

## Opis zadatka

### IZRADA PROMOTIVNE STRATEGIJE ZA UVOĐENJE ČETBOT APLIKACIJE ZA OPŠTINSKE USLUGE U 4 LOKALNE SAMOUPRAVE U SRBIJI I BIH

**Projekat: Unapređenje opštinskih usluga u Srbiji i BiH uvođenjem Chatbot aplikacije**

#### I Informacije o projektu

Projekat „Unapređenje opštinskih usluga u Srbiji i BiH uvođenjem Chatbot aplikacije“ je podržan od strane develoPPP.de programa Nemačkog saveznog ministarstva za ekonomsku saradnju i razvoj (BMZ), a sprovode ga GIZ, Mreža za povoljno poslovno okruženje u JIE (BFC SEE) i kompanija SAGA. Projektom je planirano pilotiranje potpuno funkcionalnog ChatBot-a u 4 lokalne samouprave u Srbiji i BiH koje su nosioci BFC SEE sertifikata (Sombor, Šabac, Bijeljina, Laktaši) sa ciljem da opštinske usluge budu dostupnije i efikasnije zasnovane na upotrebi digitalnog ChatBot-a.

Jedan od glavnih izazova lokalne samouprave i njene administracije je pružanje transparentnih informacija i efikasnih usluga građanima i privredi koji imaju velika očekivanja od pružalaca javnih usluga u smislu olakšanog pristupa i unapređenja kvaliteta pružene usluge. Jedno od rešenja za ovo jeste modernizacija procedura u svakodnevnom radu lokalnih samouprava kroz promenu ustaljenih obrazaca upravljanja i korišćenje inovativnih digitalnih rešenja i softvera baziranih na veštačkoj inteligenciji kakav je upravo ChatBot.

Projekat ima za cilj da pokaže aktivnu i funkcionalnu primenu ChatBot-a na lokalnu, gde će najviše ljudi profitirati od poboljšanih, pristupačnijih i pojednostavljenih procedura u pogledu pružanja opštinskih informacija i usluga. Korišćenje ChatBot-a za opštinske usluge jasno će pokazati njegove prednosti u pogledu dostupnosti usluga i informacija, interakcije sa klijentima i njihovog zadovoljstva. Ovo ne samo da će dodatno dokazati univerzalni potencijal aplikacije ChatBot, već će otvoriti i mogućnost za peer-to-peer učenje i širenje rezultata na mnogo širem nivou. Ujedno, projekat će pokazati prednosti procesa digitalizacije za sve uključene javne i privatne aktere u celom regionu i promovisati digitalnu kulturu na širem planu.

Ovom digitalnom platformom za komunikaciju lokalna uprava će ojačati svoju ulogu kompetentne, pristupačne i efikasne administracije za opsluživanje građana. Chatbot omogućava digitalizaciju odabranih servisnih postupaka i stavlja ih na raspolaganje svim građanima 24 sata, sedam dana u nedelji. Stoga će primena ChatBot-a za opštinske usluge i pružanje informacija omogućiti lokalnoj upravi da obradi znatno veći broj zahteva klijenata u kraćem roku.

U pripremnoj fazi projekta radiće se procena i odabir lokalnih samouprava. Nakon toga, u izabranim opštinama sprovede se faza pripreme koja podrazumeva evaluaciju opštinskih usluga i IT sistema. U sledećem koraku, planiran je razvoj digitalnog rešenja za svaku opštinu posebno, a obuhvata kreiranje i testiranje scenarija za ChatBot.

U fazi implementacije radiće se testiranje novog sistema i obučavanje gradskih i opštinskih službenika za korišćenje ChatBot-a u njihovom radu kao i podrška u promovisanju njihovih

ChatBot-ova. U poslednjoj fazi projekta, fokus će se staviti na prenos znanja i iskustava u druge lokalne samouprave putem diseminacije rezultata i poslovnih modela ChatBot servisa.

### **Cilj projekta**

Opštinske usluge u Srbiji i BiH su dostupnije i efikasnije, zasnovane na upotrebi digitalnog ChatBot-a.

### **Očekivani rezultati projekta**

Rezultat 1: Povećana transparentnost javne uprave stavljanjem na raspolaganje opštinskih informacija i usluga 24/7 kroz chatbot sistem sa znatno povećanim mogućnostima obrade zahteva

Rezultat 2: Povećana svest javnih i privatnih subjekata o koristima i prednostima digitalnog pružanja opštinskih usluga

Rezultat 3: Poboljšana interakcija institucija sa njihovim građanima i privredom i primanje povratnih informacija putem novog kanala komunikacije

### **Akteri projekta**

Ključni akteri: Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit - GIZ (Program developp.de), SAGA d.o.o Beograd, SAGA NFG d.o.o Banja Luka i BFC SEE mreža (NALED i Privredna komora Republike Srpske).

Ostali akteri: BFC SEE lokalne samouprave iz Srbije i BiH.

Ciljna grupa: a) građani i privreda koji profitiraju od dostupnijih i efikasnijih opštinskih usluga, b) opštine koje unapređuju kvalitet pružanja usluga i informacija.

### **Teritorijalna pokrivenost**

BFC SEE sertifikovane opštine iz Srbije i BiH – Šabac, Sombor, Bijeljina i Laktaši.

## **II Kontekst**

Projekat "Unapređenje opštinskih usluga u Srbiji i BiH uvođenjem Chatbot aplikacije" se trenutno nalazi u fazi razvoja Četbot rešenja za svaku lokalnu samoupravu u okviru koje se vrše tehnička postavke i softverska podešavanja. U toku prethodnog perioda na osnovu detaljne analize u svakoj lokalnoj samoupravi odabrane su po 4 opštinske usluge za koje će biti implementirano Četbot rešenje. Opštinske usluge koje su odabrane i o kojima će Četbot informisati građane su sledeće:

*Grad Bijeljina* (1. Registracija, promjena i prestanak obavljanja preduzetničke djelatnosti, uključujući osnovne informacije o d.o.o.; 2. Redovni upis u Matičnu knjigu vjenčanih (MKV); 3. Utvrđivanje prava na stipendiranje studenata; 4. Dodjela stipendija učenicima generacije srednje i osnovne škole), *Grad Sombor* (1. Vođenje upravnog postupka o pravu na dečji dodatak; 2. Pregleda stanja poreskog duga; 3. Izdavanje uverenja o izmirenim obavezama po osnovu lokalnih javnih Prihoda; 4. Izdavanje poreskog uverenja), *Opština Laktaši* (1. Registracija preduzetnika; 2. Zaključenje braka; 3. Dodjela stipendija učenicima srednjih škola; 4. Dodjela stipendija studentima Prvog ciklusa studija), *Grad Šabac* (1. Vođenje upravnog postupka o pravu na dečji dodatak; 2.

Vođenje upravnog postupka o pravu na roditeljski dodatak; 3. Izdavanje poreskog uverenja; 4. Izdavanje uverenja iz matičnih i knjige državljana).

Razvoj Četbot rešenja sprovodi kompanija Saga, a procena je da će rešenje biti u potpunosti testirano i spremno za puštanje u rad od sredine 2021. godine. Puštanje u rad aplikacije a potom i period korištenja treba da bude praćen promotivnom kampanjom u cilju informisanja građana o ovom novom servisu u njihovoj lokalnoj samoupravi.

U okviru projekta izrađena je PR strategija koja definiše osnovne aktivnosti uključujući Brand Development, strateško planiranje, medijsku promociju, kao i Knowledge and Event Management.

Projektni partneri usaglasili su osnovne vizuale, avatar i jedinstveni prepoznatljivi naziv četbota za sve 4 lokalne samouprave MIA – Municipal Intelligent Assistant.

### **III Specifične potrebe i ciljevi ovog zadatka**

Cilj zadatka je izrada Promotivne strategije i akcionog plana komunikacije za uvođenje i puštanje u rad Četbota za opštinske usluge u četiri lokalne samouprave u Srbiji i BiH. Strategija će imati srednjoročni okvir (3 godine), a akcioni plan komunikacije treba da obuhvati period od godinu dana (jun 2021 – jun 2022) i odnosi se na period neposredno pre zvaničnog uvođenja Četbota u lokalne samouprave, period puštanja u rad Četbota za javnost i period aktivnog korištenja od strane građana.

Dakle, pre puštanja u rad Četbot aplikacije potrebno je pripremiti Promotivnu strategiju i plan komunikacije na osnovu kojih će biti realizovana kampanja sa ciljem informisanja i podizanja svesti građana i šire javnosti u četiri lokalne samouprave o uvođenju, mogućnostima i prednostima Četbota za informisanje o odabranim opštinskim uslugama.

Pored informisanja građana o novom servisu koji im nudi njihova lokalna samouprava, cilj promotivne kampanje je da podstakne što veći broj građana (ciljne grupe) na korišćenje aplikacije.

Takođe, kroz kampanju je potrebno promovisati digitalnu kulturu na lokalnom ali i širem planu. Osim lokalnih kampanja, potrebno je uključivanje nacionalnih / regionalnih aktera i medija kako bi se osigurala svest i promovisali novi digitalni opštinski servisi u širem kontekstu od lokalnog. Komunikacione aktivnosti na nacionalnom i regionalnom planu mogu se povezati i uskladiti sa nacionalnim strategijama digitalizacije u Srbiji i BiH.

Potrebno je da promotivna kampanja uključi i organizaciju promotivnih događaja (sastanci, tribine, okrugli stolovi...) za građane u svakoj lokalnoj samoupravi.

Promotivna kampanja biće osmišljena u bliskoj saradnji sa lokalnim samoupravama i donosiocima odluka, kako bi kampanja bila u potpunosti prilagođena lokalnom kontekstu. U pripremu kampanje konsultovati se sa predstavnicima NALED-a i kompanije SAGA, čije je Četbot rešenje koje se pilotira u okviru Projekta.

#### **IV Specifični zadaci za konsultanta**

U saradnji i prema uputstvima od strane projektnog tima koji čine NALED, GIZ i SAGA, kao i u saradnji sa predstavnicima lokalnih samouprava, i na osnovu sprovedenog desk istraživanja, konsultant treba da pripremi Promotivnu strategiju za uvođenje i puštanje u rad Četbota u četiri lokalne samouprave. Konsultant treba da se upozna sa PR strategijom projekta kao i da pripremi i da osmisli (definiše) sadržaj / ključne elemente Strategije, koja treba da ima minimum sledeće elemente:

- Analiza konteksta,
- Definisane ciljeva promotivne strategije,
- Definisane i analiza ciljnih javnosti,
- Definisane ključnih poruka,
- Definisane komunikacionih kanala i sredstava komunikacije,
- Plan komunikacije za period jun 2021 – jun 2022,
- Plan saradnje sa medijima,
- Plan krizne komunikacije (definisane potencijalnih kriza i odgovora na krizne situacije),
- Gantogram aktivnosti.

Konsultant će po potrebi prisustvovati sastancima sa članovima Projektnog tima i predstavnicima lokalnih samouprava.

#### **V Očekivani učinak (output)**

U vezi sa izvršenjem zadatka, od konsultanta se očekuje da isporuči sledeće rezultate/output:

1. Sprovede desk istraživanje, prikupljanje i obradu informacija i podataka,
2. Obavi konsultativne sastanke sa članovima Projektnog tima i predstavnicima lokalnih samouprava,
3. Izradi dokument Promotivne strategije u skladu sa opisom iz poglavlja III i IV,
4. Pripremi prateću prezentaciju (PPT) Strategije i predstavi finalni dokument članovima Projektnog tima i predstavnicima lokalnih samouprava,
5. Uspostavi elektronsku arhivu svih relevantnih zapisa/izveštaja/prezentacija koju će staviti na raspolaganje projektnom timu,
6. Dostavi sve ostale materijale nastale kao rezultat ovog zadatka.

## VI Kvalifikacije

Za potrebe obavljanja ovog zadatka, konsultant treba da poseduje sledeće veštine i kvalifikacije:

- Iskustvo na poslovima marketinga i PR, kao i pripreme marketing i komunikacionih kampanja (proverljivost: Biografija - godine radnog iskustva),
- Iskustvo u pripremi komunikacionih strategija i planova (proverljivost: Reference - broj komunikacionih strategija i planova),
- Iskustvo u saradnji sa javnom upravom / lokalnim samoupravama u oblasti komunikacije, pripreme komunikacionih planova i strategija kao i marketing kampanja (proverljivost: Biografija - godine radnog iskustva, broj projekata),
- Iskustvo na poslovima komunikacije, pripreme komunikacionih planova i strategija i marketing kampanja u oblasti digitalnih tehnologija (proverljivost: Biografija – godine radnog iskustva, broj projekata),
- Odlične komunikacione i prezentacione veštine (proverljivost: Biografija).

## VII Izveštavanje

Konsultant će izraditi finalni dokument strategije na srpskom jeziku, najkasnije do 21.5.2020. Finalni izveštaj treba da sadrži opis izvršenog zadatka, sa izrađenim dokumentima i materijalima priloženim u vidu aneksa.

Planirani period za realizaciju posla je od 9.4.2021. do 21.5.2021. godine.

## VIII Rok za dostavljanje ponuda

Ponude se dostavljaju elektronskim putem, na adresu elektronske pošte: [s.jokic@naled.rs](mailto:s.jokic@naled.rs) najkasnije do 09.04.2021. godine do 13:00 h. U ponudi mora biti navedena **ukupna finansijska ponuda (bruto iznos) izražena u EUR i potreban broj konsultantskih dana.**

Uz finansijsku ponudu moraju biti dostavljeni dokazi, koji su neophodni za evaluaciju pristiglih ponuda, i to:

- **radna biografija (CV)** prilagođena tako da se mogu videti i evaluirati tražene kvalifikacije konsultanta iz odeljka VI;
- **reference** sa informacijom na kojim sve strategijama komunikacije je konsultant radio i za kog naručioca, uz kontakt podatke naručioca;