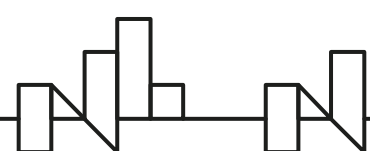
## 3.1. Kviz (mogući su jedan ili dva odgovora)

### P7: Kada biste trebali upotrebljavati popise s grafičkim oznakama?

- Kada nabrajate argumente za nešto / protiv nečega
- Kada opisujete proces korak po korak
- Kada nabrajate popis dokumenata/uvjeta potrebnih da bi nešto bilo točno ili moguće
- Kao opće pravilo, kad god formuliirate novu ideju/poruku.

### P8: Tko bi trebale biti osobe koje pišu sadržaj na platformi za informiranje građana?

- Osobe kojima je općina dodijelila tu odgovornost
- Odjel za komunikacije
- Odjel koji je odgovoran za uslugu opisanu u temi/članku
- Općinski voditelj projekta Competence.





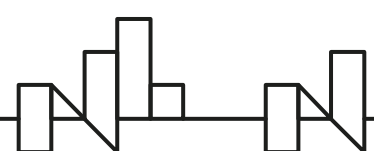
## 3.1. Kviz (mogući su jedan ili dva odgovora)

**P9: Koje bi od sljedećih tema mogle biti povezane i istaknute na dnu stranice „Građevinska dozvola“?**

- „Porez na imovinu“
- „Ljetni centar za djecu“
- „Plaćanje najamnine za stanare socijalnih stanova“
- Nijedna.

**P10: Zašto biste trebali upotrebljavati mogućnosti oblikovanja (podebljano, kurziv, stil i boje fonta itd.)?**

- Da biste razbili monotoniju teksta
- Da biste istaknuli ključne informacije
- Da bi struktura i logika bile jasnije
- Da biste pozvali građane da daju povratne informacije.



## 3.2. Praktična situacija



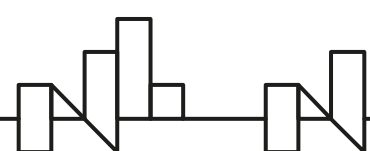
## 3.2. Praktična situacija

### Vježba – Ljetni centar za djecu

1. **Pažljivo pročitajte sljedeći „loš primjer“ za temu platforme** o „Ljetnom centru za djecu“ određene općine.
2. **Prepoznajte pogreške.**
3. **Usporedite s popisom glavnih pogrešaka** (nije iscrpan, trebali biste vidjeti više!).
4. **Predložite vlastitu verziju** teme „Ljetni centar za djecu“.
5. **Usporedite je s predloženim ispravkom.** Ta verzija nije nužno „najbolja“ i sigurno se može dodatno poboljšati. I druge verzije mogu biti točne.



Možda mislite da je to jednostavno i očito. Imajte na umu da su pogreške koje ćete vidjeti **preuzete s internetskih stranica stvarnih partnera projekta.** Da ih ne bismo ponavljali, trebamo pažljivo razmisliti o sadržaju koji navodimo i preispitati način na koji smo ranije navodili informacije.



## 3.2. Praktična situacija

U sljedećem primjeru prepoznajte pogreške i predložite poboljšanu verziju.

### Ljetni centar za djecu

Od 2003. općinski odjel za brigu o djeci s ponosom vodi Ljetni centar za djecu. Od svojeg osnutka centar je živopisan primjer **ambicije i posvećenosti općine** svojim mladim građanima.

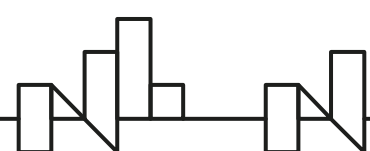
### Malo povijesti

Ljetni centar za djecu osnovao je 2003. bivši gradonačelnik A. Netko. U početku je bio uspostavljen kao **privremeni centar** i način da djeca na jedan dan ili više pobjegnu od posljedica potresa koji je te godine potresao grad. Nakon uspješne prve godine općina je odlučila centar učiniti stalnim.

Od tada je 2008. centar promijenio lokaciju na onu na kojoj se sada nalazi i utrostručio je kapacitet te svakog ljeta prima više od 90 djece i zapošljava 12 EPRV-ova. Centar je 2019. dobio nagradu „Najbolja općinska inicijativa” županije. Godine 2022. centar je proširen botaničkim vrtom od 63 m<sup>2</sup> koji će djeca upotrebljavati od ove godine.

### Danas

Centar je obrazovna i pedagoška ustanova na temelju zakonu 63.-1. zakonika o upravnom postupku i ispunjava uvjete za ustanovu javne službe na temelju članka 9. Zakona o javnoj upravi iz 1981. Pruža različite vrste rekreativnih i radnih aktivnosti za djecu od 5 do 15 godina.



## 3.2. Praktična situacija

U sljedećem primjeru prepoznajte pogreške i predložite poboljšanu verziju.

### Ljetni centar za djecu

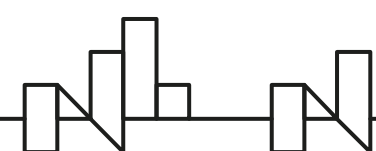
Za djecu iz općine i izvan nje vrijede različita pravila za ispunjavanje uvjeta. Primjerice, djeca iz općine ne moraju ništa plaćati za aktivnosti koje su organizirane u centru, a dužna su platiti minimalni doprinos za izlete koje centar organizira izvan centra, kao i za ručak (ako njihovi roditelji žele iskoristiti mogućnost ručka), dok djeca izvan općine **podliježu drugačijim uvjetima**.

### Pojedinosti

1. **Pon-Pet – 8-16 sati – 1. 7. 2023. do 30. 8. 2023.**
2. Djeca mogu doći na **cijeli dan** ili na pola dana.
3. Main Street, 39.
4. **Obavezna prijava na aplikaciji MySummi do 18 sati prethodnog dana.**

### Odbor za ručak

O jelovnicima za ručkove predviđene za djecu čiji su roditelji odabrali mogućnost ručka glasuje odbor u kojem su zastupljeni roditelji. Svaki roditelj može biti dio tog odbora. Kad je riječ o osoblju, u centru obično radi 7 stručnjaka i četiri volontera.



## 3.2. Praktična situacija

U sljedećem primjeru prepoznajte pogreške i predložite poboljšanu verziju.

### Ljetni centar za djecu

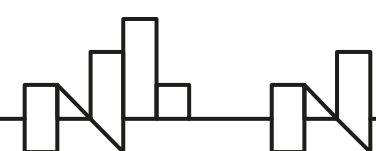
#### Prijava

- Za stanovnike općine:
- Obrazac RC1 nalazi se na internetskim stranicama općine, u odjeljku „Usluge” (=> „Djeca”).
- Nakon što je ispravno ispunjen prema uputama, obrazac RC1 treba poslati u Ljetni centar e-poštom ili osobno dostaviti u općinski Odjel za brigu o djeci. Nakon 15 dana OBD će kontaktirati obitelji kako bi im prenio službenu obavijest o prihvaćanju ili odbijanju, kao i važne detalje o LJCD-u.

#### Ciljevi

Ciljevi centra su:

- olakšati i poticati međuljudske odnose, među ostalim s drugom djecom i odgajateljima
- jačanje dječje kreativnosti, autonomije i svijesti
- osigurati uvjete skrbi koji osiguravaju poštovanje identiteta, integriteta i dostojanstva djece
- omogućiti održavanje ili poboljšanje tjelesnih i intelektualnih sposobnosti djece
- poticati sudjelovanje djece u društvenom životu organiziranjem aktivnosti u centru u vidu sudjelovanja u određenim manualno-umjetničkim aktivnostima i pedagoškim aktivnostima, ovisno o izboru osoblja
- redovito pratiti zadovoljstvo i razvoj potreba i želja djece i njihovih obitelji.



## 3.2. Praktična situacija

U sljedećem primjeru prepoznajte pogreške i predložite poboljšanu verziju.

### Ljetni centar za djecu

#### Ostalo

U Ljetni centar obično se mogu uključiti i djeca s invaliditetom, ovisno o njihovim potrebama. Obitelji mogu ostaviti svoje dijete nakon početka aktivnosti u 8 sati ili ga pokupiti prije završetka u 16 sati ako moraju, ali **svesrdno preporučujemo da to ne čine**. Dok god se prijave na **aplikaciji MySummi**, djeca mogu dolaziti koliko god dana žele.

#### Saznati više

Da bi saznali više o LJCD-u, građani mogu posjetiti naše internetske stranice (vidjeti „Kontakt”) i pogledati videozapis koji smo pripremili prošle godine

([https://www.youtube.com/watch?v=yKFZGM\\_487o&ab\\_channel=summercentre.municipality/](https://www.youtube.com/watch?v=yKFZGM_487o&ab_channel=summercentre.municipality/)).

#### Kontakt

Internetske stranice: [www.municipality.com/home](http://www.municipality.com/home)

[info@municipality.org](mailto:info@municipality.org)

12 34 56 78 90

Odjel za brigu o djeci (gradska vijećnica)

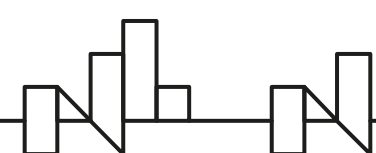
#### Povezane teme

Klub za starije  
osobe

Odvoz otpada

Socijalno  
stanovanje

Posvajanje



## 3.2. Praktična situacija

### Glavne pogreške (nije iscrpno!)

Od 2003. **općinski odjel za brigu o djeci s ponosom vodi Ljetni centar za djecu**. Od svojeg osnutka centar je živopisan primjer **ambicije i posvećenosti općine** svojim mladim građanima.

#### Malo povijesti

Ljetni centar za djecu **osnovao je 2003. bivši gradonačelnik A. Netko**. U početku je bio uspostavljen kao **privremeni centar** i način da **klinci** na dan ili više pobjegnu od posljedica potresa koji je te godine potresao grad. Nakon uspješne prve godine općina je odlučila centar učiniti stalnim.

Od tada je 2008. centar promijenio lokaciju na onu na kojoj se sada nalazi i utrostručio je kapacitet te svakog ljeta prima više od 90 djece i zapošljava 12 EPRV-ova. Centar je 2019. dobio nagradu „Najbolja općinska inicijativa” županije. Godine 2022. centar je proširen botaničkim vrtom od 63 m<sup>2</sup> koji će djeca upotrebljavati od ove godine.

#### Danas

Centar je **obrazovna i pedagoška ustanova na temelju zakonu 63.-1. zakonika o upravnom postupku** i ispunjava uvjete za ustanovu javne službe na temelju članka 9. Zakona o javnoj upravi iz 1981. Pruža **različite vrste rekreativnih i radnih aktivnosti** za djecu od 5 do 15 godina.

- • Usredotočenost na **odjel** nasuprot cijeloj općini
- • Usredotočenost **na općinske ovlasti** nasuprot onome što građani trebaju znati
- **Promicanje** općine nasuprot informiranju građana
- • **Nepotrebne informacije** nasuprot korisnima, iskoristivima
- **Nedosljednost** u terminologiji („djeca”/„klinci”)
- **Pristup**: što to mijenja za građanina?
- • **Upotreba pokrate** („Ekvivalent punog radnog vremena” (EPRV)) je žargon i većini nije razumljiva
- **Nepotrebne informacije** nasuprot korisnima, iskoristivima
- **Složen** nasuprot jednostavnom, razgovornom jeziku
- • **Nejasni pojmovi** nasuprot konkretnim primjerima
- Usredotočenost na **pravni okvir** nasuprot onom što treba znati





## 3.2. Praktična situacija

### Glavne pogreške (nije iscrpno!)

Za djecu iz općine i izvan nje vrijede različita pravila za ispunjavanje uvjeta. Primjerice, djeca iz općine ne moraju ništa plaćati za aktivnosti koje su organizirane u centru, a dužna su platiti minimalni doprinos za izlete koje centar organizira izvan centra, kao i za ručak (ako njihovi roditelji žele iskoristiti mogućnost ručka), dok djeca izvan općine **podliježu drugačijim uvjetima.**

#### Pojedinosti

1. **Pon-Pet – 8-16 sati – 1. 7. 2023. do 30. 8. 2023.**
2. Djeca mogu doći na **cijeli dan** ili na pola dana.
3. Main Street, 39.
4. **Obavezna prijava na aplikaciji MySummi do 18 sati prethodnog dana.**

#### Odbor za ručak

O jelovnicima za ručkove predviđene za djecu čiji su roditelji odabrali mogućnost ručka glasuje odbor u kojem su zastupljeni roditelji. **Svaki roditelj može biti dio tog odbora. Kad je riječ o osoblju, u centru obično radi 7 stručnjaka i četiri volontera.**

- **Nedostatak odgovora na nekoliko osnovnih pitanja** (npr. cijena za osobe koje nemaju prebivalište u općini; cijena aktivnosti, osoblje, sigurnost itd.)
- **Nejasna struktura:** je li ovo još pod „Danas“? Ako da, zašto? Je li to zaseban odjeljak? Zašto je to ovdje?
- **Dugačka rečenica** nasuprot kratkoj rečenici
- **Pogrešna upotreba grafičkih oznaka:** zašto numerirani popis?
- **Pogrešno oblikovanje** : nejasno što je istaknuto i zašto, s previše primijenjenih oblikovanja
- **Nejasne pojedinosti** (o vremenu otvaranja)
- **Žargon:** Što je aplikacija MySummi?
- **Neupotrebljiv ili neiskoristiv** poziv roditeljima (kako mogu sudjelovati u odboru?)
- **Ključna je poruka skrivena:** identitet/broj članova osoblja ovdje je skriven, ali je važan
- **Nedostaje prijelom odlomka/odjeljka** (osoblje)
- **Nedosljednost** (7 i četiri)

## 3.2. Praktična situacija

### Glavne pogreške (nije iscrpno!)

#### Prijava

- Za stanovnike općine:
- **Obrazac RC1 nalazi se** na internetskim stranicama općine, u odjeljku „Usluge” (=> „Djeca”).
- Nakon što je **ispravno ispunjen prema uputama**, obrazac RC1 treba poslati u Ljetni centar e-poštom ili osobno dostaviti u općinski Odjel za brigu o djeci. Nakon 15 dana **OBD** će kontaktirati obitelji kako bi im prenio **službenu obavijest o prihvaćanju ili odbijanju**, kao i važne detalje o **LJCD-u**.

#### Ciljevi

Ciljevi centra su:

- olakšati i poticati međuljudske odnose, među ostalim s drugom djecom i odgajateljima
  - dječje kreativnosti, autonomije i svijesti
- osigurati uvjete skrbi koji osiguravaju poštovanje identiteta, integriteta i dostojanstva djece
- omogućiti održavanje ili poboljšanje tjelesnih i intelektualnih sposobnosti djece
- poticati sudjelovanje djece u društvenom životu organiziranjem **aktivnosti u centru u vidu sudjelovanja u određenim manualno-umjetničkim aktivnostima i pedagoškim aktivnostima**, ovisno o izboru osoblja
- redovito **pratiti** zadovoljstvo i razvoj potreba i želja djece i njihovih obitelji.

- **Pogrešna upotreba grafičkih oznaka** (nije numerirana, niti je navedeno na koga je ograničeno itd.)
- **Neprecizno preusmjeravanje** na internetske stranice
- Zaboravljeni dijelovi **procesa** (preuzimanje, lokacija OBD-a, što se događa nakon obavijesti itd.) i nije olakšano obavljanje radnje u nekoliko klikova
- Pogrešna **upotreba pokrate** (teško razumjeti)
- Pasivne rečenice
- **Pogrešno raščlanjivanje**: neke se rečenice odnose na ciljeve, neke na način ili značajke, ne slažu se na smislen način
- Ne poštuje se dosljednost u glagolskim oblicima
- **Pristup**: zašto je ovaj dio uopće potreban? Trebaju li građani to znati?
- **Složen** nasuprot jednostavnom jeziku
- **Nejasni pojmovi** (aktivnosti) nasuprot konkretnim primjerima

## 3.2. Praktična situacija

### Glavne pogreške (nije iscrpno!)

#### Ostalo

U Ljetni centar obično se mogu uključiti i djeca s invaliditetom, ovisno o njihovim potrebama. Obitelji mogu ostaviti svoje dijete nakon početka aktivnosti u 8 sati ili ga pokupiti prije završetka u 16 sati ako moraju, ali **svesrdno preporučujemo da to ne čine**. Dok god se prijave na **aplikaciji MySummi**, djeca mogu dolaziti koliko god dana žele.

#### Saznati više

Da bi saznali više o **LJCD-u**, građani mogu posjetiti naše internetske stranice (**vidjeti „Kontakt”**) i pogledati **videozapis** koji smo pripremili prošle godine ([https://www.youtube.com/watch?v=yKFZGM\\_487o&ab\\_channel=summercetre.municipality/](https://www.youtube.com/watch?v=yKFZGM_487o&ab_channel=summercetre.municipality/)).

#### Kontakt

Internetske stranice: [www.municipality.com/home](http://www.municipality.com/home)  
[info@municipality.org](mailto:info@municipality.org)

12 34 56 78 90

Odjel za brigu o djeci (gradska vijećnica)  
Odjel za brigu o djeci (gradska vijećnica)

#### Povezane teme

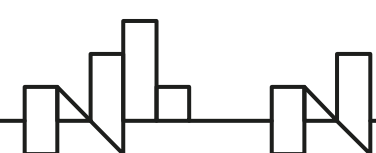
Klub za starije  
osobe

Socijalno  
stanovanje

Posvajanje

Odvoz otpada

- ➔ **Zanemarivanje praznina u znanju**: odjeljak „Ostalo” upotrebljava se kao odjeljak s često postavljanim pitanjima, ali sve je skupljeno u gomilu teksta, teško ga je čitati ili razumjeti i nemoguće je pronaći informacije, a da se ne čita cijeli tekst
- **Snishodljiv ton**
- Upotreba „Mi” nasuprot „Obitelji”: **formalno, distancirano, odozgo prema dolje i usmjereno na općinu**
- ➔ **Neprecizno preusmjeravanje** (potrebno je vidjeti odjeljak za kontakt kako bi se pronašlo poveznicu na internetske stranice)
- **Potpuna poveznica** nasuprot ugrađenoj poveznici
- Pogrešna **upotreba pokrate**
- **Neprecizno preusmjeravanje**: poveznica na internetske stranice preusmjerava na početnu stranicu općine, ništa povezano s LJCD-om
- ➔ **Neprecizan kontakt**: navedeni je kontakt [info@municipality](mailto:info@municipality), ništa povezano s LJCD-om
- **Neprecizna adresa**: gdje je LJCD?
- **Nepovezane „povezane teme”**



## 3.2. Praktična situacija

Predloženi ispravak – usporedite ga sa svojom verzijom i pronađite načine da ga poboljšate!

### Ljetni centar za djecu

Tražite zabavan i privlačan ljetni program za svoje dijete? Prijavite ga u **Ljetni centar za djecu!**

#### Što je to?

Općinski Ljetni centar za djecu (LJCD) mjesto je gdje djeca mogu uživati u nezaboravnom ljetu ispunjenom zabavnim, obrazovnim aktivnostima i prilikama za sklapanje novih prijateljstava. Djeca mogu sudjelovati u **sportskim** i **umjetničkim** grupama, **edukativnim radionicama** o različitim temama (robotika, snimanje filmova, očuvanje vode, itd.) i osiguran im je **ručak**.

#### Ispunjavanje uvjeta

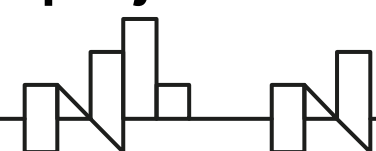
Ljetni centar za djecu (LJCD) mogu pohađati sva djeca s prebivalištem na području općine u dobi **od 5 do 15** godina. Zainteresirani ste za LJCD, ali niste stanovnik općine? Kontaktirajte nas na [summercentre@municipality.org](mailto:summercentre@municipality.org).

#### Razdoblje i radno vrijeme

Centar je otvoren **od 1. srpnja 2023. do 30. kolovoza 2023.** Radno vrijeme je od ponedjeljka do petka od **8 do 16 sati**.

Djeca su dobrodošla u LJCD cijeli dan ili samo pola dana (8:00 – 16:00 ili 13:00 – 16:00 sati).

Obitelji se samo mole da **prijave** svoju djecu za sljedeći dan putem **mobilne aplikacije** (bit će obaviješteni o pojedinostima nakon prijave) do 18 sati prethodnog dana.



## 3.2. Praktična situacija

Predloženi ispravak – usporedite ga sa svojom verzijom i pronađite načine da ga poboljšate!

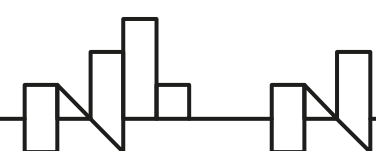
### Troškovi

- Za **stanovnike** općine:
  - Sudjelovanje u aktivnostima centra potpuno je besplatno za stanovnike općine.
  - Međutim, od obitelji se traži da doprinesu 1,80 EUR za svaki ručak koji osigura centar.
  - Za dva jednodnevna izleta izvan centra (u Nacionalni muzej i Aquapark) također će se tražiti doprinos obitelji (od 10 do 20 € za svaki dnevni izlet, o točnom iznosu bit će obaviješteni dva tjedna prije dnevnih izleta).
- Za osobe koje **nemaju prebivalište** u općini:
  - Djeca obitelji koje nemaju prebivalište u općini također su dobrodošla ovisno o obiteljskoj situaciji. Njihovo sudjelovanje u aktivnostima centra može biti podložno doprinosu ovisno o mogućnostima obitelji. Za više informacija kontaktirajte [summercentre@municipality.org](mailto:summercentre@municipality.org).

### Osiguravanje ručka

Djeca koja posjećuju centar na cijeli dan mogu ili **otići kući svojim obiteljima** tijekom pauze za ručak (12:00 – 13:00) ili uživati u **ručku koji centar osigurava** u blagovaonici centra.

O jelovniku za ručak koji osigurava centar odlučuje **odbor** koji čine glavna kuharica, stručnjaci za obrazovanje, općinski službenici i roditelji. Nakon prijave roditeljima djece sudionika bit će ponuđena mogućnost sudjelovanja u odboru.



## 3.2. Praktična situacija

Predloženi ispravak – usporedite ga sa svojom verzijom i pronađite načine da ga poboljšate!

### Lokacija centra

Centar se nalazi na adresi Main Street, 39.

### Kako se prijaviti?

→ **Niste** stanovnik općine? Kontaktirajte nas na [summercentre@municipality.org](mailto:summercentre@municipality.org).

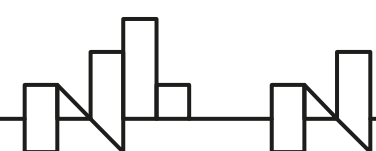
→ Stanovnik ste općine? Slijedite korake u nastavku:

1. **Obrazac pristanka** preuzmite putem [ove poveznice](#) (dostupan i u papirnatom obliku u Gradskoj vijećnici).
2. Ispunite obrazac pristanka.
3. Pošaljite e-poruku na [summercentre@municipality.org](mailto:summercentre@municipality.org) s obrascem za pristanak i osobnom iskaznicom vašeg djeteta u prilogu. Te dokumente možete i donijeti u Odjel općine za brigu o djeci, koji se nalazi u Gradskoj vijećnici.
4. Obavijest o odobrenju i važne informacije o centru (mobilna aplikacija za prijavu i sl.) dobit ćete u roku od 15 dana nakon podnošenja prijave. Vaše će se dijete od tog trenutka smatrati prijavljenim.

### Odgovorno osoblje

U centru svakodnevno radi sedam osposobljenih i certificiranih stručnjaka (uključujući dva psihologa i jednu medicinsku sestru).

Pomaže im 4 do 5 mladih volontera koji se školuju za certifikaciju.



## 3.2. Praktična situacija

Predloženi ispravak – usporedite ga sa svojom verzijom i pronađite načine da ga poboljšate!

### **ČESTO POSTAVLJANA PITANJA**

#### **Koje se aktivnosti nude?**

Aktivnosti koje nudi centar nisu samo zabavne već i potiču učenje, timski rad, kreativnost i osobni razvoj. Uključuju nekoliko vrsta sportova (nogomet, košarka, badminton itd.) i umjetnosti (kazalište, zbor, slikanje itd.) kao i tematske radionice (očuvanje vode, svijest o društvenim medijima, građansko obrazovanje itd.).

#### **Može li i moje dijete s invaliditetom sudjelovati?**

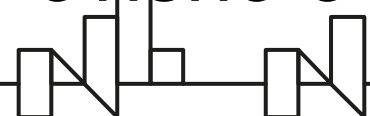
Naši objekti osmišljeni su tako da budu dostupni djeci s invaliditetom. Naše je osoblje također osposobljeno za rad s djecom s invaliditetom, a naše aktivnosti dovoljno su fleksibilne da se mogu prilagoditi većini vrsta invaliditeta. Za više detalja obratite nam se na [summercentre@municipality.org](mailto:summercentre@municipality.org).

#### **Mogu li ostaviti dijete nakon radnog vremena (npr. 10:30) ili ga pokupiti prije zatvaranja (npr. 15:00)?**

Da. Podržavamo dolazak i odlazak djece u isto vrijeme radi njihove kohezije i omogućavanja aktivnosti koje uključuju svu djecu. Međutim, nastojimo se što više prilagoditi rasporedu obitelji.

#### **Može li moje dijete sudjelovati samo u dijelu programa?**

Da. Kao što je gore opisano (odjeljak „[Razdoblje i radno vrijeme](#)”), djeca mogu doći samo 1 dan ili dolaziti svaki dan, ovisno o želji obitelji. Od obitelji se samo traži da svoju djecu prijave za sljedeći dan putem mobilne aplikacije.



## 3.2. Praktična situacija

Predloženi ispravak – usporedite ga sa svojom verzijom i pronađite načine da ga poboljšate!

### Saznati više

Za više informacija posjetite naše internetske stranice ([www.summercentre.com](http://www.summercentre.com)) ili pogledajte [videozapis](#) koji smo izradili tijekom Ljetnog centra 2022.

### Još pitanja?

Kontaktirajte nas e-poštom ([summercentre@municipality.org](mailto:summercentre@municipality.org)), telefonom (12 34 56 78 90) ili osobno u Odjelu za brigu o djeci (OBD) općine, koji se nalazi u Gradskoj vijećnici.

### Povezane teme

Općinska osnovna škola

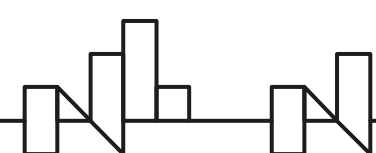
Općinsko vijeće mladih

Čekam dijete

Rute školskih autobusa i  
informacije

Novčana pomoć za školski pribor

Zaštita djece





Imate li pitanja?



Iceland  
Liechtenstein  
Norway grants

Norway  
grants

# Hvala!

[www.eeagrants.org](http://www.eeagrants.org)

Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram

YouTube: EENorwayGrants

E-pošta: [info-fmo@efta.int](mailto:info-fmo@efta.int)

