

Drago Martinović

KRIZNO KOMUNICIRANJE JEDINICA LOKALNE I PODRUČNE SAMOUPRAVE



Drago Martinović

KRIZNO KOMUNICIRANJE
JEDINICA LOKALNE I PODRUČNE SAMOUPRAVE

Nakladnici:

Hrvatsko kulturno društvo Napredak, Podružnica Ljubuški
Hrvatska udruga za odnose s javnošću, Zagreb

Recenzenti:

dr. sc. Najil Kurtić, red. prof.
dr. sc. Božo Skoko, red. prof.
dr. sc. Vedada Baraković, red. prof.

Naslovnica:

Saša Šantić

Likovno oblikovanje:

Saša Šantić

Grafičko oblikovanje:

Tomislav Spajić

Lektorica:

Petra Kvesić

Tisak:

Logotip d.o.o., Široki Brijeg

CIP - Katalogizacija u publikaciji
Nacionalna i univerzitetska biblioteka
Bosne i Hercegovine, Sarajevo

659.4:352](497.5/6)

MARTINOVIĆ, Drago

Krizno komuniciranje : jedinica lokalne i područne samouprave / Drago Marti-
nović. - Ljubuški : HKD Napredak ; Zagreb : Hrvatska udruga za odnose s javnošću,
2026. - 208 str. : graf. prikazi, tabele ; 27 cm

Slika autora. - O autoru: str. 11. - Bibliografija: str. 195-208.

ISBN 978-9958-832-39-0 (HKD Napredak, Ljubuški)

COBISS.BH-ID 69335558

ISBN 978-953-7713-07-2 (Hrvatska udruga za odnose s javnošću, Zagreb)

CIP zapis je dostupan u nacionalnom skupnom katalogu knjižničnog sustava
Bukinet (<https://katalog.bukinet.hr>) pod brojem 991005959087009366.

Drago Martinović

KRIZNO KOMUNICIRANJE JEDINICA LOKALNE I PODRUČNE SAMOUPRAVE



Ljubuški / Zagreb, 2026.

SADRŽAJ

I. DIO: Kriza, krizno komuniciranje i odnosi s medijima i ključnim javnostima tijekom krize	12
1. poglavlje: Kriza i upravljanje u kriznim situacijama	16
2. poglavlje: Komuniciranje jedinica lokalne i područne samouprave prije, tijekom i nakon krize	34
3. poglavlje: Mediji i komunikacija s medijima i ključnim javnostima tijekom krize	56
 II. DIO: Vrste kriznih situacija i strateško komuniciranje jedinica lokalne i područne samouprave u velikim nesrećama i katastrofama i drugim kriznim situacijama	80
4. poglavlje: Strateško komuniciranje jedinica lokalne i područne samouprave.....	84
5. poglavlje: Uzroci i vrste kriznih situacija i njihov utjecaj na imidž i ugled općine/grada/županije	124
6. poglavlje: Komuniciranje općina/gradova i županija u velikim nesrećama i katastrofama	152

Predgovor	9
O autoru	11
I. DIO: Kriza, krizno komuniciranje i odnosi s medijima i ključnim javnostima tijekom krize	12
1. poglavlje: Kriza i upravljanje u kriznim situacijama	16
1. Kriza i upravljanje u kriznim situacijama.....	19
1.1. Pojam krize i kriznog komuniciranja.....	20
1.2. Strateško upravljanje krizom.....	24
1.3. Uloga kriznog menadžmenta u upravljanju krizom.....	27
Pitanja za provjeru znanja.....	30
Popis izvora.....	31
2. poglavlje: Komuniciranje jedinica lokalne i područne samouprave prije, tijekom i nakon krize	34
2. Komuniciranje jedinica lokalne i područne samouprave prije, tijekom i nakon krize	37
2.1. Komuniciranje prije krizne situacije.....	38
2.2. Komuniciranje tijekom krizne situacije	40
2.2.1. Javni nastupi tijekom krizne situacije	42
2.3. Komuniciranje nakon krizne situacije	46
IZDVOJENO Krizno komuniciranje jedinica područne (regionalne) samouprave – iskustvo iz prakse, uloga glasnogovornika i izazovi novog doba – Vlatka Vučić Marasović	48
IZDVOJENO Krizno komuniciranje Grada Varaždina tijekom pandemije COVID-19 - Dražen Dretar	51
Pitanja za provjeru znanja.....	53
Popis izvora.....	54
3. poglavlje: Mediji i komunikacija s medijima i ključnim javnostima tijekom krize	56
3. Mediji i komunikacija s medijima i ključnim javnostima tijekom krize.....	59
3.1. Odnosi s medijima tijekom krize.....	60
3.2. Mediji u jedinicama lokalne i područne samouprave.....	63
3.3. Komunikacijski alati u kriznim situacijama	65
3.4. Digitalne medijske platforme i umjetna inteligencija – alati sadašnjosti i budućnosti uspješnog kriznog komuniciranja	67
3.4.1. Korištenje alata online medija i umjetne inteligencije u kriznom komuniciranju.....	68
3.5. Komunikacija s internim javnostima.....	71
3.6. Komunikacija s eksternim javnostima	73
Pitanja za provjeru znanja.....	75
Popis izvora.....	76

II. DIO: Vrste kriznih situacija i strateško komuniciranje jedinica lokalne i područne samouprave u velikim nesrećama i katastrofama i drugim kriznim situacijama	80
4. poglavlje: Strateško komuniciranje jedinica lokalne i područne samouprave	84
4. Strateško komuniciranje jedinica lokalne i područne samouprave.....	87
4.1. Razvoj i organiziranost odnosa s javnošću u jedinicama lokalne i područne samouprave	88
4.1.1. Rezultati istraživanja o organiziranosti odnosa s javnošću u gradovima i županijama	90
4.2. Strategija komuniciranja s javnošću jedinica lokalne i područne samouprave	95
4.3. Krizni komunikacijski plan.....	100
4.4. Rezultati istraživanja o posjedovanju strategije komuniciranja s javnošću i kriznog komunikacijskog plana u jedinicama lokalne i područne samouprave u Republici Hrvatskoj.....	103
4.5. Donošenje komunikacijske strategije i komunikacijskog akcijskog plana za izradu akta strateškog planiranja u jedinicama lokalne i područne samouprave	106
PRIOLOG Primjer kriznog komunikacijskog plana županije/grada	107
POSEBNI DIO	
4.6. Razvoj i organiziranost odnosa s javnošću u županijama u Federaciji Bosne i Hercegovine i općinama/gradovima u Bosni i Hercegovini.....	113
Razvoj odnosa s javnošću u županijama u Federaciji Bosne i Hercegovine i općinama/gradovima u Bosni i Hercegovini.....	113
Organiziranost komuniciranja s javnošću u jedinicama lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini i županijama u Federaciji Bosne i Hercegovine	114
Rezultati istraživanja o posjedovanju strategije komuniciranja s javnošću i kriznog komunikacijskog plana u jedinicama lokalne samouprave u Bosni i Hercegovini i županijama u Federaciji Bosne i Hercegovine.....	117
Pitanja za provjeru znanja.....	119
Popis izvora.....	120
5. poglavlje: Uzroci i vrste kriznih situacija i njihov utjecaj na imidž i ugled općine/grada/županije	124
5. Uzroci i vrste kriznih situacija i njihov utjecaj na imidž i ugled općine/grada/županije.....	127
5.1. Uzroci kriznih situacija u jedinicama lokalne i područne samouprave	128
5.1.1. Vanjski uzroci kriza u jedinicama lokalne i područne samouprave	130
PRIMJER KRIZNOG SCENARIJA	
Dezinformacije i neugodni napadi na župana/gradonačelnika.....	132
5.1.1.1. Prirodne nepogode, tehničko-tehnološke i druge nesreće	136
PRIMJER KRIZNOG SCENARIJA	
Požar na otvorenom prostoru.....	138

5.1.2. Unutarnji uzroci kriza u jedinicama lokalne i područne samouprave	140
PRIMJER KRIZNOG SCENARIJA	
Unutarnja kriza u županiji/gradu	142
5.2. Vrste kriznih situacija.....	146
5.3. Utjecaj krize na imidž i ugled jedinica lokalne i područne samouprave	147
Pitanja za provjeru znanja	149
Popis izvora.....	150
6. poglavlje: Komuniciranje općina/gradova i županija u velikim nesrećama i katastrofama	152
6. Komuniciranje općina/gradova i županija u velikim nesrećama i katastrofama.....	155
6.1. Krizno komuniciranje u vrijeme velikih nesreća i katastrofa	157
6.1.1. Nositelji kriznog komuniciranja u vrijeme velikih nesreća i katastrofa u općinama/gradovima i županijama.....	161
6.2. Zakonska i normativno-pravna reguliranost kriznog komuniciranja općina/gradova i županija u velikim nesrećama i katastrofama	164
6.2.1. Krizni komunikacijski plan stožera civilne zaštite	166
6.3. Zakonska i normativno-pravna reguliranost kriznog komuniciranja u vatrogastvu.....	167
6.3.1. Krizni komunikacijski plan vatrogasnih postrojbi i vatrogasnih zajednica	169
POSEBNI DIO	
6.4. Komuniciranje stožera civilne zaštite u vrijeme prirodnih nepogoda, tehničko-tehnoloških i drugih nesreća u Bosni i Hercegovini	170
Prirodne nepogode, tehničko-tehnološke i druge nesreće	170
Nositelji kriznog komuniciranja u vrijeme prirodnih nepogoda, tehničko-tehnoloških i drugih nesreća u općinama/gradovima i županijama	172
IZDVOJENO Poštuj nemir onih koji gledaju – Darko Juka	175
Zakonska i normativno-pravna reguliranost kriznog komuniciranja općina/gradova i županija u vrijeme prirodnih nepogoda, tehničko-tehnoloških i drugih nesreća.....	178
Zakonska reguliranost kriznog komuniciranja u vatrogastvu	180
Krizni komunikacijski plan vatrogasnih postrojbi	182
PRILOG Pravilnik o kriznom komuniciranju Županijskog stožera civilne zaštite.....	183
PRILOG Primjer kriznog komunikacijskog plana stožera civilne zaštite općine/grada	190
Pitanja za provjeru znanja.....	194
Popis izvora.....	195
LITERATURA.....	198

ISBN 978-9958-832-39-0



9 789958 832390

Cijena: 60,00 KM

ISBN 978-953-7713-07-2



9 789537 713072

Cijena: 30,00 €

 HRVATSKO KULTURNO DRUŠTVO
NAPREDAK
PODRUŽNICA LJUBUŠKI

 HRVATSKA UDRUGA ZA
ODNOSE S JAVNOŠĆU