

**OPĆINSKI SUD
GRAČANICA**

**STRATEGIJA
ZA ODNOS SA JAVNOŠĆU I INFORMISANJE**

Gračanica, oktobar 2010.

SADRŽAJ

Sažetak.....
1. Uvod
2. Analiza komunikacija (revizija komunikacija)
2.1. Ured predsjednika Suda u funkciji internog i eksternog komuniciranja	
2.2. Interno komuniciranje	
2.2.1. <i>Sastanci osoblja,</i>	
2.2.2. <i>Intranet i interna komunikacija (e-mail)</i>	
2.2-3 <i>Telefoni</i>	<i>.....</i>
2.2-4 <i>Interne uredbe, odluke, nalozi, rješenja, itd.</i>	<i>.....</i>
2.3 Eksterno komuniciranje.....
2.3-1 <i>Odnosi s medijima.....</i>	<i>.....</i>
2.3-1-A <i>Press konferencije.....</i>	<i>.....</i>
2.3-1-B <i>Obavještenja (saopćenja) za štampu (press release)</i>	<i>.....</i>
2.3-4 <i>Baza kontakata</i>	<i>.....</i>
2.3-6 <i>Zakonom propisano oglašavanje (konkursi za radna mjesta, odluke)</i>	<i>.....</i>
2.3-7 <i>Web stranica Suda.....</i>	<i>.....</i>
2.3-10 <i>Oglasne ploče.....</i>	<i>.....</i>
3.3 <i>Viši pravosudni organi i drugi nivoi vlasti i građani</i>	<i>.....</i>

SAŽETAK

Općinski sud u Gračanici ima veoma dugu tradiciju. Još negdje u prvom periodu osmanske uprave, prije 1548., Gračanica je proglašena kasabom (gradom) sa muslimanskim džematom od tri mahale (97) kuća, časnom džamijom i redovnim sedmičnim pazarom. Dvadesetak godina kasnije, postaje sjedište prostranog kadiluka koji je obuhvatao nahije: Soko, Srebrenik i Gradačac. Ova sudska institucija djelovala je Gračanici sve do kraja osmanske uprave.

Nakon okupacije Bosne i Hercegovine, 1878. godine, Austro-Ugarska uspostavlja sasvim novi sistem vlasti i provodi krupne društvene i ekonomske promjene. Pored centralnih organa (Zemaljska vlada u Sarajevu), uspostavljaju se i niži kotarski organi upravne i sudske vlasti (kotarski i okružni sudovi). Gračanica postaje sjedište kotarske uprave (kotarsko predstojništvo) i kotarskog suda, koji je djelovao sve do kraja austrougarske uprave.

U periodu između dva svjetska rata u Gračanici djeluje sreski sud, koji će tokom Drugog svjetskog rata u okviru NDH djelovati ponovo kao kotarski sud.

Nakon završetka Drugog svjetskog rata u Gračanici, kao sjedištu sreza, djeluje sreski sud, sve do 1955. godine, kada je tokom prve veće administrativne reforme u zemlji došlo do ukidanja Gračaničkog sreza, pa samim tim i Sreskog suda, koji od tada djeluje kao Opštinski sud – sve do danas.

Općinski sud u Gračanici kontinuirano je djelovao i u ratu za Bosnu i Hercegovinu (1992. – 1995.) kao značajan faktor civilne vlasti i stabilnosti prilika na lokalnom nivou. Poslije rata, u procesu velike reforme pravosuđa u BiH, došlo je do znatnijeg smanjivanja broja sudija u Općinskom sudu u Gračanici. Ipak, ovaj sud spada u najažurnije sudove u Bosni i Hercegovini.

Općina Gračanica ima 54.064 stanovnika, što čini 1,36% ukupnog stanovništva BiH. Sa gustom naseljenosti od 246 stanovnika na kvadratni kilometar ima intenzivnu naseljenost u odnosu na bosanskohercegovački prosjek od 75 stanovnika na 1 kvadratni kilometar. U razdoblju 1992. – 1995. dogodile su se ratom uslovljene teritorijalne promjene i migracije na području regije, pa i općine. (poslije Dejtona dio općine sa srpskim većinskim stanovništvom pripao Srpskom entitetu). Razdoblje od 1996. – 2003. godine je period konsolidacije povratka stanovništva. Starosna struktura na općini 2004. godine bila je: od 0 – 14 godina 25%, od 15 – 64 godine 67%, od 65 pa na više 8,7%. Po nacionalnosti 99% Bošnjaci.

Gračanica spada u red većih općina u Bosni i Hercegovini (219 kvadratnih kilometara), koje imaju nešto dinamičniji društveno-ekonomski razvoj u periodu poslije rata u odnosu na svoje bliže i dalje okruženje (posebno u razvoju poduzetništva i malog biznisa).

Važnu ulogu u tome imala je i lokalna uprava, ali i Općinski sud kao sudska vlast na općinskom nivou, koji je u proteklom periodu ostvario značajne rezultate. O ostvarivanju uloge i konkretnim aktivnostima Općinskog suda građani nisu informisani u onoj mjeri u kojoj se ti rezultati ostvaruju. Zbog nedovoljne informisanosti, u javnosti se stvara (a i održava) pogrešna slika kako o pojedinačnim akcijama, tako i o redovnom radu Suda. Iako nisu vršena neka egzaktna istraživanja, ipak se sa sigurnošću može reći da su ostvareni rezultati rada Općinskog suda u Gračanici znatno bolji u odnosu na sliku tog suda u javnosti. To je posljedica nedostatka bilo kakve planske aktivnosti na području odnosa sa javnošću, pa samim tim i brojnih neriješenih pitanja internog i eksternog informisanja u okviru tog suda.

Iako se odnosima sa javnošću do sada nije poklanjala odgovarajuća pažnja, ipak se može konstatovati da je ova institucija zadovoljavajuće pozicionirana u medijima, posebno lokalnim. S druge strane, nikada do sada nisu vršena ozbiljnija istraživanja o tome šta građani misle o radu Općinskog suda u Gračanici (ne zna se da li je to mišljenje dobro ili loše).

Komunikacijska strategija na dugoročnoj osnovi uspostavlja jedinstven, funkcionalan, dobro prohodan i prijemčiv sistem informisanja i daje odgovor na ključna pitanja odnosa sa javnošću općinskih organa uprave. Strategija za odnose sa javnošću i informisanje Općinskog suda u Gračanici je prvi dokument iz te oblasti i zasniva se na dosadašnjem iskustvu, iskustvu drugih, ali i sagledavanju trenutnog stanja odnosa sa javnošću u ovoj pravosudnoj instituciji.

Glavni ciljevi Strategije za odnose sa javnošću i informisanje su:

- Povećati nivo znanja javnosti i građana o aktivnostima Suda,
- Obezbijediti organizaciono-tehničke pretpostavke za bolje odnose sa javnošću, interno i eksterno informisanje,
- Osposobiti i obavezati sve organizacione dijelove Suda i sve sudije za kontinuirano komuniciranje sa javnošću, ako i za unutrašnju komunikaciju,
- Odnose sa medijima regulisati u skladu sa zakonom i preporukama odgovarajućih organa i omogućavati im da pravovremeno i efikasno obavještavaju javnost o radu Suda (kritički, nepristrasno i objektivno),
- Uspostaviti bazu kontakata, redizajnirati web stranicu, pojačati stalnu komunikaciju unutar pravosuđa Tuzlanskog kantona, Federacije i BiH itd.
- Strategija za odnose sa javnošću i informisanje će se implementirati putem ureda predsjednika i sekretara Suda, prema rokovima utvrđenim u ovom dokumentu, raspoloživim sredstvima, a u okviru zakonskih propisa.

1. UVOD

Općinski sud u Gračanici polazi od važnosti koje savremene komunikacije imaju u izgradnji imidža Suda, povećanju efikasnosti rada, zadovoljstva uposlenih i prije svega, uspostavljanja kvalitetnih odnosa sa građanima, privrednicima i drugim. U tom kontekstu odlučili smo unaprijediti naše komunikacijske aktivnosti strateškim pristupom dugoročnom planiranju, baziranom na konkretnim pokazateljima i jasno definiranim ciljevima koje želimo postići.

Osim toga, zakonske obaveze koje proističu iz Zakona o slobodi pristupa informacijama pred ovu ustanovu stavljaju posebne izazove, te je naš cilj: strateški postaviti i taj aspekt rada i komunikacije sa građanima.

Također, zakonski propisi, kojima se reguliše rad sudova i drugih pravosudnih organa u BiH, propisuju obavezu permanentnog i objektivnog informisanja javnosti o radu tih organa.

Inače, Općinski sud u Gračanici već nekoliko godina učestvuje u različitim projektima reforme pravosuđa u našoj zemlji, te zato i pristupa sređivanju sektora „odnosi sa javnošću“, kojem se do sada nije poklanjala odgovarajuća pažnja iako je osoblje Suda povremeno učestvovalo u nekim programima edukacije u domenu PR-a i odnosa sa javnošću u okviru nekih drugih projekata.

Neka ad hok zapažanja i istraživanja, vlastita iskustva kao i drugi pokazatelji govore nam da Općinski sud nužno mora preduzeti odgovarajuće mjere u sferi odnosa sa javnošću, jer je sadašnje stanje daleko od idealnog (nedostatak bilo kakvog programskog dokumenta o odnosima s javnošću, potreba za uvođenjem sistema i više reda u komunikaciji Suda kao

institucije sa građanima, potreba za kvalitetnijom saradnjom sa domaćim medijima, te ostalim pravosudnim institucijama i drugim partnerima itd.)

To se konkretno odnosi na:

- Status i funkcionisanje sektora „odnosi sa javnošću“,
- odnose sa medijima,
- dizajn, fotografije i sisteme oglašavanja,
- web-site Općinskog suda,
- Odnose sa građanima i javnošću,
- interno komuniciranje,
- obuku izvršilaca

Kao osnovni problemi identifikovani su:

- nedostatak komunikacijske strategije ili bilo kojeg programskog ili nekog drugog akta koji reguliše odnose sa javnošću u Općinskom sudu otežava svakodnevni rad i onemogućava plansko rješavanje problema u ovoj oblasti;
- nije definirano ko i kako obezbjeđuje i „odrađuje“ poslove odnosa sa javnošću ili PR Suda (kadrovski i tehnički preduslovi);
- odnosi s medijima odvijaju se stihijski, po potrebi ili na zahtjev s jedne ili druge strane, bez kontinuiranog praćenja i analiza, printani mediji (novine) ne dolaze u Sud, niti su sudije pretplaćene na odgovarajuće stručne i infomativne publikacije (časopise i novine), što otežava praćenje ukupne medijske slike Suda u javnosti;
- website Općinskog suda pruža «posjetiocima» dovoljno informacija iz djelokruga rada Suda, ali je koncepcijski zastario, posebno u pogledu obima i sadržaja stranice, navigacije i dizajna;
- Nije regulisano interno komuniciranje (radni sastanci, oglasna ploča, interne informacije, materijali za sastanke, službeni materijali), što otežava koordinaciju u radu pojedinih službi i sudija i onemogućava uposlenim da imaju «bolje znanje» o Sudu kao «svom poslodavcu»;

Za rješenje nabrojanih problema, ključne preporuke su:

- Uspostaviti sistem internog komuniciranja kao funkciju ureda predsjednika Suda i u taj sistem uključiti sve sudije i šefove službi i odjeljenja;
- Interno komuniciranje – kanali i tehnike (edukacija za sudije i šefove službi i odjeljenja i za sve uposlenike Suda);
- Edukacija sudija i službenika Suda: odnosi sa klijentima, komuniciranje sa strankama;
- Kontinuirano vršiti istraživanja u funkciji komunikacijskih aktivnosti;
- Upotreba web-a i interneta u PR-u – pisanje za web,
- Edukacija: profesionalni odnosi s medijima za sudije i šefove službi za PR;
- Edukacija: odnosi s medijima kao dio PR-a za sudije i ostalo osoblje;
- Edukacija: vještine odnosa s medijima: TV i javni nastupi – za šefove službi i sudije;
- Educirati ostale službenike koji imaju kontakte sa građanima i s medijima kako da se pripreme za medijske nastupe;
- Izraditi *Strategiju za odnose sa javnošću i informisanje* i staviti je u funkciju strateškog razvoja Suda.

Upoznavši se sa stanjem u ovoj oblasti, Predsjednik suda dao je podršku za izradu *Strategije za odnose sa javnošću i informisanje* kako bi se riješili identifikovani problemi i unaprijedile sveukupne komunikacije u Općinskom sudu kao instituciji.

Ovaj dokument produkt je složenog procesa edukacije, evaluacije, istraživanja, konsultacija i revizija svih aspekata komunikacija u Općinskom sudu Gračanica.

Komunikacija u funkciji razvoja Suda

Strategija za odnose sa javnošću i informisanje podržava ostvarenje Strategije razvoja Općinskog suda za period 2010. – 2012. koja je usvojena početkom 2010. godine. Strateški ciljevi postavljeni u toj Strategiji razvoja su:

Strategija za odnose sa javnošću i informisanje tako je koncipirana da daje direktnu podršku realizaciji zacrtanih strateških ciljeva u Strategiji razvoja Suda u periodu 2010. – 2012. godina.

Strategija za odnose sa javnošću i informisanje direktno se naslanja na misiju i viziju Općinskog suda Gračanica.

Misija:

Vizija:

Prema tome, cjelokupan sistem komunikacija koji razrađuje *Strategija za odnose sa javnošću i informisanje* uspostavljen je tako da sa što manje troškova, a što bolje i efikasnije podržava ostvarenje misije i vizije iz Strategije razvoja Suda za navedeni period.

Elementi Strategije za odnose sa javnošću i informisanje

Ovaj dokument sastoji se iz nekoliko dijelova koji u cjelini predstavljaju komunikacijsku strategiju Općinskog suda Gračanica.

U prvom dijelu, pažnja je posvećena sistemskoj analizi sveukupnih komunikacija Suda, kako internih tako i eksternih, na osnovu koje su zatim za svaki segment komunikacije određeni konkretni ciljevi i aktivnosti koje će dovesti do realizacije tih ciljeva.

U drugom dijelu, detaljno su obrađene sve ciljne grupe važne za Sud i komunikacijske aktivnosti ove ustanove, te su na osnovu analize tih ciljnih grupa, njihovih karakteristika, navika i potreba, a u skladu sa programskim i razvojnim potrebama Suda, određeni ciljevi koji se komunikacijskim aktivnostima žele postići.

2. ANALIZA KOMUNIKACIJA (REVIZIJA KOMUNIKACIJA)

U ovom dijelu dokumenta, koji se bavi analizom komunikacija, daje se detaljan uvid u načine i efekte komuniciranja unutar (interna komunikacija) i izvan (eksterna komunikacija) Općinskog suda. Osim toga, učinjen je pokušaj da se uđe i u organizacijske, finansijske i tehničke aspekte svih vidova komunikacije Suda. Na osnovu tako postavljene sistematske analize komunikacija, definišani su specifični, mjerljivi, ostvarivi i relevantni ciljevi, kao i aktivnosti koje se moraju poduzeti ukoliko se žele ostvariti ti zacrtani ciljevi.

U analizi internih komunikacija težište je dato: na sastanke osoblja, internet, telefon, oglasnu ploču i bilten.

U analizi eksternih komunikacija težište je dato: na odnose unutar pravosudnog sistema BiH, na odnose s medijima (saopštenja za štampu, konferencija za štampu, intervju), web stranicu, oglasnu ploču, telefon, odnose sa strankama (klijentima) itd.

Analizirani su, također, ljudski i tehnički resursi koji stoje na raspolaganju za obavljanje komunikacijskih aktivnosti i funkcija u okviru Općinskog suda, a posebno, mjesto i uloga predsjednika i ureda predsjednika Suda, koji se pojavljuje kao spona između internog i eksternog komuniciranja.

2.1. Ured predsjednika Suda u funkciji internog i eksternog komuniciranja

Postojeće stanje:

U važećem aktu o organizaciji i sistematizaciji Općinskog suda nije predviđena funkcija odnosa sa javnošću (ni na nivou posebnog referata, niti su ti poslovi pridodati nekom referatu) Te funkcije samo djelimično i u najnužnijem obimu obavljaju se u okviru redovnih poslova predsjednika suda. U takvoj organizaciji, objektivno, nije moguće uspostaviti neophodne funkcije odnosa sa javnošću.

Prednosti:

Sistematizovani poslovi odnosa sa javnošću, kao posebna služba ili dio srodne službe nezamjenjiv organizacioni oblik u realizaciji poslova s tog područja i nezaobilazna spona između internog i informisanja (unutar Suda), odnosno između pojedinih organizacionih segmenata (kao izvora informacija) i medija preko kojih se te informacije prenose (internih i eksternih, od oglasne ploče do radio i TV stanica, novina itd). To se obezbjeđuje čvrstom uvezanošću svih organizacionih segmenata sa službom informisanja (kao posebno radno mjesto ili segment u okviru postojećih radnih mjesta). Služba koordinira sve javne istupe predsjednika suda, sudija ili drugih ovlašćenih osoba Suda, piše sve informacije i obavještenja za medije, te vrši uređivanje i autorizaciju svih tekstova koji se plasiraju medijima, na web stranicu Suda i uopće eksternoj javnosti.

Prednosti su: mogućnost adekvatne obrade, izbora i blagovremenog plasiranja informacija kroz odgovarajuće medije (kanale) – do građanina.

Nedostaci:

Nedosljednost i neažurnost koja prati rad administracije, neobučенost odgovornih osoba da prepoznaju važnost pojedinih informacija i interes javnosti za takve informacije i da ih izraze u pisanoj formi, nedostatak tehničke opremljenosti, tehničke uvezanosti itd.

Ciljevi:

1. Uspostaviti efikasan i funkcionalan sistema odnosa sa javnošću (služba ili dio službe);
2. Uspostaviti sistem stalno i efikasne komunikacije između lica (službe) zaduženog za odnose sa javnošću i svih ostalih segmenata institucije Suda i pravosuđa BiH;

Aktivnosti:

- 1.1. Pokrenuti inicijativu i u propisanoj proceduri promijeniti Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji poslova i radnih zadataka u smislu definiranja uspostave funkcije odnosa sa javnošću;
- 1.2. Formalno uspostaviti funkcionisanje sistema internog i eksternog informisanja u okviru Suda;
- 1.3. Obezbijediti tehničke i druge uslove za obavljanje poslova informisanja i odnosa sa javnošću (računar, internet, fax, telefon, kopir aparat, ostala informatika oprema);
- 1.4. Definirati oblast djelovanja neposrednog izvršioca, zaduženog za informisanje u skladu sa odgovarajućim standardima;
- 1.5. Izraditi ili preurediti opis radnog mjesta uposlenika u Sudu, koji će obavljati poslove odnosa s javnošću.

1.6. Definirati budžet za obavljanje poslova „odnosi s javnošću“;

1.7. Educirati sve uposlenike na odgovornim mjestima (uključujući i sudije) koji će biti sposobni da prepoznaju važne i nevažne informacije za javnost i koji će ih dostavljati odgovornom uposleniku za informisanje (u pisanoj i elektronskoj formi);

2.2. Interno komuniciranje

Interno komuniciranje unutar Općinskog suda obavlja se neposredno (zvanični i nezvanični službeni sastanci, razgovori i dogovori), putem službenih pisanih materijala i posredstvom telefona (interne telefonske veze ili centrale).

2.2-1 Sastanci osoblja

Postojeće stanje:

Predsjednik Općinskog suda održava redovne sastanke kolegija koji čine sudije i sekretar Suda, te drugi šefovi službi po potrebi. Povremene sastanke šefovi službi održavaju sa svojim najbližim saradnicima. Sastanci sa zaposlenim osobljem se održavaju.

Prednosti redovnih sastanaka:

Sastanci radnog osoblja na svim nivoima su nezamjenljivi oblici međusobnog informisanja unutar Općinskog suda: neposredan kontakt, živa riječ, mogućnost postavljanja pitanja, razjašnjavanja, donošenja jasnih zaključaka i dogovora o predstojećoj aktivnosti, analiza izvršenih poslova itd. Zaposleno osoblje, dakle, predstavlja ključnu publiku (ciljnu grupu) u unutrašnjoj komunikaciji.

Nedostaci:

Sastanci su više u funkciji stručnih konsultacija, manje u funkciji međusobnog internog informisanja unutar Suda. Ne postoje nikakvi pravilnici, niti protokoli održavanja sastanaka na bilo kojem nivou. Šefovi službi nemaju redovne sastanke sa neposrednim izvršiocima ili ako ih drže o tome nema nikakvih tragova, niti za njih znaju nadređeni, niti ostali zaposlenici u Sudu.

Ciljevi:

4. Uspostaviti sastanak kao redovnu i efikasnu formu internog komuniciranja i informisanja u okviru Suda.

Aktivnosti:

4.1. Izraditi pravilnike i protokole održavanja sastanaka (poboljšati pripreme sastanka, sadržaj, materijali, pozivi, zapisnici, pisani zaključci, kontrola sprovođenja zaključaka, ni jedan sastanak ne može početi bez analize sprovedenih zaključaka sa prethodnog, dostavljanje zaključaka odgovornim osobama ili neposrednim izvršiocima, objavljivanje zaključaka na internoj oglasnoj ploči);

4.2. Unaprijediti sadržaj rada redovnih sedmičnih sastanaka kolegija sudija;

4.3. Uvesti redovne sedmične sastanke sa šefovima službi unutar Suda;

4.5. Odmah početi sa vođenjem i distribucijom zapisnika sa sastanaka;

2.2.-2 Intranet i interna elektronska komunikacija (e-mail)

Postojeće stanje:

Općinski sud Gračanica posjeduje vrlo efektivan intranet. Svi uposleni imaju na svojim računarima instaliran Lotus Notes mrežni softver sa sopstvenim ID-ovima (identifikacionim certifikatima) putem kojih su definisana njihova prava pristupa u okviru aplikacija koje rade pod Lotus okruženjem. U Sudu postoje tri aplikacije koje rade pod Lotus okruženjem i to:

- Program za upravljanje dokumentima,
- Program za upravljanje ljudskim resursima,
- Program za upravljanje dokumentacijom kvalitete (ISO).

Svaki uposlenik ima svoj Lotus mail preko kojeg može komunicirati sa ostalim korisnicima intraneta i dobijati različita obavještenja (da mu je prebačen predmet na rješavanje, da je istekao ili uskoro ističe rok za rješavanje nekog predmeta, da je potvrđen ili odbijen neki dokument od strane odgovorne osobe od koje se potvrda tražila i sl.).

Cjelokupna komunikacija u vezi sa traženjem i odobravanjem/odbijanjem odsustva, službenih putovanja, različitih edukacija, obračuna godišnjih odmora i slično, automatski je isprogramirana u okviru Programa za upravljanje ljudskim resursima i odvija se isključivo putem e-maila.

Ovaj način komunikacije ostavlja iza sebe trag i tačno se zna ko je, kada i kakvu aktivnost proveo.

Prema tome, tehnički intranet u potpunosti zadovoljava potrebe Općinskog suda Gračanica.

Svi uposleni prošli su obuku za korištenje tri navedena programa i imaju na raspolaganju priručnik za korištenje pomenutih aplikacija.

Prednosti:

Efikasno i brzo prenošenje informacija, kao i postojanje tragova o datim nalogima ili informacija.

Nedostaci:

Kao nedostatak javlja se nedovoljno korištenje raspoloživih resursa, tako da se dešava da se mnoge aktivnosti obavljaju u pismenoj formi (na stari način) ali se to elektronski ne verifikuje. Nedostaju protokoli i pravilnici u vezi sa korišćenjem tehničkih sredstava u internoj komunikaciji.

Sudije i šefovi službi (kao i osobe kojima je to neophodno) imaju internu i eksternu e-mail vezu. Iako je obavljena obuka, instalisani kapaciteti se vrlo malo koriste. U tom pogledu postoji i tihi otpor zaposlenih.

Ciljevi:

5. Uspostaviti efikasnu internu komunikaciju putem intraneta (svi uposlenici moraju redovno koristiti intranet e-mail u svojoj internoj službenoj komunikaciji).

Aktivnosti:

5.1. Insistirati da se svi uposleni obavezno koriste instalisanim intranet sistemom za razmjenu i pohranjivanje podataka i informacija;

5.2. Omogućiti svim odgovornim osobama pristup e-mailu;

- 5.3. Ponovo educirati sve uposlene o načinu korištenja intraneta i e-maila;
- 5.4. Uraditi protokol za korištenje intraneta i e-maila;

2.2-3 Telefoni

Postojeće stanje:

Svim uposlenicima dostupna je telefonska veza za interno komuniciranje, kojom se uglavnom dobro i efikasno koriste.

Prednosti:

Efikasnost, brzo prenošenje informacija, mali troškovi;

Nedostaci:

Nepostojanje dokumentacije i dokaza o datom obavještenju ili informaciji, mogućnost korištenja telefona u privatne svrhe (nalozima se često prenose telefonom, bez pisanog traga, što uzrokuje probleme kod implementacije ili evaluacije aktivnosti).

Ciljevi:

- 6. Svi službeni nalozima preneseni putem telefona moraju imati pisani trag.

Aktivnosti:

- 6.1. Uraditi protokol za korištenje internih i eksternih telefona;
- 6.2. Uraditi protokol o izdavanju naloga;

2.2-4 Interne uredbe, odluke, nalozima, rješenja, itd.

Postojeće stanje:

Interne uredbe, odluke, nalozima, rješenja i drugi službeni akti koriste se samo djelimično kao pojedinačni akti u internoj komunikaciji, dostavljanjem neposredno pojedinim izvršiocima ili objavljivanjem u službenim aktima Suda.

Prednosti:

Potpuna informacija koja neposredno upućuje na aktivnost pojedinca ili organa.

Nedostaci:

Ograničen broj primjeraka akata u kojima se objavljuju službene informacije.

Ciljevi:

- 7. Uspostaviti efikasan sistem komuniciranja internim uredbama, odlukama, nalozima i rješenjima.

Aktivnosti:

7.3. Redovno dostavljati odgovarajuće službene akte (Službene listove) svim sudijama i šefovima službi u Sudu;

7.4. Redovno objavljivati važne akte na oglasnoj tabli za uposlenike Suda.

2.3 Eksterno komuniciranje

U ovom dijelu dokumenta posebna pažnja posvećena je tehnikama, sredstvima i aktivnostima eksterne komunikacije Općinskog suda Gračanica sa građanima i medijima (javnosti). U tom smislu, analizirani su odnosi s medijima (saopštenja, intervjui), fotografije, baza kontakata, zakonom propisano oglašavanje, web stranica, javne konsultacije, oglasna ploča (za eksterno informisanje), odnosi sa strankama (telefon, šalter).

2.3-1 Odnosi s medijima

Postojeće stanje:

Od elektronskih medija, o radu Općinskog suda javnost se najviše informiše putem Radio-Gračanice (kao lokalni medij, sa statusom javnog servisa, koji posluje u okviru Javne ustanove Bosanski kulturni centar), kao i putem kantonalnih i federalnih medija radio i TV stanica: RTV TK, TV F BiH, Radio Tuzla. O radu Općinskog suda građani se mogu informisati i putem dnevnih listova koji se prodaju na općini: «Dnevni avaz», «Oslobođenje», «San», te povremeno u još nekim dnevnim listovima i časopisima.

Sa medijima isključivo kontaktira predsjednik Općinskog suda.

Prednosti:

Kako su mediji važan komunikacioni kanal putem kojeg se o radu Suda obavještavaju svi oni koji su za to zainteresovani i koji utiču na formiranje javnog mnijenja na području općine, od velikog je interesa za Sud da uspostavi i kontinuirano ostvaruje dobru komunikaciju sa svim medijima i da prema medijima bude potpuno otvoren kao institucija koja donose odluke od društvenog značaja i značaja za građane. Ključnu ulogu u tome ima osoba zadužena za odnose sa javnošću u Sudu koja se pojavljuje kao neposredna spona (servis) između Suda i medija.

Nedostaci:

Iako se izvještavanje o aktivnostima Općinskog suda može pozitivno ocijeniti, a prisustvo Suda u medijima kao zadovoljavajuće, te se ocjene ne zasnivaju na kvalitetnom praćenju i egzaktnim pokazateljima. Niko sistematski ne prati izvještavanje medija o Sudu, ne radi se press clipping i monitoring, ne vrši se ni redovna, ni povremena analiza medijskog izvještavanja o Sudu itd.

U Sudu ne postoji protokol koji određuje ko sve i na koji način može govoriti za medije, niti postoji sistem pozivanja medija prema značaju, rangi i važnosti određenih događaja za javnost.

Ciljevi:

8. Sistemizirati odnose s medijima;
9. Redovno analizirati medijsko izvještavanje o Sudu;

Aktivnosti:

8.1. Izraditi i usvojiti protokol za odnose s medijima – ovlasti, načini komunikacije sa medijima, evaluacija odnosa sa medijima;

2.3-1-A Press konferencije

Postojeće stanje:

Pres konferencije se rijetko organizuju, zavisno od značaja pojedinih pitanja i problema koji se pojavljuju u radu Suda.

Prednosti:

Neposredni kontakt sa medijima, mogućnost postavljanja pitanja, mogućnost odabira tema i informacija koje se plasiraju putem medija, uspostavljanje kontakata sa novinarima, ponekad i razmjena mišljenja, provjera određenih stavova isl. Pres konferencije su pogodne za predstavljanje Izvještaja o radu suda i drugih važnijih akata, o aktvnostima, značajnijim promjenama itd.

Nedostaci:

Slaba pripremljenost konferencija (obično bez ikakvih pisanih materijala); Ograničenost vremena i broja pres konferencija zbog zauzetosti predsjednika Suda i sudija, neadekvatan prostor itd; Nedostaje spisak medija koji se pozivaju na pres konferencije; Nije obezbijeđeno praćenje kvaliteta i kvantiteta plasiranih informacija i izvještaja sa konferencija, niti njihova valorizacija; Slaba posjećenost (izuzev, lokalnih medija).

Ciljevi:

10. Uvesti planski pristup organizovanju konferencija za štampu;

Aktivnosti:

10.1. Uraditi protokol pres konferencija, uključujući i pravila o pripremi pisanih materijala (press-kit) za novinare;

10.2. Obaviti anketiranje ili razgovor sa novinarima u cilju prikupljanja mišljenja i prijedloga za poboljšanje kvaliteta pres konferencija;

10.3. Standardizovati forme pozivanja na pres konferencije;

10.4. Osposobiti i ovlastiti sudije i sve ključne rukovodioce za sazivanje i vođenje pres konferencija (edukacija);

10.5. Izraditi spiskove medija koji se pozivaju na pres konferencije (vidjeti sekciju o bazi kontakata).

10.6. Opremiti salu za press konferencije

2.3-1-B Obavještenja (saopćenja) za štampu (press release)

Postojeće stanje:

Obavještenja (saopćenja) za štampu plasiraju se povremeno i prema potrebama, zavisno od značaja pojedinih pitanja i problema koji se pojavljuju u radu Suda U pravilu plasiraju se u vidu saopćenja za javnost, koja potpisuje predsjednik Suda.

Prednosti:

U medije se plasiraju one informacije koje su od interesa za Sud. Dakle, postoji mogućnost izbora teme, forme i sadržine, te mjesta i vremena, odnosno medija u kojem se informacija plasira.

Nedostaci:

Ne vodi se nikakva evidencija o objavljenim saopćenjima, ne vrši se njihovo arhiviranje niti analiziranje njihove forme i sadržaja, slušanosti, odnosno čitanosti, ne zna se šta o saopćenjima misle novinari (redakcije), a šta građani.

Ciljevi:

11. Unaprijediti i sistematizirati sveukupnu komunikaciju saopćenjima za štampu, tako da budu standardizirana i ujednačena.

Aktivnosti:

- 11.1.** Utvrditi formu obavještenja za štampu;
- 11.7.** Izraditi protokol za izradu i slanje saopćenja za štampu

2.3-1-C Intervjui

Postojeće stanje:

Intervjui se organizuju na zahtjev medija ili na zahtjev predsjednika Suda, povremeno i prema potrebama, zavisno od značaja pojedinih pitanja i problema koji se pojavljuju u radu Suda;

Prednosti:

Neposredni kontakt sa medijima, mogućnost postavljanja pitanja, mogućnost odabira tema i informacija koje se plasiraju putem medija, mogućnost pripreme davaoca intervjuja.

Nedostaci:

Nedovoljna priprema davaoca intervjuja, ne vodi se evidencija o datim intervjuima niti njihovo arhiviranje, ne vrši se analiza datih intervjuja sa stanovišta postavljenih i ostvarenih ciljeva intervjuja, ne zna se da li su mediji zadovoljni izborom sagovornika, kakve reakcije intervjui izazivaju među građanima.

Ciljevi:

12. Sistematizirati i unaprijediti komunikaciju intervjuima

Aktivnosti:

- 12.1.** Izraditi pravilnik o davanju i plasiranju intervjuja, te spisak lica koja su ovlaštena za davanje intervjuja u ime Općinskog suda;
- 12.2.** Za sva lica ovlaštena za davanje intervjuja uraditi trening za davanje intervjuja;

2.3-4 Baza kontakata

Postojeće stanje:

U Općinskom sudu ne postoji centralna baza kontakata.

Prednosti:

Baza kontakata omogućuje uvođenje standarda i uspostavljanje ustaljenog sistema komunikacije i odnosa sa javnošću, te brzo, efikasno i precizno uspostavljanje kontakata sa onim subjektima sa kojima se ostvaruje komunikacija.

Nedostaci:

Pojedine sudije i službe raspolažu sa spiskovima, adresama organizacija i osoba sa kojima najviše službeno komuniciraju, ali ne postoji centralna baza kontakata u Sudu. Nepostojanje centralne baze kontakata značajno otežava svakodnevnu komunikaciju sa raznim subjektima, počesto dolazi do dupliranja poslova, grešaka u obuhvatu itd.

Ciljevi:

15. Uspostaviti i imati ažurnu i sveobuhvatnu, lako upotrebljivu centralnu bazu kontakata – sistematizovanu prema pojedinim društvenim segmentima: mediji (lokalni, kantonalni, federalni), privredni subjekti po oblastima privređivanja, sa adresama direktora, nevladine organizacije itd.

Aktivnosti:

- 15.1. Imenovati osobu zaduženu za prikupljanje i redovno ažuriranje svih općinskih kontakata u centralni registar;
- 15.2. Obezbijediti tehničke uvjete za kreiranje centralne baze kontakata;
- 15.3. Izraditi pravilnik o korištenju i ažuriranju centralne baze kontakata.

2.3-6 Zakonom propisano oglašavanje (konkursi za radna mjesta, odluke vijeća, itd.)

Postojeće stanje:

Ovaj vid oglašavanja odgovarajuće službe obavljaju redovno u skladu sa zakonom, internim propisima Suda (konkursi, presude, tenderi i sl.). Oglašavanje se vrši putem lokalne radio-stanice i najtiražnijih printanih medija: listova «Oslobođenje» i «Avaz». Glavni kriterij za izbor medija je slušanost, odnosno tiraž i cijena.

Prednosti:

Sprovođenje zakonom propisanih procedura od strane nadležnih organa.

Nedostaci:

Ne postoje unaprijed utvrđeni cjenovnici za oglašavanje, niti ekskluzivni ugovori s određenim medijima koji obezbjeđuju povoljniju cijenu.

Ciljevi:

17. Uvesti planski pristup procesu oglašavanja

Aktivnosti:

- 17.1. Ustanoviti interni protokol oglasa i konkursa;
- 17.4. Odrediti standardni format oglašavanja u skladu sa standardnim dizajnom Općine

2.3-7 Web stranica Općinskog suda

Postojeće stanje:

Već dvije godine Sud ima svoju web-stranicu (adresa _____). Za sadržajnu stranu zadužen je predsjednik Suda, a tehničke poslove obavlja lice zaduženo za održavanje IT mreže Suda. Stranica služi za promociju aktivnosti Suda i za pružanje osnovnih informacija i najvažnijih formulara za građanstvo i privredni sektor, koji koriste usluge Suda. Usljed tehničkih razloga nije moguće izmjeriti posjećenost stranice.

Prednosti:

Web stranica postaje savremena lična karta organizacije u poslovnom svijetu. Internet je danas nezamjenjiv oblik prezentacije Suda.

Nedostaci:

Vizuelni aspekt ne odgovara (zastario), sadržaj stranice je nepregledan i nepotpun (home-page). Usljed neriješenih kadrovskih problema, trenutno nije obezbijeđeno redovno ažuriranje stranice, stranica nema zvanično određenog urednika. Iako je prilično informativna, web-stranica je dizajnerski i funkcionalno zastarjela i prilično nepraktična za korišćenje.

Ciljevi:

- 18. Uspostavljanje moderne i aktuelne web stranice Općinskog suda;
- 1.9. Proširiti sadržaj stanice (presude, rješenja, raspored suđenja, značajniji akti, izvještaj o radu Suda itd.)

Aktivnosti:

- 18.1. Angažovati konsultanta za razvoj koncepta nove stranice;
- 18.2. Redizajnirati web-site;
- 18.4. Obogatiti strukturu site-a;
- 18.5. Odrediti urednika site-a i sačiniti mu opis posla;
- 18.6. Unaprijediti funkcionalnost sa uvođenjem mogućnosti pretrage po ključnim riječima, sistematizirati linkove itd.
- 18.7. Izraditi pravilnik o korištenju i funkcionisanju web sajta Suda.

2.3-10 Oglasne ploče

Postojeće stanje:

Oglasna tabla postavljena je u glavnom ulaznom holu Suda i kontinuirano se koristi za obavještanje građana o ključnim odlukama i ostalim aktima Općinskog suda. Veličina oglasne table i mjesto na kojem je postavljena odgovara svojoj namjeni. Građani koji dolaze poslom u Sud mogu se na samom ulazu obavijestiti o kancelarijama sudija i ostalih službi, te pročitati obavještenja koja su postavljena na tablu.

Ne postoji oglasna tabla za uposlenike suda (interna).

Prednosti:

Oglasna tabla je dosta jeftin i efikasan oblik obavještanja građana.

Nedostaci:

Tabla se koristi stihijski i prema potrebi. Niko nije zadužen za njeno uređivanje, već rukovodioci službi po svojoj ocjeni biraju informacije i obavještenja koja će postaviti na tabli, nema selekcije, prioriteta, vizuelni izgled ne zadovoljava.

Ciljevi:

22. Oglasnu tablu učiniti preglednim i funkcionalnim izlogom najvažnijih informacija iz domena Općine (i po vremenu i po sadržaju);

Aktivnosti:

- 22.1. Sačiniti protokol koršćenja oglasne table;
- 22.2. Uspostaviti oglasnu tablu za uposlenike Suda;
- 22.2. Zadužiti lice koje će brinuti o njenom izgledu i sadržaju i držati je ažurnom;

2.3-11 Odnosi sa građanima i ostalim korisnicima usluga

2.3-11-A Telefon

Postojeće stanje:

Odgovarajuće službe Suda raspoložu telefonskim vezama putem kojih daju obavještenja građanima iz svog domena. Uveden je i poseban info-telefon, takozvana vruća linija, preko koje građani mogu dobiti informaciju iz nadležnosti Suda,

Prednosti:

Brza, jeftina i neposredna komunikacija

Nedostaci:

Info-telefon, odnosno vruća linija se skoro nikako ne koristi, jer građani ne iskazuju nikakav interes za komunikaciju putem te linije iako se putem medija stalno objavljuje broj tog telefona.

Ciljevi:

22. Unaprijediti telefonsku komunikaciju sa građanima (strankama).

Aktivnosti:

22.1. Odštampati interni telefonski imenik Suda i distribuirati ga zainteresiranim korisnicima putem šalter sale, mjesnih ureda i interneta.

2.3-11-B Šalteri i službe

Postojeće stanje:

Općinski sud ima šalter salu i info-punkt koji nije snabdjeven neophodnim pisanim materijalima, vodičima i sl. koji mogu biti od interesa građanima. Na vidno mjesto postavljen je sandučić za žalbe i pritužbe građana (stranaka)

Prednosti:

Šalter sala je dobro locirana i tehnički solidno opremljena. To je prvi i najpotrebniji izvor informacije za građanina koji ulazi u zgradu Suda. Odnos prema strankama pri komunikaciji, davanju informacija također zadovoljava.

Nedostaci:

Veličina prostora nije zadovoljavajuća, ne postoji nikakav pravilnik o radu šalterskih službenika, službenici nemaju standardne uniforme niti druge službene oznake. Pred šalter salom povremeno se javljaju gužve (kad su u toku neki upisi isl.) na što služba nema adekvatan odgovor (u smislu uvođenja pojačanja itd.)

Ciljevi:

- 2.3. Tehnički i kadrovski ojačati službu prijemne kancelarije, šalter salu;
- 2.4. Stvoriti uslove za neposrednu komunikaciju i davanje informacija strankama pisarnice i zemljišno-knjižnog ureda;
- 2.5. Neposredan razgovor sa strankama o „stanju njihovih predmeta“;
- 2.6. Unapređenje i izrada procedure za ulaganje pritužbi i žalbi kao i pozitivne reakcije na žalbe i pritužbe

Aktivnosti:

23.1. Definisati protokol odnosa sa strankama

231. Utvrditi minimalne standarde za odnos sa građanima-korisnicima (strankama) koji će obezbijediti potrebnu pomoć i ljubazno postupanje sa svim građanima (strankama), koji se obraćaju Sudu po bilo kojem osnovu ;

2.3.5. Osim sandučića za žalbe i pritužbe omogućiti da se iste mogu proslijediti i elektronskom poštom (na odgovarajuću e-mail adresu) i kroz druge zakonom dozvoljene procedure, te osigurati redovno praćenje, analiziranje i otklanjanje nedostataka u slučaju da su pritužbe opravdane.

23.3. Educirati šaltersko i drugo osoblje o principima odnosa sa strankama;

23.4. Standardizirati odjeću uposlenih (ili uvesti oznake, bedževe i sl);

2.3.5. Podesiti radno vrijeme i osigurati da korisnici Suda dobiju usmenu informaciju ili da imaju pristup informaciji u pisanoj formi prije, u toku i nakon sudskog postupka.

3.3. Općinsko vijeće i građani, viši nivoi pravosuđa

Postojeće stanje:

Viši pravosudni organi dovoljno znaju o Općinskom sudu Gračanica i imaju pozitivno mišljenje o njegovom radu u jednom dugom kontinuitetu. Informacije dobijaju službenim putem i iz medija, saradnja sa općinom se odvija na zadovoljavajući način.

Nema redovnih sastanaka sa višim nivoima sudske vlasti. Kontakti i sastanci se zakazuju i održavaju po potrebi.

Organi općinske vlasti (općinsko vijeće) povremeno se informiše o radu Suda.

Prednosti:

Redovni kontakti sa navedenim organima obezbjeđuju kontinuitet prezentiranja problematike (uspjeha i rezultata) Suda u navedenim organima, a preko Općinskog vijeća i sa građanima.

Nedostaci:

Nemogućnost redovnog izvještavanja i percepcije dostavljenih informacija i drugih akata navedenim organima

Ciljevi:

30. Povećati informisanost o Sudu u Gračanici na višim instancama sudske vlasti, u okviru lokalnih organa vlasti (Općinsko vijeće, općinski načelnik), a preko njih i bolju informisanost građana o radu i problematici Suda;

4.5. Izraditi mehanizme pomoću kojih će Sud pratiti i povećavati svoj ugled u lokalnoj zajednici i kod građana;

Aktivnosti:

30.1. Sačiniti i ažurno voditi adresar pravosudnih organa i institucija na nivou općine, kantona, Federacije i države, s kojima se održava redovna saradnja: slanje materijala, razmjena informacija, telefonski kontakti (vidjeti sekciju „Baza kontakata“);

30.2. Održavati redovne kontakte sa navedenim višim organima, npr. putem redovnih sastanaka, prezentacija, gostovanja itd.

30.1. Po potrebi, a putem Općinskog vijeća jednom godišnje prezentirati izvještaj o radu Suda na zborovima građana.

4.5. Po potrebi vršiti anketiranje građana i privrednih subjekata o kvalitetu rada Suda.

Nema redovnih sastanaka sa višim nivoima sudske vlasti. Kontakti i sastanci se zakazuju i održavaju po potrebi.

Organi općinske vlasti (općinsko vijeće) povremeno se informiše o radu Suda.

Prednosti:

Redovni kontakti sa navedenim organima obezbjeđuju kontinuitet prezentiranja problematike (uspjeha i rezultata) Suda u navedenim organima, a preko Općinskog vijeća i sa građanima.

Nedostaci:

Nemogućnost redovnog izvještavanja i percepcije dostavljenih informacija i drugih akata navedenim organima

Ciljevi:

30. Povećati informisanost o Sudu u Gračanici na višim instancama sudske vlasti, u okviru lokalnih organa vlasti (Općinsko vijeće, općinski načelnik), a preko njih i bolju informisanost građana o radu i problematici Suda;

4.5. Izraditi mehanizme pomoću kojih će Sud pratiti i povećavati svoj ugled u lokalnoj zajednici i kod građana;

Aktivnosti:

30.1. Sačiniti i ažurno voditi adresar pravosudnih organa i institucija na nivou općine, kantona, Federacije i države, s kojima se održava redovna saradnja: slanje materijala, razmjena informacija, telefonski kontakti (vidjeti sekciju „Baza kontakata“);

30.2. Održavati redovne kontakte sa navedenim višim organima, npr. putem redovnih sastanaka, prezentacija, gostovanja itd.

30.1. Po potrebi, a putem Općinskog vijeća jednom godišnje prezentirati izvještaj o radu Suda na zborovima građana.

4.5. Po potrebi vršiti anketiranje građana i privrednih subjekata o kvalitetu rada Suda.