Република Северна Македонија
Агенција за примена на јазикот на РСМ

Republika e Maqedonisë së Veriut
Agjencia e Zbatimit të Gjuhës e RMV-së

КОМУНИКАЦИСКА СТРАТЕГИЈА

STRATEGJIA E KOMUNIKIMIT



2020

1. ЦЕЛИ НА КОМУНИКАЦИСКАТА СТРАТЕГИЈА

2. КОМУНИКАЦИСКИ НАЧЕЛА

3. ЦЕЛНИ ГРУПИ

3.1. Граѓаните
3.2. Медиуми / претставници на медиумите
3.3. НВО сектор
3.4. Централна и локална власт
3.5. Меѓународни организации и донатори
3.6. Вработените во АПЈ на РСМ

4. ДИРЕКТНА ПРОМОЦИЈА НА АПЈ ПРЕКУ КОМУНИКАЦИСКИ АЛАТКИ

4.1. Веб-страница и социјални медиуми
4.2. Публикации
4.3. Конференции за печат
4.4. Соопштенија за медиумите
4.5. Интервјуа и изјави
4.6. Брифинг за медиумите
4.7. Други настани

5. ИНДИРЕКТНА ПРОМОЦИЈА НА АПЈ

6. МОНИТОРИНГ НА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈАТА И ПРОЦЕНА НА ВЛИЈАНИЕТО НА КОМУНИКАЦИСКАТА СТРАТЕГИЈА

7. ЕВАЛУАЦИЈА НА КОМУНИКАЦИСКАТА СТРАТЕГИЈА

1. QËLLIMET E STRATEGJISË SË KOMUNIKIMIT

2. PARIMET E KOMUNIKIMIT

3. GRUPET E SYNUARA

3.1. Qytetarët
3.2. Mediet / përfaqësuesit e medieve
3.3. Sektor i OJQ-së
3.4. Qeverisja qendrore dhe vendore
3.5. Organizatat Ndërkombëtare dhe dhënësit
3.6. Të punësuarit në AZGJ të RMV-së

4. PROMOVIMI I DREJTPËRDREJTË I AZGJ-SË ME ANË TË MJETEVE TË KOMUNIKIMIT

4.1. Ueb faqja dhe mediet sociale
4.2. Botimet
4.3. Konferencat e shtypit
4.4. Kumtesat për mediet
4.5. Intervistat dhe deklaratat
4.6. Njoftim për mediet
4.7. Ndodhi të tjera

5. PROMOVIMI JO I DREJTPËRDREJTË I AZGJ-SË

6. VËZHGIMI I ZBATIMIT DHE VLERËSIMI I NDIKIMIT TË STRATEGJISË SË KOMUNIKIMIT

7. VLERËSIMI I STRATEGJISË SË KOMUNIKIMIT

1. ЦЕЛИ НА КОМУНИКАЦИСКАТА СТРАТЕГИЈА

Комуникациската стратегија на Агенцијата за примена на јазикот на РСМ (АПЈ) има за цел да обезбеди редовна и двонасочна комуникација со одредените целни групи во самата стратегија, а воедно и да се подигне јавната свест и препознатливоста на АПЈ како исклучително важен субјект во надминување на предизвиците поврзани со заштитата, почитувањето и унапредувањето на јазичните права на граѓаните.

Комуникациската стратегија е насочена кон остварување на следните цели:

– подигнување на јавната свест за улогата на АПЈ во делот на заштитата, почитувањето и унапредувањето на примената на јазикот што го зборуваат најмалку 20% од граѓаните на Република Северна Македонија (албанскиот јазик);

– олеснет пристап до информации за јавноста;

– јакнење на препознатливоста на АПЈ;

– градење и одржување позитивен јавен имиџ на АПЈ и

– транспарентност и отчетност во работењето.

АПЈ ќе ги оствари целите на комуникациската стратегија преку воспоставување систем на редовна и навремена внатрешна и надворешна комуникација; оптимално, ефективно и ефикасно користење на расположливите ресурси (човечки и технички) во спроведувањето на комуникациската стратегија, како и постојан мониторинг на имплементацијата и евалуација на резултатите од комуникациската стратегија.

1. QËLLIMET E STRATEGJISË SË KOMUNIKIMIT

Strategjia e komunikimit e Agjencisë së Zbatimit të Gjuhës së RMV-së (AZGJ) ka për qëllim të sigurojë komunikim të rregullt dhe të ndërsjellë me grupe të caktuara të synuara në vetë strategjinë, e njëkohësisht të ngritet edhe ndërgjegjësimi publik dhe njohja e AZGJ-së si subjekt jashtëzakonisht i rëndësishëm në tejkalimin e sfidave që lidhen me mbrojtjen, respektimin dhe përparimin e të drejtave gjuhësore të qytetarëve.

Strategjia e komunikimit është e drejtuar kah realizimi i qëllimeve vijuese:

– ngritja e ndërgjegjësimit publik për rolin e AZGJ-së në aspekt të mbrojtjes, respektimit dhe përparimit të zbatimit të gjuhës që e flasin së paku 20% e qytetarëve të Republikës së Maqedonisë së Veriut (gjuhës shqipe);

– qasje e lehtësuar e publikut te informacionet;

– forcimi i njohjes së AZGJ-së;

– ndërtimi dhe mbajtja e namit pozitiv publik të AZGJ-së dhe

– transparencë dhe llogaridhënie në punë.

AZGJ do t'i realizojë qëllimet e strategjisë së komunikimit nëpërmjet vendosjes së sistemit të komunikimit të rregullt dhe në kohë të brendshëm dhe të jashtëm; shfrytëzojë burimet e disponueshme (njerëzore dhe teknike) në mënyrë të volitshme, efektive dhe efikase për zbatimin e strategjisë së komunikimit, si dhe vëzhgojë vazhdimisht zbatimin dhe vlerësimin e rezultateve të strategjisë së komunikimit.

2. КОМУНИКАЦИСКИ НАЧЕЛА

Имплементацијата на комуникациската стратегија ќе се заснова врз следните начела:

– отвореност
– слободен пристап и достапност до информации
– транспарентност
– отчетност
– вистинитост
– двонасочност во комуникацијата

2. PARIMET E KOMUNIKIMIT

Zbatimi i strategjisë së komunikimit do të bazohet në parimet vijuese:

– çiltërsi
– qasje e lirë dhe disponueshmëri te informaconet
– transparencë
– llogaridhënie
– vërtetësi
– reciprocitet në komunikim

3. ЦЕЛНИ ГРУПИ

3.1. Граѓаните

АПЈ редовно ќе ги информира граѓаните за своите активности со цел:

– јакнење на препознатливоста на АПЈ;

– потенцирање на придобивките што граѓаните може да ги имаат од активностите и работата на АПЈ во делот на заштита, промовирањето и унапредувањето на јазичните права;

– зголемување на јавната поддршка за активностите на АПЈ;

– обезбедување информации за прашања од широко општествено значење.

3. GRUPET E SYNUARA

3.1. Qytetarët

AZGJ-ja do t'i informojë qytetarët rregullisht për aktivitetet e saj me qëllim të:

– fuqizimi i njohjes së AZGJ-së;

– theksimi i përfitimeve që qytetarët mund t'i kenë nga aktivitetet dhe puna e AZGJ-së në pjesën e mbrojtjes, promovimit dhe përparimit të të drejtave gjuhësore;

– rritja e mbështetjes publike për aktivitetet e AZGJ-së;

– sigurimi i informacioneve për çështje me rëndësi të gjerë shoqërore.

3.2. Медиуми / претставници на медиумите

Комуникацијата и споделувањето информации со медиумите и со медиумските претставници е од особена важност за АПЈ, заради обезбедување на почитување на начелата врз кои се заснова оваа стратегија. Печатените/електронски медиуми и медиумските претставници се особено важни бидејќи претставуваат глас на

3.2. Mediet / përfaqësuesit e medieve

Komunikimi dhe ndarja e informacioneve me mediet dhe me përfaqësuesit e medieve ka rëndësi të madhe për AZGJ-në, për të siguruar respektimin e parimeve mbi të cilat bazohet kjo strategji. Mediet e shtypura / elektronike dhe përfaqësuesit e medieve janë sidomos të rëndësishëm pasi që paraqesin zërin

јавноста и се од особено значење во оваа комуникациска стратегија.

3.3. НВО сектор

АПЈ секогаш ќе биде отворена за комуникација и соработка со граѓанските организации. Воспоставувањето, негувањето и одржувањето квалитетна двонасочна комуникација со здруженијата на граѓани и фондации е една од примарните цели во дејствувањето на АПЈ.

3.4. Централна и локална власт

АПЈ ќе одржува дијалог и редовна комуникација со органите од централната власт, како и со органите од единиците на локалната самоуправа со цел да влијае врз доследната и правилната имплементација на Законот за употреба на јазиците и овозможувањето на јазичните права на граѓаните што произлегуваат од тој закон.

3.5. Меѓународни организации, академски/истражувачки центри, дипломатско-конзуларни претставништва

АПЈ редовно ќе ги информира меѓународните организации, дипломатско-конзуларните претставништва, академските и истражувачките центри со кои воспоставила соработка за своите активности, цели и резултати со цел да ја обезбеди потребната поддршка, да покаже транспарентност, отчетност и одговорност, но и да привлече поддршка за реализација на свои проектни активности од донаторската заедница.

e publikut dhe janë posaçërisht të rëndësishëm për këtë strategji komunikimi.

3.3. Sektor i OJQ-së

AZGJ do të jetë gjithnjë e hapur për komunikim dhe bashkëpunim me organizatat qytetare. Vendosja, kultivimi dhe ruajtja e komunikimit cilësor të ndërsjellë me shoqatat e qytetarëve dhe fondacionet është një nga qëllimet parësore të veprimtarisë së AZGJ-së.

3.4. Qeverisja qendrore dhe vendore

AZGJ-ja do të zhvillojë dialog dhe komunikim të rregullt me organet e qeverisjes qendrore, si dhe me organet e njësive të vetëqeverisjes vendore me qëllim të ndikimit në zbatimin e përpiktë dhe të rregullt të Ligjit të Përdorimit të Gjuhëve, dhe në mundësimin e të drejtave gjuhësore të qytetarëve që burojnë nga ai ligj.

3.5. Organizatat Ndërkombëtare, qendrat akademike / hulumtuese, përfaqësitë diplomatike-konsullare

AZGJ-ja do t'i informojë rregullisht organizatat ndërkombëtare, përfaqësitë diplomatike-konsullare, qendrat akademike dhe hulumtuese me të cila ka vënë bashkëpunim për aktivitetet, qëllimet dhe rezultatet e saj, duke synuar sigurimin e mbështetjes së nevojshme, të tregojë transparencë, llogaridhënie dhe përgjegjësi, por edhe të tërheqë mbështetje nga bashkësia e dhënësve (donatorëve) për realizimin e projekteve të saj.

3.6. Вработените во АПЈ на РСМ

АПЈ ќе воспостави ефикасен и ефективен механизам за внатрешна комуникација што ќе овозможи навремено и целосно информирање на вработените во АПЈ за сите активности од нејзиното работење.

3.6. Të punësuarit në AZGJ të RMV-së

AZGJ-ja do të vendosë mekanizëm efikas dhe efektiv për komunikim të brendshëm që do të mundësojë informim në kohë dhe të plotë të të punësuarve në AZGJ për të gjitha aktivitetet e punës së saj.

4. ДИРЕКТНА ПРОМОЦИЈА НА АПЈ ПРЕКУ КОМУНИКАЦИСКИ АЛАТКИ

АПЈ ќе ги користи алатките за комуникација што се однесуваат на сите целни групи и ќе изгради проактивен однос со сите засегнати страни. Поради тоа АПЈ ќе негува отворен пристап и соработка со медиумите и граѓанските организации. Заради максимизирање на ефектите од своите активности, АПЈ ќе ги користи следните алатки за комуникација:

4. PROMOVIMI I DREJTPËRDREJTË I AZGJ-SË ME ANË TË MJETEVE TË KOMUNIKIMIT

AZGJ-ja do t'i përdorë mjetet e komunikimit të cilat kanë të bëjnë me të gjitha grupet e synuara, si dhe do të ndërtojë një marrëdhënie më vepruese me të gjithë palët e përfshira. Për këtë shkak, AZGJ-ja do të kultivojë qasje të hapur dhe bashkëpunim me mediet dhe organizatat qytetare. Që të maksimalizojë efektet e aktiviteteve të saj, AZGJ-ja do t'i përdorë mjetet vijuese të komunikimit:

4.1. Веб-страница и социјални медиуми

Сите информации што ќе произлезат од АПЈ ќе бидат објавени на официјалната веб-страница на АПЈ: www.apj.gov.mk и www.azgj.gov.mk со цел да се зголеми видливоста на АПЈ и да се зајакне директната двонасочна комуникација преку социјалните медиуми. АПЈ, исто така ќе ги користи дигиталните алатки и социјалните мрежи (Facebook, YouTube, Twitter...) за објавување и споделување информации за нејзината работа.

4.1. Ueb faqja dhe mediet sociale

Të gjitha informacionet që do të dalin nga AZGJ-ja do të publikohen në ueb faqen zyrtare të AZGJ-së: www.apj.gov.mk dhe www.azgj.gov.mk me qëllim të rritjes së shikueshmërisë së AZGJ-së dhe të forcimit të komunikimit të drejtpërdrejtë të ndërsjellë nëpërmjet medieve sociale. Gjithashtu, AZGJ-ja do t'i shfrytëzojë mjetet digjitale dhe rrjetet sociale (Facebook, YouTube, Twitter...) për botimin dhe shpërndarjen e informacioneve të punës së saj.

4.2. Публикации

АПЈ ќе ги објави и дистрибуира сите документи за следење на остварување на правата на заедниците до сите релевантни засегнати страни. Овие извештаи се важна алатка за информирање на целните групи за наодите и за промовирање на предложените препораки за

4.2. Botimet

AZGJ-ja do t'i botojë dhe shpërndajë të gjitha dokumentet e ndjekjes së realizimit të të drejtave të bashkësive deri të palët e rëndësishme të përfshira. Këto raporte janë mjet i rëndësishëm i informimit të grupeve të synuara për gjetjet dhe për promovimin e rekomandimeve të propozuara për zhvillimin e

понатамошен развој на заштита и унапредување на правата на заедницата.

4.3. Конференции за печат

АПЈ ќе организира конференции за печат кои ќе служат и ќе се користат за брзо информирање на јавноста за најважните резултати од нејзините активности.

4.4. Соопштенија за јавноста

АПЈ ќе издава соопштенија за информирање на јавноста за прашања и активности поврзани со делокругот од нејзината работа.

4.5. Интервјуа и изјави

Претставници на АПЈ ќе учествуваат во интервјуа за медиуми и ќе даваат изјави за прашања коишто се однесуваат на областите за кои е надлежна АПЈ.

4.6. Брифинг за медиумите

АПЈ ќе организира брифинг за медиумите како средство за доставување одредена информација за конкретно прашање од интерес и за лобирање пред медиумите за добивање поддршка за одредени позиции.

4.7. Други настани за видливост

АПЈ ќе ја искористи секоја можност да ги промовира своите активности и да ја зголеми својата видливост преку организирање настани, но и учество на претставници на АПЈ на конференции, панели, тркалезни маси, дебати и други настани коишто не се организирани од АПЈ.

mëtutjeshëm të mbrojtjes dhe përparimit të të drejtave të bashkësive.

4.3. Konferencat e shtypit

AZGJ-ja do të organizojë konferenca shtypi që do të shërbejnë dhe do të përdoren për informim të shpejtë të publikut për rezultatet më të rëndësishme të aktiviteteve të saj

4.4. Kumtesat për mediet

AZGJ-ja do të lëshojë kumtesa për informimin e publikut në lidhje me çështje dhe aktivitete që kanë të bëjnë me fushëveprimin e saj.

4.5. Intervistat dhe deklaratat

Përfaqësues të AZGJ-së do të marrin pjesë në intervista për mediet dhe do të japin deklarata për çështje që kanë të bëjnë me sferat për të cilat ZGJ-ja është kompetente.

4.6. Njoftim (brifing) për mediet

AZGJ-ja do të organizojë njoftim (brifing) për mediet si mjet i dhënies së një informacioni të caktuar për një çështje konkrete të interesit dhe për lobim para medieve që të sigurohet mbështetje për pozicione të caktuara.

4.7. Ndodhi të tjera

AZGJ-ja do ta shfrytëzojë çdo mundësi që t'i promovojë aktivitetet e saj dhe ta rritë shikueshmërinë e saj nëpërmjet organizimit të ndodhive, por edhe pjesëmarrjes së përfaqësuesve të AZGJ-së në konferenca, panele, tryeza të rrumbullakëta, debate dhe ndodhi të tjera që nuk organizohen nga AZGJ-ja.

5. ИНДИРЕКТНА ПРОМОЦИЈА НА АПЈ

Индиректна форма на градење препознатливост на АПЈ е преку печатење банери, постери, флаери, лифлети, пликоа, папки, нотеси, пенкала и друг канцелариски материјал на кои е испечатено името и логото на АПЈ и/или на нејзините партнери, донатори.

Овие материјали ќе се дистрибуираат и ќе се користат за промоција и зголемување на препознатливоста на АПЈ и нејзините партнери на сите јавни настани и активности.

5. PROMOVIMI JO I DREJTPËRDREJTË I AZGJ-SË

Mënyrë jo e drejtpërdrejtë e njohjes së AZGJ-së është ajo e shtypjes së banderolave, afisheve, fletushkave, fletëpalosjeve, zarfeve, dosjeve, fletoreve, stilolapsave dhe materialeve tjera të zyrës ku shtypet emri dhe logoja e AZGJ-së dhe/ose e partnerëve, dhënësve.

Këto materiale do të shpërndahen dhe do të shfrytëzohen për promovimin dhe rritjen e njohjes së AZGJ-së dhe të partnerëve të saj në të gjitha aktivitetet dhe ngjarjet publike.

6. МОНИТОРИНГ НА ИМПЛЕМЕНТАЦИЈАТА И ПРОЦЕНА НА ВЛИЈАНИЕТО НА КОМУНИКАЦИСКАТА СТРАТЕГИЈА

Оваа комуникациска стратегија АПЈ ќе ја спроведува преку своите вработени, при што за секој јавен настан или активност ќе се одредат главните комуникациски аспекти за тој конкретен настан или активност.

Мониторингот на имплементацијата на комуникациската стратегија ќе се врши со користење на следните индикатори:

Индикатор 1	Број на објавени вести / соопштенија
Индикатор 2	Број на учесници на настани/ обуки/конференции во организација на АПЈ
Индикатор 3	Број на учества на претставници на АПЈ на настани коишто не се во организација на АПЈ
Индикатор 4	Број на посети на веб-страницата на АПЈ

6. VËZHGIMI I ZBATIMIT DHE VLERËSIMI I NDIKIMIT TË STRATEGJISË SË KOMUNIKIMIT

AZGJ-ja do ta realizojë këtë strategji komunikimi nëpërmjet të punësuarve të saj, ku për secilin aktivitet publik ose ngjarje do të caktohen aspektet kryesore komunikuese për atë aktivitet ose ngjarje konkrete.

Vëzhgimi i zbatimit të strategjisë komunikuese do të kryhet me shfrytëzimin e treguesve në vijim:

Indikatori 1	Numri i lajmeve/ njoftimeve të publikuara
Indikatori 2	Numri i pjesëmarrësve në ngjarje/ trajnime/ konferenca që i organizon AZGJ
Indikatori 3	Numri i pjesëmarrjeve të përfaqësuesve të AZGJ në ngjarje që nuk i organizon AZGJ
Indikatori 4	Numri i vizitave në ueb faqen e AZGJ

Индикатор 5	Број на следбеници / коментари на социјалните мрежи
Индикатор 6	Број на објавени публикации во издание на АПЈ
Индикатор 7	Број на преземени публикации, прашалници и други документи од веб-страницата на АПЈ

Indikatori 5	Numri i ndjekësve/ komenteve në rrjetet sociale
Indikatori 6	Numri i publikimeve të shpallura në edicionin e AZGJ
Indikatori 7	Numri i publikimeve, pyetësorëve të shkarkuara dhe dokumenteve tjera nga ueb faqja e AZGJ

АПЈ ќе ги користи гореспоменатите индикатори за мониторинг и евалуација на имплементацијата на комуникациската стратегија, при што ќе ги евалуира сите активности, резултати и остварени цели на АПЈ дополнително користејќи и други помошни алатки, како што се анкети, структурирани прашалници итн.

AZGJ-ja do t'i shfrytëzojë treguesit e lartpërmendur për vëzhgimin dhe vlerësimin e zbatimit të strategjisë komunikuese, duke i vlerësuar të gjitha aktivitetet, rezultatet dhe qëllimet e realizuara të AZGJ-së, gjithashtu duke shfrytëzuar edhe mjete tjera ndihmëse, siç janë anketat, pyetësorët struktural, etj.

7. ЕВАЛУАЦИЈА НА КОМУНИКАЦИСКАТА СТРАТЕГИЈА

АПЈ ќе воспостави и ќе одржува внатрешен систем за комуникација со цел да добие оптимална употреба на сите расположливи ресурси за поефикасно и успешно спроведување на оваа комуникациска стратегија.

Притоа, АПЈ ќе врши евалуација на комуникациската стратегија најмалку еднаш во годината, на крајот на календарската година, преку анализа на воспоставените индикатори за мониторинг.

При евалуацијата ќе бидат земени предвид резултатите од мониторингот на спроведувањето на стратегијата.

7. VLERËSIMI I STRATEGJISË SË KOMUNIKIMIT

AZGJ-ja do të vendosë dhe ruaj sistem të brendshëm të komunikimit me qëllim që të fitojë përdorim të përshtatshëm të të gjitha burimeve të disponueshme për realizim më efikas dhe të suksesshëm të kësaj strategjie komunikimi.

Duke vepruar kështu, AZGJ-ja do të vlerësojë strategjinë e komunikimit më së paku një herë në vit, në fund të vitit kalendarik, nëpërmjet analizës së treguesve të vendosur për vëzhgim.

Gjatë vlerësimit do të merren parasysh rezultatet e vëzhgimit të realizimit të strategjisë.

Адреса: кеј „Димитар Влахов“ бр.4, кат 4
1000, Скопје, Република Северна Македонија
Тел: +389 (2) 3 121731
e-mail: info@apj.gov.mk
www.apj.gov.mk
www.azgj.gov.mk

Adresa: shëtitorja „Dimitar Vllahov“ nr. 4, kati 4
1000, Shkup, Republika e Maqedonisë së Veriut
Tel: +389 (2) 3 121731
e-mail: info@apj.gov.mk
www.apj.gov.mk
www.azgj.gov.mk