Opis projektnog zadatka za komunikacijskog konsultanta za unapređenje komunikacije i uključivanje članica UPKP u FBiH

I. Uvod

Udruženje/Udruga preduzeća/poduzeća komunalne privrede/gospodarstva u Federaciji BiH (u daljem tekstu: UPKP u FBiH) osnovano je 14. oktobra 1999. godine i trenutno okuplja 65 članica, od čega 44 vodovodna preduzeća. Jedan od strateških prioriteta UPKP u FBiH jeste unapređenje komunikacije i saradnje sa članicama, Zajednicom praktičara (CoP), institucijama i drugim relevantnim akterima, s ciljem jačanja sektora komunalne privrede i unapređenja kvaliteta komunalnih usluga.

U okviru projekta Regionalna mreža za izgradnju kapaciteta (RCDN+), koji zajednički finansiraju švicarski Državni sekretarijat za ekonomska pitanja (SECO) i njemačko Federalno ministarstvo za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ), a administrativno je ugrađen u projekat GIZ-a „Otvoreni regionalni fond za jugoistočnu Europu - modernizacija općinskih usluga (ORF MMS)", naručen od strane BMZ-a, UPKP u FBiH unaprijedilo je komunikacijske aktivnosti i razvilo mehanizme za razmjenu informacija i uključivanje relevantnih aktera. Izrađeni su Analiza trenutnog stanja i Komunikacijski okvir UPKP u FBiH, koji sadrži smjernice za daljnje unapređenje komunikacije. S obzirom na ograničene interne kapacitete, potrebno je osigurati sistematičnu i kontinuiranu primjenu postojećeg Komunikacijskog okvira. U tom cilju, UPKP u FBiH planira angažovati komunikacijskog konsultanta koji će pružiti podršku redovnom informisanju, promociji aktivnosti i rezultata UPKP u FBiH i CoP-a, unapređenju razmjene informacija sa zainteresovanim stranama te povećanju vidljivosti sektora komunalne privrede, uz poseban fokus na održivost komunikacijskih aktivnosti i prenos znanja radi njihovog nastavka nakon završetka angažmana.

II. Opis projektnog zadatka

Cilj projektnog zadatka je osigurati kontinuiranu implementaciju postojećeg Komunikacijskog okvira UPKP u FBiH, uključujući smjernice za unapređenje komunikacijskih aktivnosti, te unaprijediti komunikaciju i uključivanje članica, članova Zajednice praktičara i drugih relevantnih zainteresovanih strana.

Konsultant će svoje aktivnosti zasnivati na postojećoj Analizi trenutnog stanja i Komunikacijskom okviru UPKP u FBiH, uz primjenu definisanih smjernica, ciljeva, komunikacijskih kanala i preporučenih pristupa. Izrada novih dokumenata iste namjene nije predmet ovog angažmana. Eventualne izmjene ili ažuriranja postojećeg Komunikacijskog okvira i povezanih smjernica mogu se provoditi isključivo uz prethodni dogovor i odobrenje UPKP u FBiH.

Projektni zadatak obuhvata pripremu i implementaciju mjesečnih planova komunikacije i uključivanja zainteresovanih strana, redovno održavanje i ažuriranje komunikacijskih kanala UPKP u FBiH, pripremu i diseminaciju komunikacijskih proizvoda, izradu promotivnih materijala te osmišljavanje i provođenje dvije ciljane online kampanje.

Posebna pažnja bit će posvećena promociji rezultata i stručnih sadržaja Zajednice praktičara, usluga UPKP u FBiH i sektorskih inicijativa, podršci razmjeni informacija između UPKP u FBiH, članova Zajednice praktičara operatere sistema otpadnih voda (u daljem tekstu Zajednica praktičara) i drugih relevantnih aktera te provođenju komunikacijskih aktivnosti usmjerenih na mlade stručnjake, uključujući promociju tema upravljanja otpadnim vodama.

Kroz saradnju s osobljem i relevantnim tijelima UPKP u FBiH, konsultant će također doprinijeti jačanju internih kapaciteta UPKP u FBiH za samostalno provođenje komunikacijskih aktivnosti nakon završetka angažmana.

III. Zadaci i obaveze

Komunikacijski konsultant će, u saradnji s osobljem UPKP u FBiH i relevantnim tijelima UPKP u FBiH, biti odgovoran za realizaciju 7 radnih paketa u okviru kojih su definirani zadaci kako slijedi:

1. **Implementacija Komunikacijskog okvira UPKP u FBiH**

- Upoznati se s postojećom Analizom trenutnog stanja, Komunikacijskim okvirom i smjernicama za unapređenje komunikacijskih aktivnosti UPKP u FBiH.
- Predložiti eventualne izmjene ili ažuriranja postojećeg okvira kada se za tim ukaže potreba, uz prethodno usaglašavanje i odobrenje UPKP u FBiH.
- Planirati i provoditi komunikacijske aktivnosti u skladu s postojećim Komunikacijskim okvirom i definisanim prioritetima UPKP u FBiH.
- Primjenjivati preporučene komunikacijske pristupe, kanale i alate u svakodnevnom radu.
- Osigurati da se komunikacijske aktivnosti provode dosljedno, koordinirano i u skladu s ciljevima UPKP u FBiH.

2. **Planiranje i provođenje komunikacijskih aktivnosti**

- Pripremiti sveobuhvatni komunikacijski plan UPKP u FBiH za 9 mjeseci, te predložiti i implementirati mjesečne planove komunikacije i uključivanja zainteresovanih strana, u skladu s Komunikacijskim okvirom i aktuelnim prioritetima UPKP u FBiH.
- Mjesečne planove dostaviti do 20. u prethodnom mjesecu UPKP u FBiH na odobravanje.
- Definisati ciljne grupe, ključne poruke, komunikacijske kanale, vrste sadržaja i dinamiku objavljivanja.

- Koordinirati pripremu i objavljivanje sadržaja s ovlaštenim predstavnicima UPKP u FBiH.
- Pratiti realizaciju planiranih aktivnosti i predlagati prilagođavanja u skladu s potrebama i rezultatima.

3. Priprema i diseminacija komunikacijskih sadržaja

- Pripremati i distribuirati komunikacijske proizvode u vezi s aktivnostima, rezultatima i inicijativama UPKP u FBiH i Zajednice praktičara.
- Izrađivati vijesti, obavještenja, najave, informativne tekstove, saopćenja za javnost, objave za web-stranicu i društvene mreže te druge odgovarajuće komunikacijske sadržaje.
- Osigurati da sadržaji budu pravovremeni, razumljivi, prilagođeni ciljnoj publici i usklađeni s komunikacijskim potrebama UPKP u FBiH.
- Pružati podršku promociji usluga UPKP u FBiH, njegovih aktivnosti i inicijativa usmjerenih na unapređenje sektora komunalne privrede.

4. Održavanje komunikacijskih kanala i podrška razmjeni informacija

- Osigurati redovno ažuriranje komunikacijskih kanala UPKP u FBiH, uključujući web-stranicu i društvene mreže (Facebook i Instagram) koje UPKP u FBiH koristi.
- Prilagođavati sadržaje karakteristikama pojedinačnih komunikacijskih kanala i potrebama ciljnih grupa.
- Osigurati kontinuirano objavljivanje relevantnih i pravovremenih informacija u skladu s mjesečnim planovima.
- Unapređivati vidljivost aktivnosti UPKP u FBiH i olakšati pristup relevantnim informacijama za članice, članove Zajednice praktičara i druge zainteresovane strane.
- Podržavati redovnu razmjenu informacija između UPKP u FBiH, članica, Zajednice praktičara, institucija i drugih relevantnih aktera.

5. Promotivne aktivnosti i kampanje podizanja svijesti

- Planirati i provesti najmanje dvije ciljane online kampanje u skladu s komunikacijskim prioritetima UPKP u FBiH definisanim u sveobuhvatnom planu.
- Definisati ciljne grupe, ključne poruke, sadržaje i komunikacijske kanale za svaku kampanju.
- Pripremati promotivne materijale i materijale za vidljivost UPKP u FBiH, njegovih aktivnosti, usluga i sektorskih inicijativa.
- Promovisati rezultate i stručne materijale Zajednice praktičara, uključujući preporuke i inicijative relevantne za unapređenje sektorskih politika.
- Pratiti realizaciju kampanja i dokumentovati njihove rezultate kroz dostupne pokazatelje, kao što su doseg, angažman publike i interakcije s objavljenim sadržajima.

6. **Komunikacijske aktivnosti usmjerene na mlade stručnjake**

- Osmisliti i provesti komunikacijske aktivnosti usmjerene na mlade stručnjake i buduće eksperte u sektoru komunalne privrede.
- Razvijati i distribuirati sadržaje kojima se predstavljaju značaj sektora, aktuelni izazovi, mogućnosti stručnog usavršavanja i prilike za uključivanje u sektorske aktivnosti.
- Provoditi aktivnosti podizanja svijesti o značaju upravljanja otpadnim vodama, uključujući promociju relevantnih stručnih tema, inicijativa i dobrih praksi.
- Promovisati aktivnosti i rezultate Zajednice praktičara kao mogućnost stručne razmjene i povezivanja.
- Predlagati komunikacijske pristupe i alate koji mogu doprinijeti dugoročnom uključivanju mladih stručnjaka u sektor.

7. **Praćenje rezultata i prenos znanja**

- Voditi evidenciju pripremljenih i diseminiranih komunikacijskih proizvoda, realizovanih kampanja i drugih aktivnosti.
- Pratiti realizaciju mjesečnih planova i dokumentovati ostvarene mjesečne rezultate.
- Redovno informisati UPKP o napretku, izazovima i potrebama u provođenju komunikacijskih aktivnosti.
- Sarađivati s osobljem UPKP u FBiH na primjeni komunikacijskih procedura i alata.
- Prenijeti znanja, naučene lekcije, preporuke i praktične smjernice potrebne za nastavak implementacije Komunikacijskog okvira i provođenje redovnih komunikacijskih aktivnosti nakon završetka angažmana.

IV. Deliverables (isporučivi rezultati)

Od komunikacijskog konsultanta očekuje se ostvarenje sljedećih rezultata:

Sveobuhvatni plan komunkacije za 9 mjeseci koji predstavlja vezu između postojeće Analize trenutnog stanja, Komunikacijskog okvira i smjernica za unapređenje komunikacijskih aktivnosti UPKP u FBiH. U okviru ovog plana treba definirati teme i vremenske okvire za provođenje dviju ciljanih online kampanja. Ovaj dokument treba da okvirno definira plan za 9 mjeseci i bude osnova za detaljne mjesečne planove.

Mjesečni planovi komunikacije i angažmana članica – ukupno 9 planova, koji definišu planirane komunikacijske aktivnosti, ciljne grupe, komunikacijske kanale i očekivane rezultate.

Komunikacijski sadržaji – najmanje 36 pripremljenih i objavljenih komunikacijskih sadržaja, uključujući vijesti, objave, članke, najave, izvještaje i druge relevantne formate, uz evidenciju njihove distribucije.

Izvještaj o komunikacijskim kanalima i razmjeni informacija – pregled realiziranih aktivnosti na komunikacijskim kanalima UPKP u FBiH, aktivnosti informisanja i uključivanja članica, razmjene informacija s članovima Zajednice praktičara (CoP) i relevantnim akterima u sektoru te promocije rezultata CoP-a, usluga UPKP u FBiH i sektoprskih inicijativa.

Promotivni i materijali za vidljivost – Objedinjen paket svih komunikacijskih i promotivnih materijala izrađenih tokom trajanja ugovora, uključujući članke, objave za komunikacijske kanale, infografike, promotivne sadržaje i druge materijale pripremljene u skladu s potrebama UPKP u FBiH. Paket se dostavlja u digitalnom formatu, uz sistematizovan pregled materijala i, gdje je primjenjivo, poveznice na objavljene sadržaje.

Dokumentacija o realizaciji dvije ciljane online kampanje – za svaku kampanju dostavljeni plan kampanje, pripremljeni komunikacijski sadržaji i završni pregled realizacije, uključujući dostupne podatke o dosegu i angažmanu ciljne publike.

Paket komunikacijskih materijala za mlade stručnjake – pripremljeni i distribuirani sadržaji usmjereni na informisanje, uključivanje i promociju doprinosa mladih stručnjaka razvoju komunalnog sektora.

Završni izvještaj o realizaciji zadatka – pregled realiziranih aktivnosti, isporučenih materijala i ostvarenih komunikacijskih rezultata, uz naučene lekcije, preporuke i smjernice za nastavak primjene Komunikacijskog okvira UPKP u FBiH.

V. Trajanje i vremenski okvir

Angažman komunikacijskog konsultanta predviđen je u trajanju od 10 mjeseci, u skladu s dinamikom realizacije projektnih aktivnosti i potrebama UPKP u FBiH.

Angažman počinje na datum utvrđen ugovorom zaključenim između UPKP u FBiH i odabranog konsultanta. Svi isporučivi rezultati definisani ovim opisom projektnog zadatka moraju biti završeni i dostavljeni UPKP u FBiH najkasnije do 15. septembra 2027. godine.

Na početku angažmana, konsultant je dužan upoznati se s postojećom Analizom trenutnog stanja i Komunikacijskim okvirom UPKP u FBiH te, u saradnji s UPKP u FBiH, usaglasiti detaljan sveobuhvatni plan rada i dinamiku realizacije pojedinačnih zadataka i isporučivih rezultata.

Mjesečni planovi komunikacije i angažmana članica pripremaju se za svaki mjesec angažmana, dok se komunikacijski sadržaji, promotivni materijali i online kampanje realiziraju u skladu s usaglašenim planom rada. Konsultant je dužan pravovremeno dostavljati materijale UPKP u FBiH na pregled i odobrenje, kako bi se osigurala njihova usklađenost s postojećim Komunikacijskim okvirom, potrebama UPKP u FBiH i rokovima projekta.

Sve izmjene dinamike rada i eventualne izmjene ili dopune Komunikacijskog okvira moraju biti prethodno usaglašene s UPKP u FBiH. Izmjene ne mogu uticati na obavezu dostavljanja svih ugovorenih rezultata do utvrđenog krajnjeg roka.

VI. Administrativne informacije

Detaljna dinamika realizacije zadataka i rokovi za dostavljanje pojedinačnih isporučivih rezultata utvrdit će se planom rada koji konsultant priprema u saradnji s UPKP u FBiH na početku angažmana.

UPKP u FBiH zadržava pravo da pregleda dostavljene rezultate i zatraži njihove izmjene ili dopune ukoliko nisu u skladu s ovim opisom projektnog zadatka, usaglašenim planom rada ili prethodno dogovorenim zahtjevima. Konsultant je dužan izvršiti tražene izmjene i dopune u roku dogovorenom s UPKP u FBiH, bez dodatne naknade.

Honorar konsultanta obuhvata sve troškove potrebne za izvršenje ugovorenih zadataka i ostvarenje predviđenih rezultata, uključujući eventualne troškove pripreme i realizacije online oglašavanja i promocije, izrade i prilagođavanja digitalnih i promotivnih materijala, kao i druge povezane troškove. **Navedeni troškovi moraju biti planirani i uključeni u ukupni ponuđeni honorar konsultanta te se neće obračunavati niti plaćati zasebno od strane UPKP u FBiH.**

Konsultant je odgovoran za pravovremenu realizaciju svih zadataka, kvalitet isporučenih rezultata i usklađenost komunikacijskih aktivnosti s postojećim Komunikacijskim okvirom UPKP u FBiH. Sve eventualne izmjene pristupa ili sadržaja Komunikacijskog okvira moraju biti prethodno usaglašene i odobrene od strane UPKP u FBiH.

VII. Kompetencije i iskustvo

- Najmanje 5 godina relevantnog profesionalnog iskustva u razvoju komunikacijskih strategija, kampanja ili sličnih angažmana;
- Iskustvo u pripremi i uređivanju sadržaja za web-stranice, društvene mreže, informativne i promotivne materijale i druge komunikacijske kanale.
- Dokazano iskustvo u radu s udruženjima, mrežama, nevladinim organizacijama ili strukovnim tijelima - Razumijevanje principa interne i eksterne komunikacije u kontekstu udruženja i članstva;
- Iskustvo u planiranju i/ili provođenju javnih ili ciljanih komunikacijskih kampanja dokazano kroz reference o provođenju barem dvije kampanje sličnog obima i sadržaja;
- Poželjno iskustvo u radu s mladima, omladinskim grupama ili pododborima unutar većih organizacija;
- Odlične vještine pisane i usmene komunikacije na bosanskom jeziku;
- Sposobnost samostalnog planiranja i organizacije rada, poštivanja rokova i koordinacije s različitim zainteresovanim stranama;
- Sposobnost primjene postojećih komunikacijskih smjernica i prilagođavanja sadržaja različitim ciljnim grupama, dokazivo kroz najmanje jednu relevantnu referencu, sa opisom realizovanog angažmana i kontaktom klijenta ili poslodavca radi provjere reference;

- Dokazivo iskustvo u korištenju digitalnih komunikacijskih kanala i alata za pripremu, objavljivanje i praćenje komunikacijskih sadržaja, potkrijepljeno referencama na prethodne angažmane ili projekte navedenim u CV-ju, uz podatke o klijentu ili poslodavcu radi provjere navedenog iskustva;
- Poznavanje engleskog jezika predstavlja prednost (posebno za pregled donatorske dokumentacije);
- Poznavanje rada na računaru – MS Office paket;
- Poznavanje rada komunalnih preduzeća u FBiH je prednost;
- Poznavanje rada UPKP u FBiH je prednost.

VII. Priprema ponude

Od kandidata se očekuje da pripremi:

- Deskriptivni dio ponude koji obuhvata kritički osvrt na projektni zadatak i metodologiju;
- Tabelu sa jasno objašnjenim zadacima i planom rada sa potrebnim vremenskim okvirom;
- Finansijsku ponudu sa naznačenim ukupnim bruto iznosom, kao i iznosom po mjesecima;
- CV i druge relevantne dokumente koji dokazuju kompetencije i iskustvo;
- Profil firme ili reference (ako se radi o pravnom licu).

VIII. Plaćanje

Plaćanje ugovorenog honorara konsultantu vršit će se u četiri dijela, u skladu s dinamikom realizacije zadataka i dostavljanjem ugovorenih rezultata.

Prva isplata u iznosu od 30% ukupnog ugovorenog honorara, isplaćuje se najkasnije do 25. decembra 2026. godine. Uslov za isplatu je dostavljanje i prihvatanje sveobuhvatnog plana komunikacije za desetomjesečni period, kao i izrađenog i realizovanog plana komunikacije i angažmana članica za prva tri mjeseca, uz izvještaj o provedenim aktivnostima i ostvarenom napretku. Prva tranša uključuje avansna sredstva namijenjena pokriću početnih troškova realizacije aktivnosti, uključujući troškove online oglašavanja i promocije.

Druga isplata u iznosu od 25% ukupnog ugovorenog honorara, isplaćuje se najkasnije do 25. marta 2027. godine, nakon dostavljanja i prihvatanja mjesečnih planova za naredni period te izvještaja o realizovanim komunikacijskim aktivnostima za prethodni period. Izvještaj treba obuhvatiti pregled pripremljenih i objavljenih komunikacijskih sadržaja, aktivnosti na komunikacijskim kanalima, razmjene informacija s članicama i relevantnim akterima te napretka u realizaciji prve ciljane online kampanje, u skladu s usaglašenim planom rada.

Treća isplata u iznosu od 25% ukupnog ugovorenog honorara, isplaćuje se najkasnije do 25. juna 2027. godine, nakon dostavljanja i prihvatanja izvještaja o realizovanim aktivnostima za prethodni period, pripadajućih mjesečnih planova i evidencije izrađenih i objavljenih komunikacijskih sadržaja. Izvještaj treba obuhvatiti napredak u realizaciji druge ciljane online kampanje, aktivnosti usmjerene na mlade stručnjake, promociju rezultata Zajednice praktičara (CoP) te pregled komunikacijskih aktivnosti i razmjene informacija.

Preostali iznos od 20% ukupnog ugovorenog honorara, isplaćuje se najkasnije do 25. septembra 2027. godine, nakon završetka angažmana, dostavljanja i prihvatanja svih ugovorenih rezultata, uključujući objedinjeni paket svih izrađenih komunikacijskih i promotivnih materijala, dokumentaciju o realizaciji obje ciljane online kampanje, pregled ostvarenih komunikacijskih rezultata i završni izvještaj o realizaciji zadatka s preporukama za nastavak primjene Komunikacijskog okvira UPKP u FBiH.

Svaka isplata, osim avansnog dijela prve tranše, uslovljena je dostavljanjem i prihvatanjem odgovarajućih rezultata od strane UPKP u FBiH. Detaljna dinamika aktivnosti, sadržaj periodičnih izvještaja i rokovi za dostavljanje rezultata bit će definisani ugovorom i usaglašenim planom rada. Ugovoreni honorar obuhvata sve troškove konsultanta potrebne za realizaciju zadatka, uključujući troškove online oglašavanja i promocije.

Aneksi:

1. *Analiza trenutnog stanja komunikacijskih procesa*
2. *Komunikacijski okvir UPKP u FBiH*