

STRATEGIJA
ZA ODNOS S JAVNOŠĆU I KRIZNO KOMUNICIRANJE KANTONALNOG SUDA
U ZENICI
(PERIOD 2021-2023. GODINA)

Zenica, novembar 2021. godine

SADRŽAJ

| | |
|---|----|
| I UVOD..... | 3 |
| II PRAVNI OKVIR ZA DONOŠENJE STRATEGIJE | 3 |
| III MISIJA, VIZIJA I MANDAT..... | 3 |
| 1. Misija | 3 |
| 2. Vizija..... | 3 |
| 3. Mandat..... | 3 |
| IV CILJNE JAVNOSTI I KLJUČNI PRINCIPI INFORMIRANJA | 4 |
| 1. Ključni principi informisanja | 4 |
| 2. Specifični principi informisanja | 5 |
| V STRATEGIJA ODNOSA S JAVNOŠĆU | 5 |
| 1. Generalni cilj i misija odnosa s javnošću Kantonalnog suda u Zenici | 5 |
| 2. Ključni strateški pravci djelovanja | 5 |
| 3. Taktike i aktivnosti u provedbi strategije..... | 6 |
| 3.1. Proaktivna komunikacija sa medijima | 6 |
| 3.2. Saopćenja za javnost | 7 |
| 3.3. Web stranica Kantonalnog suda u Zenici | 8 |
| 3.4. Odgovori na zahtjeve za pristup informacijama | 9 |
| 3.5. Komuniciranje sa pravnim i fizičkim licima | 9 |
| 4. SWOT analiza | 10 |
| 5. Identifikovanje strateških oblasti i strateških odgovora | 11 |
| VI KRIZNO KOMUNICIRANJE..... | 13 |
| 1. Pojam krize | 13 |
| 2. Generalni cilj Strategije za kriznu komunikaciju..... | 13 |
| 3. Strateški ciljevi i zadaci kriznog komuniciranja | 14 |
| 3.1. Preventivne aktivnosti..... | 18 |
| 3.2. Faktori upravljanja krizom | 19 |
| 3.3. Aktiviranje radne grupe za krizno komuniciranje (krizni tim) | 19 |
| 3.3.1. Plan kriznog komuniciranja..... | 20 |
| 3.3.1.1. Određivanje ciljnih javnosti | 20 |
| 3.3.1.2. Određivanje ključnih poruka | 21 |
| 3.3.1.3. Određivanje komunikacijske taktike | 21 |
| 3.3.1.4. Donošenje Plana krizne komunikacije | 21 |
| 3.3.1.5. Realizacija Plana krizne komunikacije..... | 21 |
| 3.3.1.6. Evaluacija implementacije kriznog plana..... | 22 |
| 3.3.1.7. Posebna pravila za postupanje u kriznoj situaciji izazvanoj kritikom | 22 |
| 3.3.2. Organizacioni okvir za realizaciju Strategije..... | 23 |
| 3.3.2.1. Tim za krizno komuniciranje | 23 |
| 4. Komuniciranje putem društvenih medija..... | 25 |
| VI PRAĆENJE I PROCJENA STRATEGIJE | 25 |

I UVOD

Strategija za odnose s javnošću i krizno komuniciranje Kantonalnog suda u Zenici (u daljem tekstu: Strategija) sadrži skup mjera i aktivnosti koje se provode s ciljem uspostavljanja, razvoja i unapređenja odnosa sa svim oblicima javnosti. Tu posebno spadaju: svi subjekti na koje se odnosi uloga Suda (stranke), zatim profesionalna zajednica, mediji, kao i opća javnost.

Ova Strategija će pružanjem i postavljanjem sistemskog okvira za strateško planiranje interakcije sa svim oblicima javnosti, posebno u kriznim situacijama, omogućiti bolje razumijevanje konkretnih aktivnosti Suda među strankama, advokatima i drugim pripadnicima profesionalne zajednice, čime se u suštini promoviše otvorenost, transparentnost, zakonitost i institucionalna odgovornost Suda.

II PRAVNI OKVIR ZA DONOŠENJE STRATEGIJE

Pravni okvir za donošenje Strategije čini:

- a) Zakon o sudovima u Federaciji BiH („Službene novine Federacije BiH“ broj: 38/05, 22/06, 63/10, 72/10, 7/13 i 52/14)
- b) Pravilnik o unutrašnjem sudskom poslovanju („Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“ broj: 66/12, 40/14, 54/17, 60/17 i 30/18)
- c) Strategija za reformu sektora pravde BiH
- d) Komunikacijska strategija Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovine 2021-2025.

III MISIJA, VIZIJA I MANDAT

1. Misija

Kantonalni sud u Zenici uspostavlja vladavinu prava uz punu primjenu načela pravde i pravičnosti, uvažavanje najviših standarda primjene i zaštite ljudskih prava i osnovnih sloboda, uz sticanje potpunog povjerenja javnosti u pravosuđe.

2. Vizija

Kantonalni sud u Zenici kao nezavisan, efikasan, transparentan i profesionalan sud, postupajući na osnovu ustava i zakona, prvenstveno poštujući pravo na pristup sudu i suđenje u razumnom roku, ispunjava uslove za vraćanje povjerenja građana u pravosuđe i daje doprinos pristupanju Bosne i Hercegovine Evropskoj uniji.

3. Mandat

Mandat Kantonalnog suda u Zenici, odnosno njegova stvarna nadležnost, propisana je Zakonom o sudovima u Federaciji BiH („Službene novine FBiH“ broj: 38/05, 22/06, 63/10, 72/10, 7/13 i 52/14). Članom 28. navedenog Zakona propisano je da ovaj sud ima prvostepenu nadležnost u krivičnim, drugostepenu nadležnost u krivičnim, prekršajnim i građanskim stvarima, da odlučuje u svim upravnim sporovima, zahtjevima za zaštitu sloboda i prava utvrđenih ustavom, kao i ostale nadležnosti koje se odnose na rješavanje sukoba nadležnosti općinskih sudova sa područja kantona, prenos mjesne nadležnosti sa jednog općinskog suda na drugi, brisanje osude i prestanak mjera sigurnosti i pravnih posljedica osude, postupanje po molbama za pomilovanje, priznavanje odluka stranih sudova i arbitraža, pružanje međunarodne pravne pomoći i obavljanje drugih poslova određenih zakonom.

IV CILJNE JAVNOSTI I KLJUČNI PRINCIPI INFORMIRANJA

Bez obzira na to da li je riječ o kompaniji, organizaciji ili javnoj instituciji postoje najmanje dvije publike koje se moraju uzeti u obzir prilikom pisanja strategije za komunikacije: interna javnost i eksterna javnost.

U internu javnost spadaju svi zaposlenici suda (nosioci pravosudne funkcije, državni službenici i namještenici).

Podjela eksterne javnosti je mnogo kompleksnija, pa je čine:

- korisnici usluga suda (stranke)
- profesionalna zajednica;
- mediji i
- opća javnost.

Način obraćanja i prezentacije informacije se mijenjaju i ovise od javnosti kojoj se ista plasira. U nekim će slučajevima ista informacija biti prezentirana na različite načine za različite javnosti. Na primjer, predstavljanje Godišnjeg izvještaja o radu suda jeste informacija koju će kao takvu razumjeti samo dio javnosti (prvenstveno stručna javnost, odnosno profesionalna zajednica), ali da bi isti Izvještaj bio razumljiv i ostalim javnostima (mediji i opća javnost), informacija mora biti prezentirana na drugačiji način, prilagođena primaocu informacije i pojednostavljena kako bi poprimila svojstvo razumljivosti.¹

1. Ključni principi informisanja

Ovaj sud plasira saopćenja za javnost kojima obavještava javnost o stanju kriminaliteta na području Zeničko- dobojskog kantona, u okviru svog mandata, te o pojavama i problemima od općeg značaja, kao i o radu u pojedinim krivičnim, parničnim i upravnim predmetima, vodeći računa o poštivanju sljedećih ključnih principa:

- a) zaštitu podataka označenih stepenom tajnosti;

¹ Kantonalni sud u Zenici svoj Godišnji izvještaj redovno objavljuje na web stranici suda, najkasnije do kraja januara naredne godine u odnosu na godinu za koju se Izvještaj podnosi. Pored objave kompletnog dokumenta, koji predstavlja informaciju prilagođenu struci, istovremeno se daje saopćenje za javnost (medije i opću javnost) u obliku sažetka Godišnjeg izvještaja o radu koji na opisan način prezentira isti, bez pretjerane upotrebe stručne terminologije i brojki, uz obavezno očuvanje istinitosti i vjerodostojnosti. Isti je slučaj i sa presudama ovog suda. Pored kompletne anonimizirane presude, koja može biti predmet interesovanja profesionalne zajednice, istovremeno se objavljuje saopćenje za javnost koje sadrži samo izreku presude, koja zanima građane i novinare.

- b) individualnim pravima osumnjičenih, odnosno optuženih, tužitelja i tuženih, a posebno o zaštiti prava na pravično suđenje (prvenstveno presumpciji nevinosti u krivičnom postupku);
- c) pravu javnosti da bude upoznata sa radom krivičnog sistema;
- d) interesu malodobnih osoba;
- e) zaštiti svih ustavom zagwarantovanih prava učesnika u postupku, a prvenstveno zaštiti prava na privatnost, uključujući lične podatke, ugled i reputaciju;
- f) zaštiti javnog reda, morala i nacionalne sigurnosti;
- g) razumljivosti informacije za ciljnu javnost kojoj se informacija plasira i
- h) tačnosti, aktuelnosti, relevantnosti i zvaničnosti objavljene informacije.

2. Specifični principi informisanja

Za objavu informacija o toku konkretnog krivičnog, parničnog ili upravnog, postupka važe i sljedeći specifični principi:

- a) mogu se objaviti informacije o statusu predmeta i preduzetim radnjama suda;
- b) mogu se objaviti informacije koje objašnjavaju elemente bića krivičnog djela (mjesto, vrijeme, način učinjenja i posljedice krivičnog djela);
- c) može se objaviti pretpostavka o trajanju postupka, ali ne i procjena na koji način će postupak biti okončan;
- d) može se objaviti informacija o zakazanim terminima glavnog pretresa;²
- e) uvijek se po izradi pismenog otpravka presude donesene u prvom stepenu, ista, nakon što prođe postupak anonimizacije, objavljuje na web stranici suda.³

V STRATEGIJA ODNOSA S JAVNOŠĆU

1. Generalni cilj i misija odnosa s javnošću Kantonalnog suda u Zenici

Popularizacija rada i jačanje ugleda institucije Kantonalnog suda u Zenici kod svih grupa javnosti zainteresovanih za njegovo djelovanje, kroz unapređenje efikasnosti interne komunikacije, kao i kroz jasnu i transparentnu eksternu komunikaciju sa fokusom na saradnju sa medijima.

2. Ključni strateški pravci djelovanja

Ključni strateški pravci djelovanja zasnovani na generalnom cilju za odnose s javnošću su:

- Održavanje kontinuirane proaktivne komunikacije sa medijima;

² Posljednjeg radnog dana u mjesecu na web stranici suda se objavljuju nastavci glavnih pretresa zakazani za naredni mjesec.

³ Prema Godišnjem programu rada Kantonalnog suda u Zenici za period 2021-2023. godina, predviđeno je objavljivanje svih prvostepenih krivičnih presuda, objavljivanje drugostepenih krivičnih presuda ovog suda koje se odnose na krivična djela korupcije i organizovanog kriminala i to u procentu od 3% za 2021. godinu, 6% za 2022. godinu i 9% za 2023. godinu od ukupnog broja takvih presuda, kao i objavljivanje presuda građanskog i upravnog odjeljenja koje su značajne za praksu i to: 10 presuda za 2021. godinu, 20 presuda za 2022. godinu i 30 presuda za 2023. godinu.

- Jačanje internih kapaciteta za razvijanje i održavanje imidža Suda i provođenje dobrih praksi odnosa s javnošću od strane svih zaposlenika Suda;
- Efikasna krizna komunikacija u cilju blagovremenog informisanja svih grupa javnosti o postupanju Suda u konkretnim situacijama od većeg interesa javnosti;
- Unapređenje saradnje sa drugim pravosudnim institucijama, međunarodnim organizacijama, nevladinim sektorom u BiH i drugim institucijama u BiH i inostranstvu.
- Podizanje stepena razumijevanja aktivnosti Suda kao institucije koja je nadležna za provođenje zakona i učvršćivanje vladavine prava i pravne države;
- Održavanje integriteta Suda kao institucije koja svoju misiju ispunjava u potpunosti;
- Održavanje imidža Suda kao institucije koja promovise transparentnost rada, otvorenost za najširu društvenu interakciju u razmjeni informacija i institucionalnu odgovornost;
- Omogućavanje svim oblicima javnosti brz, jednostavan i ekonomičan pristup informacijama pod kontrolom Suda.

3. Taktike i aktivnosti u provedbi strategije

3.1. Proaktivna komunikacija sa medijima

Proaktivna komunikacija sa medijima zasniva se na principu legalnosti i proporcionalnosti, nezavisnosti i nepristrasnosti, brzom pružanju informacije i poštivanju procedure, dostupnosti i transparentnosti, tačnosti i pravne preciznosti u porukama na razumljivom jeziku, etičnosti, jednakosti i na principu poštivanja profesionalizma predstavnika medija.

Kako bi se postigli gore navedeni pravci djelovanja, ovaj sud provodi aktivnosti koje se odnose na održavanje konferencija za medije, najmanje jednom godišnje, a po potrebi i češće, zatim, davanje individualnih intervjua predsjednice suda, te objavljivanje saopćenja za javnost na web stranici Suda.

Predsjednica suda definira politiku odnosa sa medijima, stara se da svi uposlenici suda budu upoznati sa njom i da je dosljedno provode. Politika odnosa sa medijima zasniva se na sljedećim smjernicama:

- a) sve poruke koje izlaze iz Suda treba prezentirati uz jasno i nedvosmisleno tumačenje;
- b) predsjednica suda je jedina ovlaštena osoba za predstavljanje Suda u medijima;
- c) u odsutnosti predsjednice, ovlaštena osoba za predstavljanje suda je zamjenik predsjednice;
- d) sudije i ostali zaposlenici Suda ovlašteni su da predstavljaju Sud u medijima, samo kada je to predviđeno zakonom, ovom Strategijom ili kada su na to izričito ovlašteni od strane predsjednice suda;
- e) svi zahtjevi za intervjuima koordiniraju se sa stručnim savjetnikom za odnose s javnošću i potvrđuju sa predsjednicom suda, a u slučaju davanja intervjua bez odobrenja predsjednice, svi uposlenici koji u njima učestvuju ili za iste saznaju, dužni su bez odlaganja informirati stručnog savjetnika za odnose s javnošću, a on predsjednicu suda;
- f) tokom intervjua koji daje uposlenik Suda, osigurava se prisustvo stručnog savjetnika za odnose s javnošću;
- g) ukoliko se radi o intervjuu sa predsjednicom suda, stručni savjetnik koordinira sa medijima sve detalje koji se odnose na sadržaj i tok intervjua. Prije svakog intervjua stručni savjetnik za odnose s javnošću će od novinara zatražiti da unaprijed dostavi listu pitanja;

- h) stručni savjetnik za odnose s javnošću pohranjuje audio ili audio- video zapise i članke sa intervjuima zaposlenika Suda, te ih ulaže u odgovarajuće evidencije koje uspostavlja i vodi.

Pored intervjua, najčešći oblik komuniciranja sa općom javnosti, putem medija, je svakako konferencija za medije. Ovaj način komunikacije daje mogućnost direktnog kontakta između Suda i predstavnika medija. Putem konferencija za medije dolazi do široke distribucije informacija uz minimum utrošenih sredstava i vremena.

Konferencije za medije, Kantonalni sud u Zenici, naročito organizira:

- a) jednom godišnje, u mjesecu januaru kada predsjednica suda vrši prezentaciju Godišnjeg izvještaja o radu suda;
- b) ako se ukaže potreba zbog specifičnosti pojedinog predmeta od interesa za javnost i medije

Prilikom sazivanja konferencije za medije, naročito se vodi računa o:

- a) blagovremenoj najavi konferencije za medije;
- b) kompetentnosti govornika na konferenciji za medije;
- c) izbjegavanju podudaranja vremena održavanja konferencije za medije sa drugim važnim događajima;
- d) odgovarajućem prostoru za održavanje konferencije za medije i
- e) pripremi materijala za medije koji sadrže detaljnu prezentaciju informacije.

Konferenciju za medije, po odobrenju predsjednice suda, organizira stručni savjetnik za odnose s javnošću.

Kada su u pitanju intervjui, kako je određeno politikom kontakata sa medijima, zahtjeve za intervjue koordinira stručni savjetnik za odnose s javnošću, a odobrava predsjednica suda. Intervjui zahtijevaju proaktivno planiranje i pripremu, zbog čega će se uvijek u redovnim okolnostima, unaprijed tražiti pitanja koja će biti predmetom intervjua, ili barem teme o kojima će se govoriti.

3.2.Saopćenja za javnost

Za sačinjavanje saopćenja za javnost i njegovu objavu, po odobrenju predsjednice suda, zadužen je stručni savjetnik za odnose s javnošću. Pri sačinjavanju i objavi saopćenja za javnost, potrebno je voditi se sljedećim principima:

- a) saopćenje za javnost treba da bude relevantno- vezano za određenu temu koja je važna svim javnostima;
- b) informacija u saopćenju treba da odgovori na pitanja *ko?, šta?, kada?, kako? i zašto?*;
- c) tekst informacije ne smije biti pretenciozan, niti sadržavati neosnovane pretpostavke i komentare;
- d) saopćenje za javnost treba biti napisano na razumljivom književnom jeziku, nedvosmisleno i tačno.

Saopćenja za javnost se distribuiraju:

- a) objavljivanjem na web stranici Kantonalnog suda u Zenici- što će dati mogućnost da informacija bude dostupna svim zainteresiranim javnostima koje će istoj moći pristupiti 24/7;
- b) elektronskom poštom (e-mail)- sredstvo komunikacije koje omogućava da na brz i direktan način saopćenje za javnost bude dostavljeno predstavnicima medija (urednicima i novinarima) i drugim zainteresiranim subjektima;
- c) faksom- ukoliko se elektronska pošta ne može koristiti, posebno u hitnim slučajevima;
- d) telefonskom komunikacijom- zbog realne mogućnosti da se dogode greške i nesporazumi, ova vrsta komunikacije se treba koristiti sa pažnjom i uglavnom nakon što je informacija već objavljena pouzdanijim komunikacijskim kanalom koji neće izmijeniti sadržaj informacije, ili kao izuzetak kada druge mogućnosti komuniciranja nisu dostupne, a situacija je takva da ne trpi odlaganje.

Saopćenja za javnost su način da se u kratkom vremenskom roku prenese zvanična informacija. Ovaj način komunikacije, Kantonalni sud u Zenici koristi naročito za objavu sljedećih vijesti:

- a) kompletne, djelomično anonimizirane prvostepene krivične presude, drugostepene krivične presude koje se odnose na krivična djela korupcije i organiziranog kriminala, te presude građanskog i upravnog odjeljenja značajne za praksu;
- b) izreke prvostepenih presuda kao saopćenje za opću javnost;
- c) administrativne i organizacijske promjene u Sudu;
- d) važne kadrovske promjene;
- e) objavljivanje statističkih izvještaja;
- f) inicijative ili inovacije koje su od značaja za poboljšanje usluga;
- g) sve aktivnosti vezane za javne nabavke Kantonalnog suda u Zenici;
- h) učešća u posebnim projektima;
- i) važne službene posjete i sastanci.

3.3. Web stranica Kantonalnog suda u Zenici

Kantonalni sud u Zenici prezentira važne informacije o svom radu u okviru portala pravosudje.ba, kao sistema jedinstvenog i jednoobraznog predstavljanja web sadržaja pravosudnih institucija u Bosni i Hercegovini, koji je uspostavilo Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine. Objavljivanjem važnih informacija o broju i strukturi predmeta, načinu njihovog okončanja, organizaciji rada suda, izrečenim krivičnim presudama, uposlenicima, postupku javnih nabavki i drugim važnim dokumentima, približava se uloga koju ovaj Sud ima u pravnom sistemu i društvenoj zajednici u cjelini.

Sistematično organizirana i dnevno ažurirana web stranica koja obiluje aktuelnim informacijama o postupanju Suda u konkretnim predmetima, ima svrhu da svim ciljnim javnostima posluži kao efikasan alat da bez nepotrebnog čekanja, ostvare pristup velikom broju korisnih informacija. U ovom sudu je uspostavljeno web uredništvo kao stalno tijelo zaduženo za održavanje i ažuriranje sadržaja i vizuelnog identiteta službene web stranice. Uredništvo čine predsjednica suda kao glavni urednik, stručni savjetnik za odnose s javnošću kao urednik web sadržaja i IKT službenik kao administrator.

Kada je u pitanju prezentacija statističkih podataka, Kantonalni sud u Zenici na svojoj web stranici redovno objavljuje CMS izvještaj pod nazivom „Protok predmeta po referatima i

sudijama“, koji prvenstveno upoznaje javnost sa brojem neriješenih predmeta zatečenih na početku izvještajnog perioda, brojem predmeta zaduženih u toku izvještajnog perioda, brojem riješenih predmeta u toku izvještajnog perioda i naposljetku, brojem neriješenih predmeta na kraju izvještajnog perioda, sve po referatima⁴. Na ovaj način javnost se upoznaje sa količinom posla koju obavljaju nosioci pravosudne funkcije i njihovom ažurnošću u radu. Nadalje, objavljuje se i kvalitet odluka ovog suda, u smislu da se kroz izvještaj o radu, statistički i grafički prikaže broj odluka ovog suda protiv kojih se mogao koristiti pravni lijek, te u skladu s tim, broj potvrđenih, ukinutih i preinačenih odluka. Objavom ove informacije, javnost se upoznaje sa kvalitativnim uspjehom svakog nosioca pravosudne funkcije ponaosob, i kvalitetom odluka Kantonalnog suda u Zenici, u globalu.

Statistički podaci trebaju poslati jasnu poruku o podizanju rezultata rada na viši nivo, ili zadržavanju nivoa rezultata rada koji su postignuti u ranijim godinama.

3.4. Odgovori na zahtjeve za pristup informacijama

Stručni savjetnik za odnose s javnošću zaprima sve zahtjeve za pristup informacijama i uz konsultacije sa predsjednicom suda, predsjednicima odjeljenja i postupajućim sudijama, u zavisnosti od toga kakva informacija se traži, priprema odgovor, sačinjava i potpisuje rješenja kojim se u potpunosti ili djelomično daje dozvola za pristup informaciji, ili se pak odbija pristup istoj.

Na zahtjeve za pristup informacijama odgovara se bez odlaganja, te se informacije dostavljaju po mogućnosti istog dana kada je zahtjev podnesen, a u slučaju da je potrebna duža obrada informacija, iste će se dostaviti u optimalno mogućem roku.

Zakonski rok za postupanje po zahtjevu za pristup informacijama koji iznosi 15 dana, poštovat će se u svakom konkretnom slučaju, osim u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti kada je za obradu podataka potrebno duže vrijeme. U takvim situacijama, svakako će se o tome blagovremeno obavijestiti tražilac informacije.

3.5. Komuniciranje sa pravnim i fizičkim licima

Osim gore navedenih (konferencija za medije, intervju, saopćenje za javnost, web stranica suda i zahtjev za pristup informacijama), pravna i fizička lica imaju mogućnost pribaviti informacije pod kontrolom Kantonalnog suda u Zenici i putem:

- oglasne ploče u zgradi Suda;
- sastanka sa predsjednicom suda;
- kutije za pritužbe, sugestije i pohvale;
- brošura i drugih promotivnih materijala;
- prezentacije na info pultu suda.

Kantonalni sud u Zenici osigurava i na vidno mjesto koje je dostupno korisnicima usluga, postavlja oglasnu ploču. Oglasna ploča sadrži sve osnovne informacije koje bi mogle biti potrebne korisniku usluga.

Radi zakazivanja termina za razgovor sa predsjednicom suda, potrebno je podnijeti pismeni zahtjev uz navođenje razloga za prijem kod predsjednice suda i sa obaveznom naznakom broja

⁴ Godišnjim programom rada Kantonalnog suda u Zenici za period 2021-2023. godina, predviđeno je češće objavljivanje statističkih izvještaja o radu suda, pa je tako za 2021. godinu predviđeno objavljivanje šestomjesečnih izvještaja, za 2022. godinu kvartalno, a za 2023. godinu mjesečno izvještavanje javnosti o broju riješenih i neriješenih predmeta u sudu.

konkretnog predmeta na koji se pitanje odnosi. Predsjednica suda prima stranke jedan put mjesečno i to svake prve srijede u mjesecu u periodu od 11⁰⁰ do 13⁰⁰ sati. Stranke se, također, mogu i pismeno obratiti predsjednici suda uz obavezno navođenje broja konkretnog predmeta u sudu i tražiti konkretnu informaciju.

Komisija za pritužbe, sugestije i pohvale svakog ponedjeljka otvara kutiju za pritužbe, sugestije i pohvale, te istu radnju konstatuje zapisnički. U slučaju pronađenog sadržaja u kutiji, pismeno se evidentira u knjigu pritužbi, sugestija i pohvala, kao i na zapisnik, zatim prosljeđuje predsjednici suda na daljnje postupanje.

Brošure predstavljaju značajno sredstvo za informisanje javnosti o uslugama Suda. Brošure o različitim projektima i uslugama Suda, služe kao edukativna i informativna sredstva za korisnike usluga Suda i opću javnost.

Sedmično se ažurira powerpoint prezentacija na info pultu suda, koja obiluje aktuelnim dešavanjima u sudu, a sadrži i podatke o zakazanim suđenjima u toku sedmice.

4. SWOT analiza

| SNAGE | SLABOSTI |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Profesionalan i stručan kadar, dosljednost profesionalnost, etičnost • Adekvatno i kontinuirano proaktivno komuniciranje s javnošću • Dobro razvijen sistem interne razmjene informacija, dobri međuljudski odnosi • Kvalitetna IT podrška • Omogućavanje zainteresiranim akterima i medijima pristupa presudama, kao i prisustva suđenjima • Objavljivanje svih prvostepenih krivičnih presuda ovog suda, kao i presuda građanskog i upravnog odjeljenja koje su značajne za praksu, sa posebnih akcentom na drugostepene krivične presude za krivična djela korupcije i organiziranog kriminala • Objava svih izrečenih mjera pritvora pred ovim sudom | <ul style="list-style-type: none"> • Nepostojanje komunikacijske strategije • Nepostojanje stalnog kriznog tima • Nema značajne prakse i znanja u kriznom upravljanju i kriznom komuniciranju |
| PRILIKE | PRIJETNJE |
| <ul style="list-style-type: none"> • Definisane komunikacijske strategije • Aktivnije učešće predsjednice suda u komunikaciji sa medijima, a naročito u kriznom komuniciranju • Definisani Plan integriteta i visok procenat realizacije mjera iz plana • USAID-ov Projekat Pravosuđe protiv korupcije u Bosni i Hercegovini, koji podržava jačanje transparentnosti i komunikacije u sudovima i tužilaštvima | <ul style="list-style-type: none"> • Negativne reakcije na postupanje i djelovanje suda • „medijska suđenja“ u kojima učestvuju brojni akteri • Nerealna očekivanja javnosti od pravosuđa i nedovoljna saradnja građana u borbi protiv kriminala • Korištenje medijskog prostora od strane pojedinih političara u svrhu negativnog govora o instituciji, radi ličnih interesa, posebno kada su u pitanju slučajevi u koje su potencijalno involvirani • Curenje informacija |

5. Identifikovanje strateških oblasti i strateških odgovora

| Strateške oblasti | Strateški odgovor |
|---|--|
| Kantonalni sud u Zenici nema komunikacijsku strategiju niti plan upravljanja krizama | Strateška i proaktivna Komunikacija |
| Nema uposlenog profesionalnog glasnogovornika već poslove u oblasti odnosa s javnošću obavlja stručni savjetnik za odnose s javnošću, koji može biti diplomirani pravnik sa tri godine radnog iskustva | |
| Ovaj sud održava jednu konferenciju za medije godišnje, a predsjednica suda daje intervjuje ili izjave medijima, na zahtjev novinara. U komunikacijskim aktivnostima ova pravosudna institucija ne koristi društvene mreže. | |
| U komunikaciji s medijima u sudu je najaktivnija uloga predsjednice suda i stručnog savjetnika za odnose s javnošću. | |
| U sudu se redovno ažuriraju informacije na web stranici, te se zainteresovanim društvenim akterima i medijima omogućava pristup presudama, kao i prisustvo na suđenjima otvorenim za javnost. | |
| Ovaj sud je svjestan većeg interesa javnosti, proaktivnije komunicira, objavljuje veći broj saopštenja i prati objave medija o radu suda. | |
| Svijest o tome na šta se najčešće i najviše odnose kritike i negativne reakcije javnosti i medija o radu suda. | |

| Strateške oblasti | Strateški odgovor |
|--|---|
| Sud identifikuje mnoštvo segmenata u radu i djelovanju koji izazivaju nepovjerenje šire javnosti, kao i društvene aktere koji najčešće negativno reaguju prema pravosudnim institucijama. | Prepoznavanje rizika i sprečavanje potencijalnih kriznih situacija |
| Negativne reakcije i percepcije koje su u praksi najviše doprinijele nastanku kriznih situacija generalno se odnose i na: neriješene predmete, neprocesuiranje javnih zvaničnika, dugo trajanje postupaka, neefikasnost u procesuiranju korupcije, organizovane proteste, negativne izvještaje međunarodnih organizacija, disciplinske ili krivične postupke, curenje informacija iz sudova i tužilaštava, neprimjerene istupe u javnosti, percepcija o neprimjerenim uticajima, nepovjerenje u nepristrasnost, nejednakost u tretiranju građana, netransparentnost u važnim predmetima, neadekvatnu saradnju sa agencijama za provođenje zakona, percepciju o sekundarnoj viktimizaciji oštećenih, samocenzuru sudija i tužilaca, tenzije i sukobe unutar pravosudne zajednice, kao i na druge faktore. | |
| Percepcija unutar profesionalne zajednice je da politički akteri koriste medijski prostor i izuzetno negativno komentarišu rad sudova, najčešće radi ličnih interesa. | |

| Strateške oblasti | Strateški odgovor |
|---|--|
| Krizne situacije se pojavljuju i kao neutemeljene kritike, ali i kao djelimično utemeljene ili utemeljene kritike o radu. | Adekvatno planiranje i upravljanje kriznim situacijama |
| U ovom sudu se rijetko pojavljuju krizne situacije. | |
| Krizne situacije u sudovima i tužilaštvima izazivaju brojni društveni akteri. | |
| Uticao kriza na institucije se kreće od umjerene negativne percepcije, prilično negativnih reakcija do kolektivnog neprijateljskog raspoloženja prema institucijama, ali se smatra i da su krize šanse za učenje. | |
| Najčešće posljedice kriza su nelagoda, ali i shvatanje krize i racionalno djelovanje, za neke je to šansa za učenje, mada se pojavljuje i nesigurnost. | |
| U procjene određenih kriznih situacija i u upravljanje krizama uključene su većinom ključne i odgovorne osobe. | |
| Evidentan je nedostatak stručne literature koji tretira upravljanje krizama. | |
| Ovaj sud ima uposlenog psihologa, te se njegove kompetencije iskorištavaju u situacijama kada je neophodno upravljati krizama i komunicirati u takvim situacijama. | |
| Strateške oblasti | Strateški odgovor |
| Ovaj sud još uvijek nema plan za krizno komuniciranje. | Adekvatno planiranje i provedba kriznog komuniciranja |
| Članovi kriznog tima su međusobno dostupni jedni drugima (24/7), a u internoj komunikaciji se koriste različiti oblici komuniciranja. Stručni savjtnik za odnose s javnošću je istaknut kao prva linija odbrane u krizama, uz potpuni angažman predsjednice suda. | |
| „Šutnja“ i odgovori „bez komentara“ nisu prihvatljivi. | |
| Dominantna komunikacija sa medijima tokom kriza su saopštenja i informacije na web stranicama, te telefonski kontakti, ali se konferencije, brifinzi za medije i učešće u emisijama i intervjui vrlo rijetko koriste. | |
| Ključne poruke tokom kriza se dominantno baziraju na tačnim, jasnim i preciznim informacijama o utvrđenim činjenicama. | |
| Sa drugim grupama javnosti tokom kriza dominantna je pisana komunikacija, te korištenje zvaničnih web stranica. | |
| Evaluaciju krizne komunikacije radi se po okončanju krize, a po potrebi i tokom krize. | |

VI KRIZNO KOMUNICIRANJE

1. Pojam krize

Stručni savjetnik za odnose s javnošću svakodnevno vrši monitoring medija koji prate rad Suda. Na taj način se prate medijski članci, prilozi, intervjui, komentari i drugi sadržaji koji se objavljuju u printanim, elektronskim i web medijima, a tiču se djelovanja Suda. Prilikom monitoringa medija i kroz svakodnevne kontakte sa novinarima, stručni savjetnik za odnose s javnošću uočava njihove reakcije i prati sve kritike na rad Suda. Sve sudije i ostali zaposlenici Suda, dužni su da sa stručnim savjetnikom za odnose s javnošću razmijene informacije o interesovanju novinara i medija za neku konkretnu temu, ili o postupku novinara i medija za koje smatraju da su nekorektni.

Prikupljene informacije, stručni savjetnik za odnose s javnošću, prenosi predsjednici suda, te se, kao početna reakcija, procjenjuje da li se radi o kritikama koje bi mogle izazvati ozbiljnije posljedice po imidž Suda. Ukoliko da, pristupa se kreiranju tzv. plana kriznog komuniciranja.

Da bi se osiguralo povjerenje javnosti u sud, utvrđuje se i provodi program koji sadrži politiku informisanja o predmetima pod izraženom pažnjom javnosti i odgovora na kritike nosilaca pravosudnih funkcija i suda. Neki od tih slučajeva mogu biti:

- a) teško krivično djelo koje izaziva izričito visoku pažnju medija i opće javnosti;
- b) situacije u kojima se sudije i sud kritikuju i „napadaju“ radi određenih odluka koje su donijeli;
- c) pritisak medija radi suprotstavljenih stajališta javnosti o pojedinim odlukama u toku sudskih postupaka, kada se o sudijama iznose i grube neistine o funkciji koju obavljaju, kao i o njihovom privatnom životu;
- d) ostale situacije u kojima se vještački izaziva kriza i kritikuje se djelovanje Suda, što u konačnici može prouzrokovati opadanje stepena povjerenja javnosti u rad Suda;
- e) specifične situacije koje se generišu usljed loše procjene ili odluke sudije ili uprave suda, a koje izazovu medijske kritike koje su osnovane.

Budući da krize u pravosuđu najčešće izazivaju ljudi, ako je riječ o skandalu ili sukobu i da iste mogu naškoditi reputaciji ne samo pojedinog nosioca pravosudne funkcije, nego i Suda kao institucije, Kantonalni sud u Zenici će, posredstvom posebnog tima, učiniti sve što je moguće da proaktivno komunicira sa javnostima, kako bi se ostavilo što manje prostora za bilo kakve sumnje ili špekulacije. Proaktivnim pristupom krizi potrebno je spriječiti dodatnu medijsku i javnu diskreditaciju.

Ovakav pristup treba naročito da ostvari sljedeće:

- a) da ispravi pogrešno, netačno ili obmanjujuće informiranje javnosti;
- b) da posluži kao alat medijima za dolazak informacija o aktivnostima Suda;
- c) da potakne široku distribuciju informacija javnosti o vrijednim postignućima u Sudu;
- d) da poboljša javni imidž Suda (da učvrsti povjerenje građana u pravosuđe).

2. Generalni cilj Strategije za kriznu komunikaciju

Generalni cilj Strategije za krizno komuniciranje Kantonalnog suda u Zenici glasi:

„Poboljšati i ojačati kapacitete suda u prevenciji i upravljanju kriznim situacijama, kao i u kriznom komuniciranju, sa fokusom na predmete korupcije i organizovanog kriminala na visokom nivou.“

3. Strateški ciljevi i zadaci kriznog komuniciranja

| Strateški cilj 1 | | Strateški jačati proaktivnu komunikaciju | |
|------------------------|---|--|---|
| Strateški zadatak 1.1. | | Izraditi komunikacijsku strategiju | |
| Redni broj | Naziv aktivnosti | Rok za implementaciju | Odgovorni za provedbu |
| 1. | Imenovati osobu za kreiranje komunikacijske strategije | Januar 2021. godine | Predsjednica suda |
| 2. | Definisati trenutnu komunikacijsku situaciju i okruženje | Mart 2021. | Stručni savjetnik za odnose s javnošću |
| 3. | Definisati strateške ciljeve, ciljne grupe, komunikacijske taktike, plan provedbe i načine evaluacije komunikacijskih aktivnosti i kreirati nacrt komunikacijske strategije i prezentirati kolegiju | Oktober 2021. godine | Stručni savjetnik za odnose s javnošću |
| 4. | Usvojiti komunikacijsku strategiju | Decembar 2021. godine | Kolegij suda |
| 5. | Formirati stalni tim za upravljanje krizama | I kvartal | Predsjednica suda |
| 6. | Redovno održavanje konferencija za medije | Jednom godišnje- januar | Predsjednica suda, stručni savjetnik za odnose s javnošću |
| 7. | Redovno ažurirati web stranicu suda objavljivanjem presuda i aktuelnosti | kontinuirano | Stručni savjetnik za odnose s javnošću |
| 8. | Kontinuirano proaktivno komunicirati i provoditi definisane komunikacijske taktike | Kontinuirano | Predsjednica suda, stručni savjetnik za odnose s javnošću |
| 9. | Činjenicama i argumentima u medijima reagovati na negativne izjave političara i osoba na pozicijama moći usmjerene prema instituciji | Kontinuirano | Predsjednica suda |
| 10. | Kontinuirano evaluirati provedbu komunikacijskih aktivnosti | I-IV kvartal | Predsjednica suda, stručni savjetnik za odnose s javnošću |

| Strateški cilj 2 | | Osigurati efikasne mehanizme za prepoznavanje rizika i sprečavanje potencijalnih kriznih situacija | |
|------------------------|---|--|--|
| Strateški zadatak 2.1. | | Kontinuirano prikupljati i analizirati relevantne informacije o svim rizičnim faktorima za instituciju | |
| Redni broj | Naziv aktivnosti | Rok za implementaciju | Odgovorni za provedbu |
| 1. | Redovno održavanje sjednica stručnog kolegija | mjesečno | Predsjednica suda |
| 2. | Redovno održavanje sjednica krivičnog odjeljenja sa posebnim akcentom na raspravljanje o radu na predmetima korupcije i organiziranog kriminala | mjesečno | Predsjednik krivičnog odjeljenja, sudije |
| 3. | Kontinuirano izvještavanje predsjednice suda i predsjednika odjeljenja o efikasnosti u radu na predmetima od posebnog interesa javnosti | Mjesečno | sudije |
| 4. | Praćenje rada na predmetima koji imaju rizične faktore, a o kojima se pojavljuju negativne reakcije i eventualno nastupaju krizne situacije | Kontinuirano- na dnevnoj bazi | Predsjednica suda |
| 5. | Praćenje reakcija javnosti i medija o kriznim situacijama uz obavezno izvještavanje predsjednice suda | Kontinuirano- na dnevnoj bazi | Stručni savjetnik za odnose s javnošću |
| 6. | Svako utvrđeno curenje informacija iz institucije se prijavljuje i adekvatno sankcioniše | Kontinuirano | Predsjednica suda |

| Strateški cilj 3 | | Uspostaviti adekvatno planiranje i zpravljanje kriznim situacijama | |
|------------------------|--|--|---|
| Strateški zadatak 3.1. | | Uspostaviti stalni krizni tim u sudu, te osigurati mehanizme za efikasno upravljanje kriznim situacijama | |
| Redni broj | Naziv aktivnosti | Rok za implementaciju | Odgovorni za provedbu |
| 1. | Formirati stalni tim za upravljanje krizama | Januar 2021. godine | Predsjednica suda |
| 2. | Učešće u radionicama za upravljanje krizama | polugodišnje | Predsjednica suda, stručni savjetnik za odnose s javnošću |
| 3. | Kreirati godišnji izvještaj (analizu) kriznih situacija u sudu | Decembar (2021-2023.) | Predsjednica suda, stručni savjetnik za odnose s javnošću |
| 4. | Izraditi plan ili smjernice za postupanje u kriznim situacijama u sudu (upravljanje krizama) | Mart 2022. godine | Predsjednica suda, stručni savjetnik za odnose s javnošću (uz eksternu podršku) |
| 5. | Učešće u edukacijama ili sastancima u vezi sa razmjenama dobrih praksi u upravljanju krizama | Godišnje | Predsjednica suda, stručni savjetnik za odnose s javnošću |

| Strateški cilj 3 | | Uspostaviti adekvatno planiranje i zpravljanje kriznim situacijama | |
|------------------------|---|---|---|
| Strateški zadatak 3.2. | | Ojačati timove za upravljanje kriznim situacijama u sudu kroz kontinuiranu psihološku podršku | |
| Redni broj | Naziv aktivnosti | Rok za implementaciju | Odgovorni za provedbu |
| 1. | Kontinuirana psihološka podrška članovima kriznog tima uključivanjem psihologa u tim | kontinuirano | Predsjednica suda, stručni savjetnik- psiholog |
| 2. | Učešće na radionicama o upravljanju emocionalnim ponašanjem, ponašanjem u stresnim situacijama, upravljanju konfliktima i umanjivanjem efekata profesionalnog sagorijevanja u situacijama krize | Kontinuirano | Članovi tima za krizno komuniciranje |
| 3. | Periodično provođenje samoevaluacije rada kriznog tima sa psihološkog aspekta | polugodišnje | Stručni savjetnik -psiholog |
| 4. | Osigurati stručnu literaturu o psihološkim aspektima upravljanja krizama | Kontinuirano | Uprava suda uz eksternu podršku |
| 5. | Učestvovati u kreiranju Vodiča za kriznu komunikaciju, a koji obrađuje i dio o psihološkim aspektima suočavanja sa krizama | I-II kvartal 2021. godine | Predsjednica suda, stručni savjetnik za odnose s javnošću |

| Strateški cilj 4 | | Uspostaviti efikasnu provedbu kriznog komuniciranja | |
|------------------------|--|---|---|
| Strateški zadatak 4.1. | | Učestvovati u kreiranju i koristiti Vodič za krizno komuniciranje za sudove | |
| Redni broj | Naziv aktivnosti | Rok za implementaciju | Odgovorni za provedbu |
| 1. | Učešće u radionicama i sesijama o kriznom komuniciranju i kreiranju Vodiča za krizno komuniciranje | Februar 2021. godine | Predsjednica suda, stručni savjetnik za odnose s javnošću |
| 2. | Učešće u radionicama za upravljanje krizama | polugodišnje | Predsjednica suda, stručni savjetnik za odnose s javnošću |

| Strateški cilj 4 | | Uspostaviti efikasnu provedbu kriznog komuniciranja | |
|------------------------|---|--|---|
| Strateški zadatak 4.2. | | Uspostaviti praksu formiranja tima za krizno komuniciranje za pojedinačne krizne situacije i edukovati članove tima o komunikaciji s medijima i o javnim nastupima | |
| Redni broj | Naziv aktivnosti | Rok za implementaciju | Odgovorni za provedbu |
| 1. | Učešće u radionicama o komunikaciji s medijima i javnim nastupima | Kontinuirano | Članovi kriznog tima (uz eksternu podršku) |
| 2. | Učešće u radionicama za upravljanje krizama | polugodišnje | Predsjednica suda, stručni savjetnik za odnose s javnošću |

| Strateški cilj 4 | | Uspostaviti efikasnu provedbu kriznog komuniciranja | |
|------------------------|--|---|---|
| Strateški zadatak 4.3. | | Kreirati Plan kriznog komuniciranja u sudu | |
| Redni broj | Naziv aktivnosti | Rok za implementaciju | Odgovorni za provedbu |
| 1. | Koristiti urnek iz Vodiča za krizno komuniciranje pri kreiranju plana za krizno komuniciranje | Decembar 2021. godine | Predsjednica suda, stručni savjetnik za odnose s javnošću |
| 2. | Kreirati Plan kriznog komuniciranja u sudu | Decembar 2021. godine | Predsjednica suda, stručni savjetnik za odnose s javnošću |
| 3. | Kreirati godišnji izvještaj i presjeke stanja o kriznom komuniciranju kao platformu za mjerenje uspjeha, ali i za razmjenu iskustava i praksi između pravosudnih institucija | Decembar (2021-2023.) | Stručni savjetnik za odnose s javnošću |

3.1. Preventivne aktivnosti

Radi omogućavanja blagovremenog i efikasnog reagovanja u kriznim situacijama, u sudu se preduzimaju sljedeće preventivne aktivnosti:

- a) sačinjavanje liste predmeta i drugih specifičnih pitanja u radu za koje se može pretpostaviti da su od velikog interesa za javnost i napraviti plan informisanja svih grupa

- javnosti kako bi se na taj način djelovalo proaktivno i kako bi se prevenirale krize- predsjednica suda;
- b) izgradnja pouzdanog odnosa sa medijima- predsjednica suda, stručni savjetnik za odnose s javnošću;
 - c) sinteza zaduženja koja se odnose na davanje informacija medijima u redovnim okolnostima i onih koja se odnose na koordinaciju aktivnosti u trenucima krize, u jednoj osobi (stručni savjetnik za odnose s javnošću)- predsjednica suda;
 - d) prikupljanje i obrada podataka o mogućim problematičnim pitanjima i trendovima, te procjena njihovog utjecaja na percepciju javnosti o Sudu- stručni savjetnik za odnose s javnošću;
 - e) uspostavljanje tima za upravljanje krizom, definiranje uloge i mjera koje tim treba poduzeti, te mogućih scenarija događaja- predsjednica suda;
 - f) prikupljanje podataka o članovima tima (brojevi telefona u uredu, kod kuće, njihove biografije), budući da se u trenucima krize, naime, povećava interes novinara i za osobe o kojima ovisi rješavanje krize- stručni savjetnik za odnose s javnošću;
 - g) organizacija dodatne obuke za rad sa novinarima za sve osobe koje su ovlaštene za davanje informacija u redovnim uslovima i tokom krize- predsjednica suda;
 - h) utvrđivanje poruke, ciljne javnosti, te medijskih kuća na koje se Sud može osloniti u raznim varijantama kriznog plana- predsjednica suda;
 - i) prikupljanje podataka o organizacijskim pitanjima rada medija- stručni savjetnik za odnose s javnošću.

3.2.Faktori upravljanja krizom

Uspješno upravljanje krizom zasniva se na sljedećim faktorima:

- poznavanje početka, obima i razloga krizne situacije;
- imenovanje pojedinca koji će prezentirati objedinjene, jasne i pouzdane informacije;
- širenje kruga primalaca informacije;
- ulaganje napora da krizni period ne traje predugo;
- identifikacija i komentiranje sličnih slučajeva;
- timski rad, posebno sa organima unutrašnjih poslova i nezavisnim stručnjacima koji uživaju povjerenje javnosti;
- obavještanje javnosti o aktivnostima koje su preduzete s ciljem rješavanja krize kako bi se preduhitrio negativan publicitet;
- održavanje kontinuiteta u izvještavanju javnosti o tome šta se preduzima kako bi se kriza privela kraju;
- izbjegavanje imenovanja krivca prije okončanja postupka utvrđivanja činjenica;
- osiguranje podrške trećih vjerodostojnih osoba koje su se već našle u sličnim situacijama i koje mogu privući pažnju javnosti

3.3.Aktiviranje radne grupe za krizno komuniciranje (krizni tim)

Odmah po nastanku krize, aktivira se radna grupa za krizno komuniciranje (u daljem tekstu: krizni tim) koju čine: predsjednica suda, predsjednici odjeljenja, sekretar suda, stručni savjetnik za podršku svjedocima- psiholog, stručni savjetnik za odnose s javnošću i postupajući sudija. U slučaju kritike na njegov rad, odnosni sudija nije član kriznog tima, ali se od njega uzima izjava i pribavljaju potrebni podaci. Krizni tim se sastaje odmah po saznanju da je nastala krizna

situacija (u roku od 24 sata), koja bi mogla utjecati na imidž Suda. Potrebna je planska reakcija na krizu, koja će uslijediti najkasnije u roku od 72 sata od vremena kada je kriza nastupila.

Na sastanku kriznog tima obavljaju se sljedeće aktivnosti:

- definira se šta je konkretno dovelo do krize i ko ju je izazvao (jedan medij ili više njih, opća javnost, pojedinac ili institucija);
- prezentiraju se elementi krize, odnosno razlozi kritike medija, javnosti, pojedinca ili institucije prema Sudu;
- utvrđuju se eventualne greške u djelovanju i komuniciranju;
- prezentira se šta je već urađeno povodom konkretne situacije;
- utvrđuju se koraci koji će se preduzeti;
- utvrđuje se pojedinačna uloga svakog aktera iz Suda u razrješenju krize;
- postavlja se rok za pripremu plana kriznog komuniciranja;
- definira se prva poruka prema javnosti kroz obraćanje medijima putem izjave, kako bi se predočilo da se preduzimaju odgovarajuće mjere za rješavanje situacije. Prilikom obraćanja medijima, potrebno je reći samo ono što je u datom trenutku poznato i ništa više od toga. Davalac izjave neće dopustiti da bude naveden na bilo kakvu izjavu koja se temelji na glasinama ili neprovjerenim informacijama. Ukoliko mediji zahtijevaju informaciju koja davaocu izjave nije poznata, potrebno je dati odgovor poput „problem se još uvijek istražuje“ i slično. U krizama manjeg i srednjeg intenziteta ovu izjavu može dati stručni savjetnik za odnose s javnošću, a u krizama visokog intenziteta izjavu uvijek daje predsjednica suda.

3.3.1. Plan kriznog komuniciranja

Radi donošenja Plana kriznog komuniciranja, prikupljaju se sve relevantne informacije koje sadrže odgovore na osnovna pitanja: ko, šta, kada, gdje i zašto. Odgovor na pitanje „zašto“, ponekad je moguće dobiti tek u kasnijoj fazi. Stručni savjetnik za odnose s javnošću će od postupajućeg sudije (ukoliko se radi o konkretnom predmetu), predsjednice suda i na drugi način pribaviti sve dokumente i materijale posredstvom kojih će imati uvid u konkretnu situaciju. Stručni savjetnik za odnose s javnošću treba da bude maksimalno informiran o svim detaljima teme koja je predmet krize, neovisno o tipu i količini zvaničnih informacija koje će se iznijeti u javnost. Dužan je pročitati sve dokumente što prije i adekvatno se pripremiti za informisanje javnosti. Ukoliko se radi o specifičnim pravnim pitanjima, ili se radi o jako složenim predmetima, sa stručnim savjetnikom za odnose s javnošću će u informiranju učestvovati postupajući sudija ili predsjednica suda.

3.3.1.1. Određivanje ciljnih javnosti

U zavisnosti od toga šta je izazvalo krizu i kod kojih grupa javnosti se ona najviše manifestuje, odredit će se i ciljne javnosti prema kojima će se komunicirati kako bi se spriječile teže posljedice po Sud. Potrebno je analizirati situaciju i uspostaviti primarne i sekundarne ciljne javnosti, u zavisnosti od krize koju je potrebno riješiti. U svakom konkretnom slučaju je potrebno adekvatno informisati zaposlenike (kao internu javnost) o pravom stanju stvari i razjasniti da se od svih zaposlenika očekuje da ne plasiraju netačne informacije, da se uzdrže od bilo kakvih komentara i da to prepuste Kriznom timu, kako se na taj način javnost ne bi dezinformisala. Osim interne javnosti, postoji čitav niz eksternih od kojih također uveliko zavisi daljnji razvoj situacije. Najvažnije javnosti su:

- mediji;

- građani (opća javnost);
- Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine;
- Ured Ombudsmana Bosne i Hercegovine;
- institucije (zakonodavna, izvršna i sudska vlast) i
- druge grupe javnosti u zavisnosti od vrste krizne situacije.

3.3.1.2. Određivanje ključnih poruka

Nakon analize problema koji je izazvao krizu, odredit će se koje će se informacije proslijediti ciljnim javnostima, odnosno odredit će se ključne poruke. Na sastanku Kriznog tima će se diskutovati o tome koje informacije su izazvale krizu, te će se odrediti koje informacije treba plasirati da bi se kriza ublažila, ili da bi se razjasnilo javnostima pravo stanje stvari. Ključne poruke će odrediti Krizni tim, te će ih stručni savjetnik za odnose s javnošću obraditi i plasirati kroz dogovorena sredstva i načine komuniciranja prema različitim grupama javnosti.

3.3.1.3. Određivanje komunikacijske taktike

U zavisnosti od određivanja primarnih i sekundarnih javnosti sa kojima je potrebno komunicirati, odredit će se i metode komuniciranja. Također, u zavisnosti od intenziteta krizne situacije, odredit će se i intenzitet komunikacije, odnosno, koja kombinacija metoda će se koristiti.

Za različite grupe javnosti koristit će se sljedeće taktike:

- Interna javnost: pismo predsjednice suda svim zaposlenicima, saopćenje za zaposlenike, sastanak sa svim zaposlenicima, kolegij suda;
- Mediji: demant, konferencija za štampu, brifing, saopćenje za medije, intervju, učestvovanje u emisijama u elektronskim medijima (radio i TV), saopćenje na web stranici suda;
- Opća javnost: posredstvom medija, saopćenje na web stranici suda, sastanci sa građanima na koje se krizna situacija direktno odnosi, okrugli sto i slično;
- Profesionalna zajednica: sastanak predsjednice suda sa predstavnicima institucija, pismo namjere i slično.

3.3.1.4. Donošenja Plana krizne komunikacije

Nakon što se odrede svi prethodno navedeni aspekti, stručni savjetnik za odnose s javnošću će sačiniti plan komunikacije sa svim detaljima, a koji plan će biti odrednica prema kojoj će postupati svi akteri u kriznoj komunikaciji. Konačan plan komunikacije odobrit će predsjednica suda, ili u njenoj odsutnosti ili spriječenosti, zamjenik predsjednika suda.

3.3.1.5. Realizacija Plana krizne komunikacije

Odmah po kreiranju kriznog plana, odnosno plana komuniciranja u krizi, koji treba biti završen najkasnije 72 sata po saznanju za kriznu situaciju započet će se sa realizacijom istog. Planom će se definisati dinamika aktivnosti, vremenski okvir i osobe zadužene za implementaciju.

Prva aktivnost je obraćanje medijima putem izjave, kako bi javnosti bilo predočeno šta je sve preduzeto u pravcu rješavanja krizne situacije.

Kao i prilikom prvog obraćanja javnosti, i kod drugog obraćanja potrebno je reći samo ono što je u datom momentu poznato. Davalac izjave neće dopustiti da bude naveden na bilo kakvu izjavu koja se temelji na glasinama, nagađanjima ili neprovjerenim informacijama. Ukoliko mediji zahtijevaju informaciju koja davaocu izjave nije poznata, potrebno je dati odgovor poput „problem se još uvijek istražuje“ i sl. Također se obavještava i interna javnost Suda u isto vrijeme kada se obavještavaju i novinari. Ovo iz razloga jer se krizna situacija svakako odražava i na internu javnost, pa s tim u vezi, ukoliko su mediji jedini izvor informacija za zaposlenike, radna atmosfera može biti ugrožena, a zaposlenici zbunjeni i povrijeđeni, posebno ako mediji netačno izvještavaju o incidentu o kojem je riječ. Obzirom na to gdje rade, ostali ih ljudi gledaju kao mogući izvor informacija, od kojih će zatražiti povjerljive informacije. Potrebno je uvjeriti se da su i oni tačno informisani.

Tokom krizne komunikacije uspostavlja se i vodi dnevnik poziva novinara, pitanja koja su postavljena, rokovi kojih se moraju pridržavati, obećanja koja su im data, te se evidentira ime osobe koja je zadužena za pripremu odgovora ili kojoj je prosljeđen upit. Uzvrća se svaki poziv radi zadržavanja kontrole nad pričom, odnosno, kako novinari ne bi informacije potražili na drugom mjestu i napisali netačnu vijest koja bi produbila krizu. Relevantne informacije se redovno ažuriraju. Medijima se najavljuje kada ili koliko često će se objavljivati najnoviji podaci.

3.3.1.6. Evaluacija implementacije kriznog plana

Nakon što se implementiraju sve aktivnosti iz kriznog plana, analizirat će se njihova učinkovitost. Analiza će se uraditi u roku od 48 sati. Stručni savjetnik za odnose s javnošću će izvršiti monitoring medijskog izvještavanja o krizi, te reakcije drugih grupa javnosti na informacije plasirane iz Suda. Analizirat će se učinkovitost metoda i napisat će se kratak izvještaj o uspješnosti ili neuspješnosti koji se dostavlja Kriznom timu. Krizni tim će analizirati da li je implementacija kriznog plana amortizirala utjecaje koji mogu dovesti do opadanja ugleda Suda.

3.3.1.7. Posebna pravila za postupanje u kriznoj situaciji izazvanoj kritikom

U slučaju kritike na rad suda, nikakav odgovor se neće slati dok se prethodno ne kontaktira uposlenik na kojeg se odnosi kritika, odnosno dok se odgovor ne usaglasi sa radnom grupom za krizno komuniciranje.

Potrebno je razmotriti sljedeće činioce prilikom odlučivanja da li je potrebno reagirati u nekom slučaju, a treba ih razmotriti uvijek kada se određuje vrsta odgovora na kritiku:

- da li bi odgovor služio u svrhu informiranja javnosti, a da se ne čini beznačajnim;
- da li bi odgovor iz nekog drugog, prikladnog izvora bio adekvatna reakcija na kritiku;
- da li kritika značajno i negativno utječe na pravosuđe ili druge dijelove pravnog sistema;
- da li je kritika usmjerena na određenog sudiju, ili na neopravdan način opisuje i pravosuđe uopće, Sud ili neki drugi element pravosudnog sistema (npr. uslovne osude, zamjenu kazne zatvora novčanom kaznom, oslobađanja od optužbe i slično);
- da li odgovor na kritiku daje priliku da se javnost informiše o važnom aspektu provođenja pravde;
- da li će odgovor izgledati kao odgovor pružen radi vlastitog interesa Suda;

- da li je kritičar toliko očigledno neinformisan o pravosudnom sistemu, da se odgovor može formulisati na činjeničnoj osnovi;
- da li kritika ili izvještaj, iako generalno tačan, sadrži sve ili dovoljno činjenica o događaju ili proceduri o kojoj govori, da bi bio pravičan prema sudiji ili stvari koja je predmet kritike;
- da li je cjelokupna kritika osnovana i pravična, ili ne.

Odgovor na kritiku je prikladan u sljedećim slučajevima:

- kada je kritika ozbiljna;
- kada kritika odražava nerazumijevanje pravnog sistema ili uloge sudije, ili se djelomično zasniva na takvom nerazumijevanju;
- kada kritika sadrži materijalne greške ili obmanjuje;
- kada je kritika osnovana i došla je usljed greške ili loše procjene u Sudu, ili se nepotrebno prikrivala neka informacija, te je potrebno javnosti saopćiti informacije kojima se priznaje greška i plasira tačna informacija.

Kada je u pitanju forma odgovora na kritiku, ona može biti:

- telefonski poziv novinaru ili uredniku;
- pismo uredniku;
- konferencija za štampu

Slučajevi u kojima nije prikladno reagirati na kritiku su:

- kada kritika predstavlja pravičan komentar ili mišljenje;
- kada su sudija i kritičar u ličnom sporu;
- kada je kritika nejasna;
- kada kritika pokreće pitanja sudijske etike, koja su za predočavanje Uredu disciplinskog tužioca Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovine;
- kada je potrebna dugotrajna istraga radi utvrđivanja činjenica;
- kada bi se odgovorom prejudiciralo određeno pitanje koje je predmet postupka;
- kada je kontroverza beznačajna;
- kada se kritika javlja tokom političke kampanje, a odgovor profesionalne zajednice bi se mogao protumačiti kao podrška određenom kandidatu na određenu poziciju.

3.3.2. Organizacioni okvir za realizaciju Strategije

3.3.2.1. Tim za krizno komuniciranje

Predsjednica suda, predsjednici odjeljenja, sekretar, stručni savjetnik za podršku svjedocima-psiholog i stručni savjetnik za odnose s javnošću čine osnovni tim Suda za realizaciju svih strateških programa, evaluaciju postignutih rezultata, reviziju strategije, razvoj postojećih i kreiranje novih strateških programa.

Predsjednica suda ima vodeću ulogu u svim aktivnostima, te delegira konkretne zadatke.

Pored predsjednice suda, zamjenika predsjednice, sekretara i stručnog savjetnika za odnose s javnošću, ostali uposlenici Suda mogu imati značajnu ulogu u primjeni strategije.

Na temelju Zakona o sudovima u Federaciji Bosne i Hercegovine, predsjednik suda odgovoran je za rukovođenje cjelokupnim sudom i sudačkom upravom. Predsjednik suda predstavlja sud

pred drugim organima i organizacijama. S tim u vezi, svaka informacija koja se iz suda plasira, mora biti odobrena od strane predsjednika suda.

Zakonom o sudovima u Federaciji Bosne i Hercegovine, također je propisano da predsjednik suda određuje sudiju koji će vršiti dužnost predsjednika suda u njegovom odsustvu. S tim u vezi, u slučaju odsutnosti, ili spriječenosti za rad predsjednice Kantonalnog suda u Zenici, sve što se iz Suda plasira prema medijima, strankama i općoj javnosti u ime Suda, odobrava se od strane zamjenika predsjednika suda.

Stručni savjetnik za podršku svjedocima- psiholog zadužen je za kontinuiranu psihološku podršku članovima kriznog tima.

Stručni savjetnik za odnose s javnošću prikuplja i sistematizira sve vijesti i komentare koji su povezani sa Kantonalnim sudom u Zenici i o tome obavještava predsjednicu suda, izrađuje i otprema saopćenja za štampu i informacije društvenim komunikacijskim medijima u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama, uputama i uz prethodno dopuštenje predsjednika suda, rješava zahtjeve za pristup informacijama, priprema brošure, biltene i dokumente za javnost o funkcionisanju Kantonalnog suda u Zenici. Ovaj zaposlenik suda uređuje web stranicu Suda u saradnji sa referentom za IKT, učestvuje u pripremi i realizaciji konferencije za štampu, saraduje sa predsjednicima sudskih odjeljenja i prisustvuje svim sastancima odjeljenja i kolegija kako bi se upoznao sa stanjem, odgovara na sve upite novinara uz prethodnu konsultaciju sa predsjednicima sudskih odjeljenja i pojedinačno predmetnim sudijom. Dakle, direktno i proaktivno učestvuje u prikupljanju, obradi i dostavljanju na odobravanje informacija, njihovom objavljivanju i predstavljanju, koordinira mjere za slučaj krize, komunicira sa medijima, te se zadužuje za sintezu svih mjera i aktivnosti koje se preduzimaju u ovoj oblasti.

Primarni zadatak stručnog savjetnika za odnose s javnošću jeste da predloži, kreira i koordinira aktivnosti u vezi sa implementacijom Strategije. U fokusu djelovanja stručnog savjetnika su odnosi sa medijima, ali također i inicijative povezane sa uspostavom dobre i transparentne komunikacije sa ostalim grupama javnosti.

Sekretar suda obavlja sve ostale poslove neophodne za provođenje ove strategije, a koji nisu direktno stavljeni u obavezu drugim uposlenicima u Sudu. Primarni zadatak sekretara Suda koji je u vezi sa odnosima s javnošću jeste da pruži smjernice i pomoć stručnom savjetniku za odnose s javnošću kada su u pitanju tehnička i logistička pitanja koja se mogu javiti u njegovom poslu. Sekretar ima ključnu ulogu u uspostavi dobre interne komunikacije administrativnog osoblja. Također, sekretar u eksternoj komunikaciji ima ključnu ulogu sa grupama javnosti kao što su pravosudne institucije, organi vlasti i slično.

Nestalni član kriznog tima je postupajući sudija (ukoliko se radi o konkretnom predmetu), koji će stručnom savjetniku za odnose s javnošću pružiti sve informacije koje bi mogle biti od značaja za rješavanje krize.

Svi zaposlenici Suda, dužni su po saznanju za nastanak krizne situacije, o tome bez odlaganja obavijestiti stručnog savjetnika za odnose s javnošću.

4. Komuniciranje putem društvenih medija

Naime, tokom protekle decenije, svjedoci smo stvaranja i impresivne ekspanzije društvenih medija, koji uključuju društvene mreže kao što su Facebook, Twitter, YouTube i LinkedIn, web forume, emisije i blogove. Društveni mediji su nesumnjivo izmijenili način na koji milijarde ljudi međusobno komuniciraju, omogućujući korisnicima da brzo pristupe, često ažuriraju, dijele i razmjenjuju informacije, ideje, slike ili video zapise, i ta činjenica se ne može ignorisati. Shodno preporukama Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovine, pravosudne institucije u Bosni i Hercegovini trebaju da se, poput pravosuđa u zemljama Evropske unije, uključe u trend korištenja društvenih medija za komuniciranje informacija i poruka prema svojim ciljnim javnostima.

Upotrebom društvenih medija mogu se značajno unaprijediti komunikacijski procesi u pravosuđu, koristeći ih kao jednostavno sredstvo za uspostavljanje dvosmjerne i interaktivne komunikacije između pravosuđa i javnosti.

Naime, društveni mediji pružaju mogućnost direktne komunikacije sa javnostima, prezentiranja vlastite informacije bez filtriranja, ispravljanja netačnog izvještavanja i objavljivanja informacija i sadržaja koje se, u striktnom značenju, ne bi definisali kao „novinske vijesti“.

Nadalje, treba imati u vidu da javnost očekuje da, u ostvarivanju koncepta „otvorene pravde“, bh. pravosuđe usvoji nove medijske tehnologije i ostvari neposredan dijalog sa zajednicom. Pravosuđe, sa druge strane, mora naći način da ispuni očekivanja javnosti i da, istovremeno, sačuva temeljne aspekte vladavine prava - pravednost i nepristranost.

Imajući u vidu navedeno, Kantonalni sud u Zenici će koristiti stranicu na društvenoj mreži Facebook, putem koje će javnosti plasirati najvažnije informacije, poput rasporeda suđenja otvorenih za javnost, učešća u projektima, izvještaja o radu i slično.

VI PRAĆENJE I PROCJENA STRATEGIJE

Kontinuirano se evaluira provedba komunikacijskih aktivnosti, putem mjesečnog izvještaja o radu predsjednici suda, za koju evaluaciju se zadužuje stručni savjetnik za odnose s javnošću. Procjena efektivnosti Strategije i samoevaluacija rada kriznog tima, provodi se periodično (najmanje jednom godišnje, a po potrebi i češće- nakon kriznih situacija), a sve s ciljem kreiranja pravaca razvoja u predmetnoj oblasti. Ovu aktivnost provodi tim za evaluaciju strategije kojeg čine predsjednica suda i stručni savjetnik za odnose s javnošću.

Stručni savjetnik za odnose s javnošću će kreirati godišnji izvještaj i presjeke stanja o kriznom komuniciranju kao platformu za mjerenje uspjeha, ali i za razmjenu iskustava i praksi između pravosudnih institucija.

Aktivnosti koje će se provoditi u okviru Strategije, mogu se kvantitativno i kvalitativno evaluirati.

Kada je u pitanju kvantitativna procjena uspješnosti, može se mjeriti brojem objavljenih tekstova o radu suda, brojem saopćenja za javnost, konferencija za medije, zahtjeva za slobodan pristup informacijama i slično.

Kvalitativna procjena uspješnosti se ocjenjuje od strane uprave Suda u godišnjem izvještaju i naposljetku, ocjeni o radu stručnog savjetnika za odnose s javnošću.

Zenica, 26.11.2021. godine
Broj: 004-0-SuDp-21-001164

Predsjednica suda

Snježana Čolaković