

AGENCIJA ZA ZAŠTITU TRŽIŠNOG NATJECANJA

KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA

Zagreb, siječanj, 2018.

Sadržaj

1. Uvod	3
2. Analiza stanja.....	4
3. Ciljevi i poruke	7
4. Dijelovi javnosti kojima se AZTN obraća	10
5. Obilježja dijelova javnosti kojima se AZTN obraća	12
6. Detaljan plan komunikacijskih aktivnosti AZTN-a.....	16

1. Uvod

Cilj svake komunikacijske strategije je definiranje i objašnjenje osnovnih načela rada i dugoročnog djelovanja određene organizacije odnosno institucije - njezine misije, vizije i ciljeva – i to i unutar organizacije i prema svim njezinim javnostima.

Komunikacija je, pak, proces koji pomaže u širenju strateških ciljeva organizacije, bilježi podršku različitih grupa i ključnih javnosti organizaciji te, istodobno, utječe na ponašanje i organizacije i njezinih javnosti. Svaka je komunikacija specifična, bez obzira na kojoj se razini odvija, jer svaka javnost ima različite komunikacijske zahtjeve. Upravo zbog potrebe da organizacija u svim svojim javnostima ostavlja isti dojam te zbog izbjegavanja mogućnosti da u različite javnosti, šalje različite informacije, u komunikacijskim strategijama razrađuju se osnovni principi komunikacije.

Strategija komunikacije Agencije za zaštitu tržišnog natjecanja (kraće: Agencija; AZTN) sadrži kratku analizu stanja, polaznu poziciju institucije u javnosti te određuje ciljeve koje institucija komunikacijom s javnošću želi postići. Analiza prepoznaje širi kontekst u kojem djeluje Agencija, probleme okruženja, kao i raspoloženje javnog mnijenja, stavove i želje skupina i pojedinaca, koji svi zajedno utječu i na rad Agencije. Iz toga se, pak, izlučuju i glavni ciljevi komunikacije AZTN-a.

Na razini načela, strategija komunikacije razrađuje osnovne komunikacijske poruke.

Da bi poruke što brže i što kvalitetnije polučile učinak i da bi institucija pridobila podršku svih svojih javnosti za svoje ciljeve, nužno je jasno označiti pojedince ili grupe ljudi kojima su namijenjene i koje bi trebale potaknuti na akciju.

Stoga komunikacijska strategija određuje ključne javnosti (kao segmente opće javnosti) koje imaju specifične komunikacijske zahtjeve, razrađuje u najkraćim crtama principe i komunikacijske kanale prema spomenutim ključnim javnostima kao i taktike komuniciranja prema pojedinim skupinama.

2. Analiza stanja

Tijekom 20 godina djelovanja u Republici Hrvatskoj, Agencija za zaštitu tržišnog natjecanja (osnovana 1995.,s radom započela 1997.) etablirala se kao neovisno i samostalno tijelo s javnim ovlastima koje u Hrvatskoj provodi propise o zaštiti tržišnog natjecanja, a s punopravnim članstvom Hrvatske u EU postala je nadležna i za poslove određene Uredbom Vijeća (EZ) br. 1/2003 vezano uz primjenu članaka 101. i 102. Ugovora o funkcioniranju Europske unije.(dalje u tekstu i: UFEU) te Uredbom Vijeća (EZ) br. 139/2004 o kontroli koncentracija¹.

Agencija se u tom razdoblju istaknula kao „zaštitnik“ i poticatelj tržišnih procesa u Hrvatskoj te kao institucija koja u skladu sa Zakonom o zaštiti tržišnog natjecanja i provedbenim aktima te jasno određenom misijom, vizijom i ciljevima, poduzima mjere čiji je krajnji cilj osiguranje boljeg funkcioniranja tržišta za poduzetnike, potrošače i gospodarstvo u cjelini. Neizostavna je njezina uloga u jačanju kulture tržišnog natjecanja i promicanja svijesti o koristi koju građanima (potrošačima i poreznim obveznicima) donosi fer tržišno natjecanje, a i istraživanja pokazuju da je svijest javnosti o takvoj ulozi Agencije sve raširenija. ²

Korist za društvo u cjelini - okosnica je misije Agencije koja se ostvaruje provedbom Zakona o zaštiti tržišnog natjecanja i sankcioniranjem poduzetnika koji krše taj zakon, s ciljem osiguranja jednakih uvjeta za sve sudionike na

¹ Uredba Vijeća (EZ) br. 1/2003 od 16. prosinca 2002. o provedbi pravila o tržišnom natjecanju utvrđenim člancima 81. i 82. Ugovora o osnivanju Europske zajednice, SL L 001, 04. 01. 2003.; Uredba Vijeća (EZ) br. 139/2004 od 20. siječnja 2004. o kontroli koncentracija između poduzetnika (Uredba EZ o koncentracijama), SL L 24, 29.1.2004.

²Istraživanje o informiranosti poduzetnika i drugih ciljnih skupina o zaštiti tržišnog natjecanja u Republici Hrvatskoj, IPA 2007 „CRO COMPETE“, Zagreb, srpanj 2010.;
Drugo Istraživanje o informiranosti poduzetnika i drugih ciljnih skupina o zaštiti tržišnog natjecanja u Republici Hrvatskoj , IPA 2007 „CRO COMPETE“, Zagreb, srpanj 2011.

tržištu, bez obzira na njihovu tržišnu snagu i veličinu, kako određeni poduzetnici ne bi bili u neopravdano povoljnijem položaju na tržištu u odnosu na druge.

Istodobno, AZTN je od 7. prosinca 2017. godine nadležan za provođenje Zakona o zabrani nepoštenih trgovačkih praksi u lancu opskrbe hranom (ZNTF, Narodne novine, br. 117/17). Tim se Zakonom utvrđuju pravila i sustav mjera za sprječavanje nametanja nepoštenih trgovačkih praksi i utvrđuju nepoštene trgovačke prakse u lancu opskrbe hranom, čijim se nametanjem iskorištava značajna pregovaračka snaga otkupljivača i/ili prerađivača ili trgovca u odnosu na njihove dobavljače.

Cilj Zakona je uspostava, osiguranje i zaštita poštenih trgovačkih praksi kojima se štite sudionici u lancu opskrbe hranom. Naime, tijekom posljednjih nekoliko desetljeća kretanja poput sve veće koncentracije i vertikalne integracije sudionika na tržištu EU-a dovela su do strukturnih promjena u lancu opskrbe hranom. Tim se kretanjima pridonijelo stanju znatno različitih razina pregovaračke snage i ekonomskih neravnoteža u pojedinačnim trgovinskim odnosima među dionicima u lancu. Iako su razlike u pregovaračkoj snazi uobičajene i legitimne u poslovnim odnosima, njihova zlouporaba katkad može dovesti do nepoštenih trgovačkih praksi.

S obzirom na ulogu AZTN-a u promicanju jednakih uvjeta poslovanja za sve poduzetnike na tržištu provedbom ZNTF-a te ovlasti koje Agencija ima u vođenju postupaka i izricanju upravno-kaznenih mjera, osobito u svjetlu djelotvornog i neovisnog provođenja propisa na nacionalnoj razini, „prirodan“ je bio izbor AZTN-a kao institucije koja će provoditi ZNTF,

Vizija Agencije, koja osobito od izražaja dolazi u razdobljima gospodarske krize, uspostava je djelotvornog tržišnog natjecanja u ime poticanja dugoročnog i stabilnog gospodarskog rasta i stvaranja uvjeta za razvoj poduzetništva, zapošljavanje, inovacije, ulaganja i konkurentnost – sve što otvara tržišta odnosno onemogućava njihovo zatvaranje u korist pojedinih poduzetnika i na štetu potrošača.

Učinkoviti sustav tržišnog natjecanja osigurava maksimalne koristi na dobrobit potrošača – niže cijene, veću mogućnost izbora proizvoda i usluga i njihovu

bolju kvalitetu, a samo takvi sustavi i tržišta koja dobro funkcioniraju potiču poduzetnike na inovacije, prisiljavaju ih da prilagode svoje poslovne strategije zahtjevima potrošača i motiviraju ih na ulaganja koja stvaraju uvjete za novo zapošljavanje, konkurentnost i, u konačnici, dugoročni gospodarski rast bez dodatnih troškova za državu i poduzetnike.

Tome su usmjereni i strateški ciljevi rada Agencije – jačanje njezine izvršne uloge, mijenjanje ponašanja poduzetnika i postizanje usklađenosti njihovih poslovnih strategija s propisima o zaštiti tržišnog natjecanja i Zakonom o zabrani nepoštenih trgovačkih praksi u lancu opskrbe hranom, jačanje kulture tržišnog natjecanja kod potrošača, nositelja drugih politika i tijela javne vlasti te, s članstvom Hrvatske u Europskoj uniji, suradnju s tijelima i institucijama EU.

Međutim, unatoč transparentnosti rada Agencije i njezinom nastojanju da tržišna načela postanu temelj funkcioniranja gospodarstva, pa čak i nakon ulaska Hrvatske u EU, gdje je tržišno natjecanje jedan od stupova zajedničkog tržišta, hrvatsko gospodarstvo u tom segmentu ipak nije do kraja sazrelo. I dalje je kod poduzetnika, institucija i šire javnosti razvidno nedostatno prihvaćanje tržišnog gospodarstva, a još manje poznavanje pravila i propisa kojima je svrha zaštita tržišnog natjecanja i zaštita „slabijih poduzetnika“ od nepoštenih praksi koje im se nameću u lancu opskrbe hranom, unatoč važnosti tih pravila za uspostavu fer konkurencije odnosno sustava koji će svim poduzetnicima jamčiti jednake uvjete poslovanja (engl. *level playing field*).

Stoga Agencija od svoga osnivanja posebno radi na podizanju razine svijesti i znanja o učincima tržišnog natjecanja na konkurenciju odnosno "pravilima ponašanja" poduzetnika na određenom tržištu. Na jednak način će Agencija pristupati i u provođenju ZNTP-a.

Agencija svojim djelovanjem stalno ističe i, koliko je god moguće, koristi svoju poziciju nezavisnog „glasnogovornika“ tržišnog gospodarstva koji se zalaže za strogu primjenu propisa o zaštiti tržišnog natjecanja i zabrani nepoštenih trgovačkih praksi, s osnovnim ciljem sprječavanja samovolje na tržištu, bilo

pojedinih poduzetnika, bilo same države u situacijama kada ona preko svojih institucija ili poduzetnika u vlasništvu, djeluje na tržištu. Pritom Agencija kontinuirano ima na umu kako su javnost rada i izrazita transparentnost preduvjet za ispunjavanje njezine zakonske zadaće u promicanju prava i kulture tržišnog natjecanja, ali i provođenja antikorupcijske strategije.

Poslovna zajednica prije svega, ali i potrošači, u pravilu honoriraju takvu nezavisnost i principijelnost, a takav pozitivan stav uglavnom dobiva i potporu medija te je stoga to potrebno maksimalno koristiti.

Ipak, budući da u svijesti sudionika na tržištu još uvijek nije posve „izbrisan“ pristup koji prednost daje državnom intervencionizmu u odnosu na tržište i AZTN kao nezavisnog regulatora, aktivna komunikacijska uloga Agencije nužna je poluga za promjenu takvog stava.

3. Ciljevi i poruke

Da bi se u javnosti još značajnije profilirala kao zaštitnik i promicatelj načela tržišnog natjecanja u gospodarstvu, glavni cilj komunikacijske strategije Agencije je maksimalno približavanje javnosti rada Agencije, načina odlučivanja kao i svih njezinih odluka.

Uz isticanje uloge koju Agencija kontinuirano ima u otkrivanju i sankcioniranju povreda tržišne utakmice u Hrvatskoj od velike je važnosti stalno pojašnjavanje uloge koju Agencija ima nakon pristupanja Republike Hrvatske Europskoj uniji, a riječ je o nadležnosti za izravnu primjenu pravne stečevine EU iz područja zaštite tržišnog natjecanja. Drugim riječima, zaštita tržišnog natjecanja u Hrvatskoj postala je dio sustava zaštite tržišnog natjecanja na unutarnjem tržištu EU, koju istodobno, osim hrvatske Agencije i hrvatskih sudova, provode i europske institucije - Europska komisija, Opći sud Europske unije i Sud Europske unije.

To podrazumijeva da je Agencija od 1. srpnja 2013. obvezna surađivati s tijelima za zaštitu tržišnog natjecanja u drugim državama članicama i Europskom komisijom kroz Europsku mrežu tijela za zaštitu tržišnog natjecanja (ECN). Suradnja obuhvaća razmjenu informacija o postupcima koji se vode protiv poduzetnika za koje se sumnja da sklapaju zabranjene sporazume ili zlouporabljaju vladajući položaj odnosno krše odredbe članaka 101. i 102.

UFEU, provedbu zajedničkih nenajavljenih pretraga ili pružanje pomoći u provođenju pretraga, kao i provedbu pretraga u ime i za račun EK ili nekog tijela države članice. Ujedno, obveza je AZTN-a da prije donošenja konačne odluke u postupku koji vodi temeljem članaka 101. i 102. UFEU o tome izvijesti EK, te da u slučaju ako je EK već pokrenula postupak u istom predmetu, obustavi daljnje vođenje tog postupka.

Iako je već koristila različite komunikacijske kanale za približavanje krajnjim «korisnicima», medijima te subjektima koji posluju u uvjetima otvorenog tržišta, kako bi ih upoznala sa svojim postojanjem i aktivnostima te dodatno senzibilizirala po pitanjima zaštite tržišnog natjecanja i jednakim mogućnostima rada, s obzirom na širenje nadležnosti Agencije te je kanale potrebno još više staviti u funkciju informiranja i edukacije javnosti o poziciji i ulozi Agencije.

Naime, tijekom procesa pregovora o pristupanju Republike Hrvatske Europskoj Uniji, ali i u provođenju propisa o zaštiti tržišnog natjecanja u tom razdoblju, Agencija je aktivno primjenjivala te tumačila Pravnu stečevinu (*Acquis Communautaire*) odnosno europske norme i standarde u području zaštite tržišnog natjecanja. Ta je potreba pojašnjavanja zakonodavstva, postupaka te nadležnosti institucija vezano uz propise o zaštiti tržišnog natjecanja s danom pristupanja dodatno pojačana, osobito s obzirom na promjene propisa i pravila iz područja tržišnog natjecanja u Europskoj Uniji.

Jačanje izvršne uloge Agencije kroz vođenje postupka utvrđivanja narušavanja tržišnog natjecanja, utvrđivanja iskorištavanja značajne pregovaračke snage nametanjem nepoštenih trgovačkih praksi te utvrđivanja uvjeta za izricanje upravno kaznenih mjera u slučaju obje nadležnosti, odnosno ta, gotovo sudska procedura u postupcima pred Agencijom, a u nekim slučajevima za hrvatske poduzetnike i pred Europskom komisijom, zahtjeva od Agencije definirana komunikacijska pravila te jasnoću poruka, kako bi odluke Agencije bile pravilno tumačene, bez dvojbi i nedoumica.

Glavni cilj svake komunikacije Agencije treba biti prenošenje jasnog stava o koristima koje tržišno natjecanje donosi svim društvenim

dionicima. Jednako tako, Agencija postupa i u komunikaciji odluka iz nadležnosti provođenja ZNTP-a, kako bi djelotvorno utjecala na uspostavu, osiguranje i zaštitu poštenih trgovačkih praksi kojima se štite sudionici u lancu opskrbe hranom.

Na taj način se stvara/gradi aktivno i zainteresirano okruženje i ostvaruju se ciljevi Agencije.

Iz ovakvog pozicioniranja Agencije slijede i ključne poruke iz kojih se prema potrebi i ovisno o situaciji, kreiraju sve druge poruke:

Tržišno natjecanje podiže kvalitetu roba i usluga, povećava mogućnost izbora proizvoda i usluga, smanjuje cijene, potiče i motivira poduzetnike na ulaganja koja stvaraju uvjete za novo zapošljavanje, konkurentnost i dugoročni gospodarski rast. Zaštita tržišnog natjecanja koju provodi AZTN kroz ZZTN osigurava učinkovitu borbu protiv onih poduzetnika koji svojim ponašanjem na tržištu (sklapanje zabranjenih sporazuma, zlouporaba vladajućeg položaja ili prevelikom koncentracijom na tržištu) prijete narušavanjem ili ograničavanjem slobode tržišnog natjecanja.

Sprječavanjem i sankcioniranjem nepoštenih trgovačkih praksi u lancu opskrbe hranom štite se tržišni subjekti manje pregovaračke snage, uspostavlja se praksa dobrog poslovnog ponašanja te se vraća povjerenje sudionika lanca opskrbe hranom i krajnjih potrošača u poštnu trgovinu.

4. Dijelovi javnosti kojima se AZTN obraća

Spomenute ključne poruke, kao i sve druge koje iz nje proizlaze treba, koliko je god moguće više, isticati i ponavljati u svakom obraćanju javnosti. U svojoj srži, poruke moraju uvijek biti iste prema svim dijelovima javnosti. Međutim, ovisno o obilježjima svakog pojedinog dijela javnosti, obilježjima konkretnih slučajeva te prioritetima Agencije vezanima uz to, ključne je poruke potrebno modificirati. Javnost kojoj se Agencija obraća može se podijeliti na dvije skupine:

- opća
- stručna

Cilj komunikacije Agencije prema općoj javnosti je njezina senzibilizacija na pitanjima tržišta i tržišnog natjecanja te poštenih trgovačkih praksi.

Opća javnost može se podijeliti na slijedeće podskupine:

- donositelji odluka (Hrvatski sabor, Vlada, ministarstva, lokalna uprava i samouprava)
- poslovna javnost (poduzetnici i njihove udruge)
- kreatori javnog mnijenja - novinari i mediji
- ostale nevladine organizacije (*Non Governmental Organizations*) i građani

U tim je različitim javnostima potrebno kontinuirano promicati stav kako je konkurencija temeljni pokretač tržišnog gospodarstva i konkurentnosti, a poštena trgovačka praksa temelj poslovanja u dobroj vjeri te da je nadzor nad

tržišnim natjecanjem i odnosima u lancu opskrbe hranom potreban kako bi svi poduzetnici imali jednake šanse za uspjeh na tržištu ovisno o njihovoj inovativnosti, produktivnosti, cijeni i kvaliteti njihovih proizvoda i usluga, što donosi korist potrošačima. Općoj javnosti poruku je potrebno spustiti na razinu pozitivnog utjecaja konkurencije na život građana i poslovanje poduzetnika.

Cilj komunikacije Agencije prema stručnoj javnosti je naglašavanje zakonitosti rada Agencije, ispravnosti njezinih odluka i poštivanja svih pozitivnih propisa.

Stručna javnost se dijeli na:

- akademsku
- pravosudnu

U dijelovima te javnosti nije potrebno promicati stav o krajnjim koristima tržišne utakmice za sve sudionike na tržištu, odnosno građane, nego je potrebno naglašavati kvalitetu odluka Agencije (osobito u primjeni propisa) te važnost kontinuirane edukacije u području primjene propisa iz prava tržišnog natjecanja.

- Zaposlenici Agencije

Posebnu javnost čine zaposlenici Agencije koji predstavljaju zatvorenu skupinu unutar koje je nužno održati visoki stupanj identifikacije s Agencijom te poticati razvoj svijesti o važnosti posla koji obavljaju. Također, izrazito je važno naglašavati profesionalnost i principe na kojima počiva rad Agencije jer je za jednoznačnost komunikacijskih poruka koje iz Agencije idu prema vanjskim javnostima, izrazito je važna

unutarnja kohezija.

5. Obilježja dijelova javnosti kojima se AZTN obraća

- **Donositelji odluka**

Cilj komunikacije s ovom ključnom javnošću je njezino senzibiliziranje za, sukladno njezinim zakonskim ovlastima, mjesto i ulogu Agencije u sustavu državne uprave te djelokrug njezina rada. Agenciju je osnovao Hrvatski sabor te je ona u svom radu odgovorna isključivo Hrvatskom saboru (dalje: Sabor, HS). Stoga je komunikacija sa Saborom, odnosno sa saborskim zastupnicima koji donose odluke važne za funkcioniranje Agencije, ali i uopće funkcioniranje tržišta i uređivanje tržišnih odnosa, od ključne važnosti. Komunikacija se odvija dostavljanjem Hrvatskom saboru godišnjih izvješća o radu Agencije za prethodno razdoblje, ali i na druge načine, ovisno o potrebama i zahtjevima HS-a. Komunikacija sa saborskim zastupnicima mora se razvijati u dva smjera. Prije svega, zastupnici moraju u potpunosti biti informirani o aktivnostima Agencije i rezultatima njezina rada, kako bi joj i u buduće dali punu potporu na svim razinama. Komunikacija sa Saborom otvara i mogućnost senzibiliziranja saborskih zastupnika za pitanja tržišnog natjecanja i pitanja vezana uz provedbu Zakona o zabrani nepoštenih trgovačkih praksi u lancu opskrbe hranom.

Istodobno, kako je zakonska uloga agencije promicanje prava i politike tržišnog natjecanja ne samo kroz podizanje razine svijesti i znanja o tržišnom natjecanju nego i kroz stručna mišljenja o sukladnosti nacрта zakona i drugih propisa i važećih zakona i drugih propisa s propisima o zaštiti tržišnog natjecanja, tako je nužna i komunikacija Agencije s hrvatskom Vladom te tijelima državne i lokalne samouprave. Osim u izravnim kontaktima vezano uz konkretne predmete, ta se komunikacija može odvijati i posredno, putem edukativnih radionica, seminara, konferencija itd. Međutim, u toj komunikaciji ne smije biti dovedena u pitanje neovisnost AZTN-a kod donošenja odluka.

- **Poslovna javnost (poduzetnici i njihova udruženja)**

Po prirodi stvari, poslovna javnost trebala bi biti najviše zainteresirana za pravilno funkcioniranje tržišta te je ona i prirodni partner za ostvarenje komunikacijskih ciljeva Agencije. Poslovni ljudi u Hrvatskoj udruženi su u nekoliko asocijacija odnosno institucija/udruženja (Hrvatska gospodarska komora (HGK), Hrvatska udruga poslodavaca (HUP), Hrvatska udruga izvoznika (HIZ), Hrvatska obrtnička komora (HOK)) koje se zalažu za ostvarivanje prava poduzetnika i poboljšanje njihovog položaja te poboljšanje tržišnog gospodarstva uopće. Komunikacija s poslovnom javnošću kreće, prije svega, kroz pojedinačnu komunikaciju s poduzetnicima kroz konkretne postupke koje Agencija vodi, ali i njihovim udruženjima. Cilj komunikacije je artikulacija stavova Agencije usmjerenih primarno poslovnoj javnosti u svim pitanjima koja se tiču poduzetnika, bilo da je riječ o promjenama propisa kojima se mijenjaju uvjeti poslovanja na tržištu bilo da je riječ o konkretnim pojedinačnim odlukama Agencije usmjerenima prema točno određenom poduzetniku.

Neovisno o tome jesu li odluke pozitivne ili negativne spram poduzetnika, Agencija ih u komunikaciji treba koristiti kao edukativne i preventivne primjere kako se poduzetnici trebaju odnosno ne smiju ponašati na tržištu. Također, u svim situacijama kada stavovi poslovne javnosti nisu u suprotnosti sa stavovima Agencije, poželjno je postizanje zajedničke platforme za njihovo promicanje sukladno načelu - dva su glasa snažnija od jednog.

- **Kreatori javnog mnijenja – novinari i mediji**

Kreatori javnog mnijenja i novinari prenose poruke koje želimo poslati bilo kojem drugom dijelu javnosti, napose općem. Uobičajeno je razmišljanje kako javnost misli ono što kažu mediji, odnosno, da ako možemo promijeniti ono što kažu mediji, onda ćemo promijeniti i mišljenje javnosti. Činjenica je da mediji ne određuju što ljudi misle, ali stvaraju platformu za diskusiju i mogu

pojačati stavove ostalih javnosti spram konkretnih pitanja i djelokruga rada Agencije. Stoga kreatore javnog mnijenja i medije mnogi smatraju i ključnim dijelom javnosti.

Iz svih tih razloga, za Agenciju je iznimno važno uspostaviti potpuno otvorenu komunikaciju s novinarima te u svakom trenutku biti dostupan za njihova pitanja. Ako ovu ključnu javnost uvjerimo u ispravnost naše pozicije i ispravnost ciljeva koje želimo postići, dobit ćemo «treću stranu» čija će podrška biti ključna u komunikaciji s općom javnošću, a olakšat će poziciju Agencije i u komunikaciji s drugim dijelovima javnost, prije svih s donositeljima odluka.

- **Ostale interesne skupine i građani**

Ostale interesne skupine predstavljaju sindikate, različita koordinacijska tijela sastavljena od predstavnika svih interesnih strana poput Nacionalnog vijeća za konkurentnost, Gospodarsko socijalnog vijeća, Udruga potrošača i sl. te različitih udruga civilnoga društva i nevladinih udruga (*Non Governmental Organizations*) koje se bave specifičnim segmentima funkcioniranja društva odnosno tržišnog gospodarstva (npr. *Transparency International*). I te skupine, kao i ostali segmenti opće javnosti, trebali bi raditi na dobrobit građana odnosno potrošača pa je cilj komunikacije s tim grupama dobivanje potpore za stavove Agencije i principe koje promiče. To je posebno važno kod udruženja/grupa koje predstavljaju sve zainteresirane strane kao što su Nacionalno vijeće za konkurentnost i Gospodarsko socijalno vijeće jer njihovi stavovi govore u ime svih strana vezanih uz tržišno gospodarstvo. Komunikacija sa spomenutim grupama vezana je uz pojedinačne slučajeve i treba se planirati i provoditi ovisno od slučaja do slučaja.

Iznimno važna je i komunikacija Agencije s građanima. Upravo zbog svijesti da njezino djelovanje krajnju korist donosi upravo potrošačima/gr građanima, Agencija vrlo savjesno reagira i odgovara ne sve upite/dileme i predstavke građana te na njihov poticaj, ukoliko za to postoji zakonska osnova, pokreće postupke po službenoj dužnosti. Štoviše, Agencija kontinuirano poziva građane na aktivan pristup i inicijativu odnosno prijavljivanje nepravilnosti koje

su u djelokrugu rada Agencije što zapravo predstavlja i vrlo konkretan oblik komunikacije s ovim dijelom javnosti.

- **Stručna javnost**

Ovoj skupini javnosti pripadaju sve institucije akademske zajednice - sveučilišta, fakulteti, visoke škole, instituti – ekonomskog ili pravnog usmjerenja te stručne pravne i ekonomske udruge, istaknuti pojedinci kao i predstavnici pravosuđa u RH. S obzirom na to da se pravo tržišnog natjecanja u Hrvatskoj ne izučava kao posebna disciplina, primarni cilj komunikacije s akademskom javnosti trebao bi biti ukazivanje na potrebu ustanovljavanja posebnoga kolegija ili osiguranja više prostora u postojećim kolegijima, posvećenog suvremenom pravu tržišnog natjecanja odnosno ekonomiji industrijskih organizacija, koji bi objedinio teoretske i praktične dosege u cilju edukacije stručnjaka za pravo tržišnog natjecanja.

Kada je riječ o komunikaciji sa pravosudnom javnosti ona je vezana za potrebe dodatne edukacije predstavnika pravosuđa u RH, upoznavanje s pravom tržišnog natjecanja i povezivanje s europskim sudovima.

6. Detaljan plan komunikacijskih aktivnosti AZTN-a

Aktivnosti	Rok/Vremenski okvir
Identitet/opća komunikacija	
Izvešće o radu Hrvatskom saboru	Jednom godišnje
Osvježavanje mrežne stranice odlukama AZTN-a	Kontinuirano, po priređivanju dokumenata za objavu
Konferencije, okrugli stolovi stručne radionice	Po pozivu
Stručne konferencije Agencije	Jednom godišnje, u skladu s financijskim mogućnostima
Elektronski informativni bilten AZTN info	Mjesečno
Odnosi s medijima	

Tematske konferencije za medije	Po potrebi, pri objavi najvažnijih odluka AZTN-a, pri predstavljanju izvješća
Neslužbena druženja s novinarima (briefinzi)	Jednom u dva mjeseca
Priopćenja za javnost	Nakon sjednica Vijeća, po donošenju odluka
Osvježavanje mrežne stranice vijestima i priopćenjima	Kontinuirano
Službeni i neslužbeni kontakti s novinarima	Po potrebi
Drugi medijski događaji	Po potrebi
Interna komunikacija	
Informiranje zaposlenika o relevantnim događajima u okruženju	Kontinuirano dnevno
Informiranje zaposlenika o svim važnim odlukama AZTN-a te odlukama važnim za djelovanje institucije	Kontinuirano, po donošenju odluka
Uključivanje zaposlenika u komunikacijske aktivnosti	Po potrebi

