

**BOSNA I HERCEGOVINA**  
**FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE**  
**KANTON SREDIŠNJA BOSNA / SREDNJOBOSANSKI KANTON**  
**OPĆINSKI SUD U JAJCU**  
**Broj: 128 0 Su 041224 23 Su**  
**Jajce, 01.12.2023.godine**

**KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA**  
**OPĆINSKOG SUDA U JAJCU**

Prosinac/decembar, 2023.godina

## SADRŽAJ

1. UVOD.....	3
1.1. Razlozi usvajanja Komunikacijske strategije.....	3
1.2. Pojam i značaj strateškog dokumenta.....	3
1.3. Svrha komunikacije.....	4
1.4. Strateški i pravni okvir.....	4
1.5. Analiza trenutnog stanja u segmentu transparentnosti.....	4
2. STRATEŠKI CILJEVI.....	5
3. INTERNA I EKSTERNA KOMUNIKACIJA.....	6
3.1. Interna komunikacija.....	6
3.2. Eksterna komunikacija.....	6
4. METODE I SREDSTVA KOMUNIKACIJE .....	7
4.1. Metode i sredstva interne komunikacije.....	7
4.2. Metode i sredstva eksterne komunikacije.....	7
5. KRIZNA KOMUNIKACIJA.....	8
6. POSTKRIZNA KOMUNIKACIJA.....	9
7. EVALUACIJA.....	9

## 1. UVOD

Općinski sud u Jajcu (u daljem tekstu: Sud) je strateški opredijeljen biti transparentna pravosudna institucija u čijem je fokusu vladavina prava i izgradnja nezavisnog, nepristranog, profesionalnog i transparentnog pravosuđa, te jačanje povjerenja javnosti u rad suda i pravosuđa u cjelini.

U interesu je javnosti da ima pristup točnim, provjerenim, ažurnim i razumljivim informacijama o radu i funkcioniranju suda .

Komunikacijska strategija ovog suda utemeljena je na Komunikacijskoj strategiji Visokog sudbenog i tužiteljskog vijeća (VSTV) koja predstavlja strateški okvir i usmjerenje za unapređenje transparentnosti cjelokupnog pravosuđa.

### 1.1. Razlozi usvajanja Komunikacijske strategije

Općinski sud u Jajcu ima jasno opredjeljenje očuvanja i unapređenja integriteta suda kroz promociju postavljenog strateškog cilja transparentnosti i otvorenosti , te će ova Komunikacijska strategija doprinijeti i promoviranju misije i vizije suda, a njome će se uspostaviti i djelotvorna i dvosmjerna komunikacija, kojom će se osigurati nesmetan protok informacija kroz međusobno uvažavanje i poštovanje svih sudionika u komunikaciji.

**Misija** Općinskog suda u Jajcu je zaštita prava i sloboda građana i pravnih osoba, jačanje povjerenja javnosti u sudski sustav kroz brži i efikasniji pristup pravdi te kroz transparentniji i otvoreniji pristup javnosti.

**Vizija** Općinskog suda u Jajcu je kroz poštivanje društvenih i moralnih vrijednosti postići visoke standarde profesionalnosti, neovisnosti, nepristranosti, pravičnosti i efikasnosti, te osigurati olakšan pristup sudu kroz pojednostavljene mehanizme komunikacije s korisnicima usluga.

### 1.2. Pojam i značaj strateškog dokumenta

Komunikacijska strategija Općinskog suda u Jajcu je planski okvir uspostavljanja i jačanja komunikacijskih kapaciteta suda, baziran na analizi institucionalnih snaga i prednosti, te trenutnih slabosti i prijetnji, s ciljem definiranja strateških ciljeva komunikacije radi širenja ključnih poruka koje se žele komunicirati sa javnošću.

Strateška i planska komunikacija ima izuzetno veliku prednost nad neplanskim i *ad hoc* pristupom.

### **1.3. Svrha komunikacije**

Svrha i cilj planske strateške komunikacije jeste transparentnost koja je u interesu javnosti , odnosno da javnost bude upoznata sa ključnim informacijama o radu suda kroz točne, provjerene i ažurne informacije .

### **1.4. Pravni okvir za donošenje strategije**

Pravni okvir za donošenje Komunikacijske strategije Općinskog suda u Jajcu predstavljaju :

- Zakon o sudovima F BiH (Službene novine Federacije BiH br. 38/05, 22/06, 63/10, 72/10, 7/13, 52/14 i 85/21)
- Pravilnik o unutrašnjem sudskom poslovanju FBiH i Brčko Distrikta („Službeni glasnik BiH", broj 66/12; 54/17; 60/17 i 30/18),
- Zakon o slobodi pristupa informacijama F BiH (Službene novine FBiH, broj 32/01 i 48/11)
- Komunikacijska strategija VSTV BiH 2022-2025
- Model strategija za krizno komuniciranje u sudovima i tužiteljstvima

### **1.5. Analiza trenutnog stanja u segmentu transparentnosti**

Općinski sud u Jajcu je kroz Strateški plan rada za period 2022-2024 god, predvidio značajno unaprijedi transparentnost i otvorenost rada suda, posebno unaprjeđenjem dostupnosti informacija o radu suda koje će sud objavljivati na web stranici suda, te kroz stručno usavršavanje glasnogovornice suda i proaktivniju komunikaciju medija i suda.

Uz navedeno sud je usvojio i nove nezaobilazne trendove registriranjem na društvenoj mreži Instagram, a ne isključuje mogućnost registracije i na drugim društvenim mrežama.

Osnovu za izradu Komunikacijske strategije, te definiranje strateškog okvira, predstavlja analiza snaga, slabosti, prilika i prijetnji u segmentu transparentnosti tzv.SWOT analiza koja predstavlja most između sadašnjeg stanja, koje je utvrđeno situacijskom analizom, i željenog, budućeg stanja koje se definira ovom Komunikacijskom strategijom.

	SNAGE	SLABOSTI
UNUTARNJI ČIMBENICI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Osigurano stabilno funkcioniranje suda iz kantonalnog proračuna</li> <li>- Kontinuirana komunikacija sa VSTV-om</li> <li>- Zaposlena glasnogovornica suda</li> <li>- Kontinuirano pohađanje edukacija na temu komunikacije sa javnošću</li> <li>- Uspostavljena praksa održavanja dana otvorenih vrata koja javnosti približavaju način funkcioniranja pravosuđa</li> <li>- Uspostavljena unificirana Web stranica za sve pravosudne institucije koja omogućava lako pretraživanje informacija</li> <li>- Registracija na društvenoj mreži Instagram</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nedovoljna edukacija i kadrovska osposobljenost za krizno komuniciranje</li> <li>- Nepostojanje prakse i znanja u kriznom upravljanju i kriznom komuniciranju</li> <li>- Nedovoljno poznavanje i neuvažavanje značaja adekvatne komunikacije između pravosuđa i javnosti</li> <li>- nepostojanje stalnog kriznog tima</li> <li>- nepostojanje edukacija za upravljanje društvenim mrežama i korištenje alata za kreiranje objava na društvenim mrežama</li> </ul>
	PRILIKE	PRIJETNJE
VANJSKI ČIMBENICI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupna podrška ovlaštenih službi VSTV-a</li> <li>- Uspostavljanje partnerskih odnosa s medijima</li> <li>- Dostupnost društvenih mreža kao brzih i modernih kanala za prenošenje informacija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Politički i medijski pritisci kroz neodmjerene kritike o slabosti pravosuđa</li> <li>- Način odobravanja i usvajanja proračuna</li> <li>- Nedovoljna financijska sredstva za unapređenje kadrovskih kapaciteta za komunikaciju s medijima</li> <li>- Nepovjerenje javnosti u rad pravosuđa</li> <li>- Neobjektivno i pristrano medijsko izvještavanje</li> </ul>

## 2. STRATEŠKI CILJEVI

Strategija ima za cilj jačati pozitivni ugled suda kroz uspostavljanje i unapređenje odnosa sa svim oblicima javnosti u smislu aktivnog promoviranja vizije i strateških ciljeva suda.

Cilj ove strategije je kontinuiran rad na stalnom unapređenju interne, eksterne i posebno krizne komunikacije, te stalnom unapređenju transparentnosti i kvalitetnom predstavljanju u javnosti suda kako bi se ojačalo povjerenje javnosti u sud, približio način funkcioniranja suda i osiguralo korisnicima bolje razumijevanje konkretnih aktivnosti suda, među strankama, advokatima i drugim pripadnicima profesionalne zajednice.

Strateški ciljevi su sljedeći:

1. Održavanje pozitivnog ugleda i integriteta suda kroz promociju transparentnosti i otvorenosti
2. Jačanje internih kapaciteta (jačanje svijesti zaposlenih o dobroj komunikaciji i informiranosti),
3. Točno, blagovremeno i kvalitetno širenje informacija kroz redovno ažuriranje web stranice suda,
4. Blagovremen i profesionalan odgovor na zahtjeve za slobodan pristup informacijama,
5. Javno objavljivanje statističkih podataka o radu suda
6. Objavljivanje sudskih odluka na web stranici suda,
7. Uspostavljanje odgovarajućeg sistema postupanja suda u kriznim situacijama
8. Uspostavljanje i održavanje komunikacije putem društvenih mreža,
9. Uspostavljanje suradnje sa drugim pravosudnim institucijama, međunarodnim organizacijama, akademskom zajednicom, te predstavnicima izvršne i zakonodavne vlasti.

Sredstva za unapređenje komunikacije sa medijima:

- Ažuran i kvalitetan sadržaj na web stranici Suda,
- Informacije putem priopćenja za javnost,
- Konferencije za medije o važnim događajima i promoviranje godišnjeg izvještaja o radu suda,
- Brzi odgovori na medijske upite po mogućnosti istog dana kada su podneseni,
- Plasiranje informacija temeljem zahtjeva za slobodan pristup informacijama
- Prisustvo medija na suđenjima kada su otvorena za javnost
- Drugi vidovi suradnje s medijima

### **3. INTERNA I EKSTERNA KOMUNIKACIJA**

#### **3.1. Interna komunikacija**

Putem interne komunikacije se prenose i razmjenjuju informacije internog karaktera koje su neophodne za svakodnevno funkcioniranje i rad suda. Internu komunikaciju provode svi uposlenici suda. Nositelji aktivnosti su predsjednica suda, predsjednik/ca odjeljenja, glasnogovornica suda, šefovi unutarnjih organizacionih jedinica.

#### **3.2. Eksterna komunikacija**

Eksterna komunikacija je komunikacija sa eksternom javnosti koju čine:

- Neposredni korisnici usluga suda (odvjetnici, stranke, ostali korisnici suda)
- Državni organi
- Mediji

Putem eksterne komunikacije se utječe da javnost bolje razumije nadležnost i složenost poslova koje sud obavlja. Eksternom komunikacijom se stječe povjerenje javnosti i cjelokupnog društva u transparentnost, blagovremenost i kvalitet rada suda. Za eksternu komunikaciju u sudu zaduženi su predsjednik/ca suda i glasnogovornik/ca suda.

#### **4.METODE I SREDSTVA KOMUNIKACIJE**

Za ostvarivanje optimalnih rezultata i pravovremeno i potpuno dostavljanje informacija koriste se različiti kanali komunikacija i informacija:

- web stranica suda
- elektronska dostava informacija
- usmeno priopćavanje
- pismeno priopćavanje
- plasiranje informacija putem društvenih mreža

##### **- 4.1. Metode i sredstva interne komunikacije**

- Interna komunikacija motivira zaposlenike na zajednički rad, te je dobar preduvjet efikasne eksterne komunikacije. Sredstva pomoću kojih se vrši interna komunikacija u sudu su:

- - osobni komunikacijski kanali u koje spadaju: sjednice Stručnog kolegija, kolegiji predsjednika suda, opća sjednica, sjednice odjeljenja, sastanci, brifinzi i dr.
- - pisani komunikacijski kanali u koje spadaju: dopisi, mjesečni i godišnji izvještaji, priručnici za zaposlene, plakati, i dr.
- - elektronski komunikacijski kanali u koje spadaju; e-mail, web stranica suda, telefon, fax i sl.

##### **4.2. Metode i sredstva eksterne komunikacije**

Eksterna komunikacija se zasniva se na principu legalnosti i proporcionalnosti, nezavisnosti i nepristranosti, brzom pružanju informacija i poštivanju procedure, dostupnosti i transparentnosti, točnosti i pravne preciznosti u porukama na razumljivom jeziku.

Mediji su identificirani kao posebno važna ciljna grupa u okviru eksterne komunikacije koja je istovremeno u ulozi javnosti ali i prenosioca informacija građanima.

Informacije o radu suda se nalaze na portalu pravosudje.ba, te na društvenoj mreži instagram, a u planu je i registriranje na društvenoj mreži facebook. Na web stranici se nalaze informacije o organizaciji rada suda, važni dokumenti, odluke o javnim nabavkama, saopštenja za javnost o aktivnostima i događajima u sudu, izvještaji o radu, baza sudskih odluka, raspored suđenja i druge informacije, a na društvenim mrežama objavljuvat će se kraće verzije navedenih informacija, a objavljuje se i sadržaj informativnog i edukativnog karaktera.

Na zahtjev mediji prisustvuju suđenjima u sudnici u skladu sa zakonskim propisima o javnosti suđenja. Sudski postupci su javni i njih mogu pratiti mediji, osim kada je zakonski predviđeno isključenje javnosti i to radi zaštite interesa maloljetnika, zaštite prava na obiteljski i privatni život, zaštite osobnog i intimnog života, provođenja posebnih istražnih radnji prije optužnice i čuvanja javnog reda i mira.

Postupanje po zahtjevima za slobodan pristup informacijama obavlja glasnogovornica suda i po potrebi se konzultira sa predsjednicom suda, predsjednikom/com odjeljenja i sucima.

Zakonski rok za postupanje po zahtjevu iznosi 15 dana, osim u vanrednim prilikama i složenijim i obimnijim predmetima za koje je potrebno duže vrijeme da bi se obradili podaci ili statistika, a o tome blagovremeno obavještava tražitelja informacije.

Sve fizičke i pravne osobe predstavljaju korisnike usluga suda i mogu tražiti potrebne informacije o sudu koje su u njegovoj nadležnosti. Ta komunikacija se odvija naročito putem: pisanog podneska predsjedniku suda ili sudskoj upravi, web stranice suda, društvenih mreža, oglasne ploče, komunikacije na sudskoj porti, sudskoj pisarnici, sastanka kod predsjednice suda, kutije za pritužbe, sugestije i pohvale, zatim putem sudskih publikacija i raznog promotivnog materijala. Za prijem kod predsjednice suda potrebna je prethodna najava uz podnošenje pismenog zahtjeva na unaprijed pripremljenom obrascu.

U komunikaciji sa predstavnicima zakonodavne i izvršne vlasti dolazi do razmjene podataka i informacija koje su neophodne za rad suda, te se u navedenoj komunikaciji posebno vodi računa o nezavisnom i nepristranom položaju suda i očuvanju integriteta.

Za sačinjavanje saopćenja za javnost i njegovu objavu, po odobrenju predsjednice suda, za dužena je glasnogovornica suda.

## 5. KRIZNA KOMUNIKACIJA

Postoji mogućnost da će se desiti određene nepredviđene situacije koje će izazvati nerazumijevanje ili pogrešno tumačenje donesenih odluka, što može dovesti do različitih vrsta kriza - kriza javnog mišljenja, kriza zbog grešaka rukovodstva, kriza ekonomsko-političke prirode ili percepcijskih kriza.

Pored uspješnog prepoznavanja krize, veoma je važno znati na koji način postupati kada kriza nastupi, stoga je za uspješno komuniciranje u kriznim situacijama važno slijediti određena pravila.

Općinski sud u Jajcu će preventivno uspostaviti **neformalni tim za planiranje i upravljanje kriznom situacijom**, koji će činiti predsjednica suda, zaposlenici koji na profesionalan način mogu doprinijeti rješavanju krize, te glasnogovornica suda.

Zadatak tima u vrijeme trajanja krize će biti procijeniti nivo izazova koji je određena situacija izazvala, osmisliti plan rješavanja krize i odrediti glasnogovornika, odnosno osobu koja će biti „glas institucije“ tokom krize, koji će zainteresiranoj javnosti pojasniti situaciju i odgovoriti na eventualna pitanja, te odrediti komunikacijske kanale koji će biti korišteni u kriznom komuniciranju.

Krizni tim će unaprijed pripremiti komunikacijski protokol kojim se definira „red u komuniciranju“ na način da se zna ko koga obavještava, ko saziva tim i ko je izvor pouzdanih



informacija koje će se dalje komunicirati i uz pomoć kojih će se uspostaviti kontrola nad krizom.

Jedna od važnih zadaća tima jeste definiranje mogućih taktika, odnosno strategija komuniciranja koje će se primijeniti u datoj situaciji, vodeći računa o specifičnostima, prednostima i manama svake od strategija.

Svrha krizne komunikacije da je informira javnost o trenutnoj situaciji, da umiri ili pak da upozori javnost, da demantira lažne vijesti i ispravi netočne informacije, da objasni prave okolnosti i vrati povjerenje u sudsku vlast.

## 6. POSTKRIZNA KOMUNIKACIJA

Krizno komuniciranje ne završava okončanjem krize. Ono se nastavlja analizom komunikacijskog procesa s ciljem kvalitetnije komunikacije u budućnosti. Krizni tim vodi postkriznu evaluaciju koja omogućuje proces učenja. Analizom postupanja i djelovanja u krizi, utvrdit će se što je bilo dobro, ali i gdje su nastale greške i da li je kriza mogla biti izbjegnuta i na koji način.

U postkriznom komuniciranju kreirat će se i ažurirati baze podataka koja služi kao podsjetnik o načinima, te prednostima i manama komunikacije u doba krize u cilju njenog unaprjeđenja u budućnosti.

## 7. EVALUACIJA

Praćenje ove Strategije biće povjereno glasnogovornici suda koja će prikupljati sve relevantne informacije i zajedno sa predsjednicom analizirati postignuti napredak u realizaciji postavljenih ciljeva

Po potrebi će se poduzimati korektivne aktivnosti, ukoliko to određena dešavanja i promjene u okruženju budu zahtijevali.

