



**KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA
OKRUŽNOG PRIVREDNOG SUDA
U ISTOČNOM SARAJEVU
(2024. – 2026. GODINA)**

Istočno Sarajevo, decembar 2023. godine

SADRŽAJ

1.	PRAVNI OKVIR ZA DONOŠENJE STRATEGIJE.....	3
2.	VIZIJA, MISIJA, MANDAT	3
2.1.	VIZIJA	3
2.2.	MISIJA.....	3
2.3.	MANDAT.....	3
3.	KRATKA ANALIZA TRENUTNOG STANJA.....	3
4.	KLJUČNI PRINCIP INFORMISANJA	4
4.1.	OPŠTI PRINCIPI.....	4
4.2.	SPECIFIČNI PRINCIPI.....	4
5.	JAVNOST KAO CILJNA GRUPA	5
6.	STRATEŠKI CILJEVI.....	5
7.	STRATEŠKI PROGRAMI	5
8.	STRATEŠKI PROGRAM I - ODNOS S MEDIJIMA.....	6
8.1.	KLJUČNI PRINCIPI.....	6
8.2.	KLJUČNE AKTIVNOSTI.....	6
8.3.	UNAPREĐENJE TRANSPARENTNOSTI – UNUTRAŠNJA ORGANIZACIJA	9
8.4.	POVEĆANJE KAPACITETA ZA UNAPRJEĐENJE TRANSPARENTNOSTI	10
9.	STRATEŠKI PROGRAM II - KRIZNO KOMUNICIRANJE.....	10
9.1.	POJAM KRIZE I PRINCIP UPRAVLJANJA KRIZOM.....	10
9.2.	PREVENTIVNE AKTIVNOSTI.....	11
9.3.	FAKTORI UPRAVLJANJA KRIZOM	12
9.4.	AKTIVIRANJE RADNE GRUPE ZA KRIZNO KOMUNICIRANJE	12
9.5.	PLAN KRIZNOG KOMUNICIRANJA.....	13
9.6.	POSEBNA PRAVILA ZA POSTUPANJE	15
10.	STRATEŠKI PROGRAM III - INFORMACIONI RESURSI	17
10.1.	KLJUČNE KARAKTERISTIKE INFORMACIONIH RESURSA	17
10.2.	BROŠURE, BILETNI I DRUGI PROMOTIVNI MATERIJALI	19
10.3.	WEB STRANICA/SAJT SUDA	19
10.4.	STRANICA/NALOG DRUŠTVENE MREŽE	20
10.5.	SADRŽAJ STRANICE/NALOGA DRUŠTVENE MREŽE I UREDNIŠTVO.....	20
10.6.	DVOSMJERNA KOMUNIKACIJA	21
10.7.	PRAVILA PONAŠANJA KORISNIKA I USLOVI KORIŠTENJA	24
11.	ORGANIZACIONI OKVIR ZA REALIZACIJU STRATEGIJE	27
11.1.	ODGOVORNOST ZA REALIZACIJU STRATEGIJE.....	27
11.2.	ULOGA PREDSEDNIKA SUDA	27
11.3.	PODJELA ODGOVORNOSTI PRI PROVEDBI PROGRAMA II.....	27
11.4.	PRAĆENJE I PROCJENA STRATEGIJE	28
12.	INDIKATORI USPJEHA PROVEDBE AKTIVNOSTI	28

UVOD

Komunikacijska strategija (u daljem tekstu: Strategija) Okružnog privrednog suda u Istočnom Sarajevu (u daljem tekstu: Sud) sadrži skup mjera i aktivnosti koje se provode s ciljem uspostavljanja, razvijanja i unapređenja komunikacije Suda sa svim subjektima na koje se odnosi djelovanje Suda, profesionalnom zajednicom, medijima, te **opštom javnosti u širem smislu** (u daljem tekstu: javnosti).

Ovom Strategijom su definisani strateški ciljevi na osnovu kojih se određuje osnovni strateški program i aktivnosti koje treba provesti kako bi se postigli strateški ciljevi.

U cilju efikasnog provođenja strategije definišu se posebni STRATEŠKI PROGRAMI, kojima će se definisati način postupanja suda u specifičnim oblastima definisanim ovom strategijom.

Obzirom da Sud najčešće komunicira s medijima putem kojih ostvaruje i komunikaciju s cjelokupnim javnim prostorom, te da komunikacija sa javnošću zahtjeva kreiranje i poštovanje jasnih pravila, u cilju pravilnog i pravovremenog prenošenja poruke kreiran je STRATEŠKI PROGRAM I - ODNOSI S JAVNOŠĆU.

Uspostava afirmativne i otvorene komunikacije s medijima u slučaju nastanka krizne situacije definiše se STRATEŠKIM PROGRAMOM II – KRIZNO KOMUNICIRANJE.

Za realizaciju programa strategije uspostavlja se program redovnog održavanja informacionih resursa STRATEŠKI PROGRAM III - INFORMACIONI RESURSI.

Ciljevi strategije - Osnovni cilj Strategije jeste izgradnja i razvijanje razumijevanja i povjerenja medija u odnosu na aktivnosti institucije, jer su mediji posrednici između suda i ostalih javnosti i stalna interakcija sa svim medijima kao i uspostavljanje dugoročnih odnosa treba voditi ka stvaranju pozitivnog javnog mišljenja o specifičnim poslovima suda.

Izgradnja povjerenja je moguća jedino kroz razumijevanje aktivnosti institucije, integritet i pouzdanost informacije koju Sud dostavlja javnosti, a putem moderne tehnologije omogućena je brza razmjena informacija, čime se ukazuje potreba za brzim odgovorom suda i to odgovorom koji će sadržavati tačnu i objektivnu informaciju.

Mediji su glavni izvor informacija koji prateći aktivnosti pravosudnog sistema u cjelini svojim izvještavanjem utiču na stvaranje mišljenja javnosti. Iz ovog razloga stalna interakcija sa svim medijima kao i uspostavljanje dugoročnih odnosa sa medijima treba voditi ka kreiranju afirmativne predstave javnog mnjenja o poslovima Suda, uključujući sve specifičnosti koje proizilaze iz obavljanja djelatnosti Suda.

1. PRAVNI OKVIR ZA DONOŠENJE STRATEGIJE

Pravni okvir za donošenje Strategije čini:

- a) Zakon o sudovima Republike Srpske;
- b) Pravilnik o unutrašnjem sudskom poslovanju Republike Srpske;
- c) Komunikacijska strategija VSTV-a 2021. godina;
- d) Strateški plan suda za period 2022-2024. godina i Godišnji program suda za 2022. godinu;
- e) Zakon o slobodi pristupa informacijama u BiH;
- f) Zakon o zaštiti ličnih podataka;
- g) Strategija za unapređenje rodne ravnopravnosti u Bosni i Hercegovini;
- h) Smjernice za prevenciju seksualnog i rodno zasnovanog uznemiravanja Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovine;
- i) Smjernice za objavu tužilačkih i sudskih odluka na službenim web stranicama;
- j) Smjernice za izvještavanje o sudskim procesima.

2. VIZIJA, MISIJA, MANDAT

2.1. VIZIJA

Vizija Okružnog privrednog suda je stvoriti transparentan, efikasan, pravičan i učinkovit, a prije svega sistemski ambijent za ostvarivanje strateških ciljeva predviđenih ovom Strategijom. Okružni privredni sud u Istočnom Sarajevu kao nosilac sudske vlasti, poštujući načelo nezavisnosti na osnovu svoje stvarne i mjesne nadležnosti vrši svoju pravosudnu funkciju utvrđenu ustavom, zakonom, međunarodnim konvencijama i podzakonskim aktima.

2.2. MISIJA

Okružni privredni sud u Istočnom Sarajevu kao nezavisna i samostalna institucija radit će na provođenju ciljeva ove Strategije jasno definisanje strateških ciljeva i efikasnu implementaciju istih. U sudu će se uspostaviti stalna kontrola učinkovitosti provođenja ciljeva proklamovanih ovom Strategijom, te omogućiti dalje unapređenje i nadogradnja već postignutog.

2.3. MANDAT

Okružni privredni sud će u okviru svog mandata čiji je okvir zakonski definisan u Zakonu o sudovima Republike Srpske raditi na provođenju ove Strategije i implemetirati zadate ciljeve u okviru zakonom predviđenog okvira, cjeneći pritom specifične potrebe za adekvatnim informisanjem šire društvene zajednice, kao i svakodnevni napredak informacionih tehnologija

3. KRATKA ANALIZA TRENUTNOG STANJA

U cilju iznalaženja najboljeg rješenja kao i praćenja funkcionalnosti i efikasnosti mjera predviđenih ovom Strategijom, sud je, na opšti način, utvrdio trenutno stanje stvari po pitanjima kojima se bavi Strategija. Tako se konstatuje da je interna komunikacija između svih zaposlenih u sudu na zadovoljavajućem nivou, koji može omogućiti organizovanje u cilju preduzimanja svih potrebnih mjera iz Strategije. Svi uposlenici suda iskazuju

zadovoljavajući stepen ažurnosti po pitanjima internog prijema i slanja informacija, u svim adekvatnim formama, što će u situacijama hitnog reagovanja biti od naročitog značaja. Sud se opredjeljuje da takav nivo interne komunikacije zadrži, te, po mogućnosti, isti još i unaprijedi.

U spoljnoj komunikaciji sud se javnosti obraćao pretežno kroz blagovremena obavještenja na web stranici suda, i to sa informacijama koje bi, prema ocjeni suda, mogle biti interesantne za javnost. Osim navedenog, sud je, sa zadovoljavajućim stepenom ažurnosti, odgovarao na neposredne zahtjeve za dostavu podataka i informacija od strane zainteresovanih lica, kao i na službene zahtjeve drugih institucija, a sve u skladu sa pozitivnim pravnim propisima.

U dosadašnjem radu sud se susretao i sa situacijama koje se ovom Strategijom definišu kao krizne (o čemu će u nastavku dokumenta biti riječi), te je iz takvih situacija izveo zaključke o postojanju određenih nedostataka i pitanja u kojima je neophodno ostvariti napredak. Tako je zaključeno da su hitno postupanje, koordinisano djelovanje i transparentnost u radu od naročitog značaja, pa su, u duhu ovih potreba, i propisivane mjere u Strategiji.

4. KLJUČNI PRINCIP INFORMISANJA

4.1. OPŠTI PRINCIPI

Sud informiše javnost redovnim informisanjem o pojavama i problemima od opšteg značaja kao i informacije o radu i funkcionisanju Suda koje mogu koristiti javnosti, vodeći računa o poštivanju sljedećih opštih ključnih principa:

- a) zaštita podataka označenih stepenom tajnosti;
- b) član 6.1. i 6.2. Evropske konvencije o zaštiti ljudskih prava i sloboda;
- c) pravima građana da budu upoznati sa radom pravosudnog sistema;
- d) individualnim pravima stranaka u postupku;
- e) zaštiti prava na privatnost učesnika u postupku, uključujući lične podatke, ugled i reputaciju;
- f) zaštiti javnog reda, morala i nacionalne sigurnosti;
- g) razumljivosti informacije za ciljnu javnost kojoj se informacija dostavlja i
- h) tačnost, aktuelnost, relevantnost i zvaničnost objavljene informacije.

4.2. SPECIFIČNI PRINCIPI

Za objavu informacija o toku konkretnog sudskog postupka važe i sljedeći specifični principi:

- a) može se objaviti pretpostavka o trajanju postupka u cjelini, ali ne i procjene o načinu na koji će postupak biti okončan;
- b) mogu se objavljivati statistički podaci po različitim referatima u vidu izvještaja koji opisuju rezultate rada Suda;
- c) mogu se objavljivati anonimizirane sudske odluke koje imaju potencijalni interes javnosti, a u skladu sa smjernicama koje propisuje VSTV;
- d) mogu se objavljivati pozivi za javne sudske prodaje, javne licitacije, kao informacije koje se kao takve objavljuju i na oglasnoj tabli suda;
- e) mogu se putem web sajta objavljivati sve informacije koje sud objavljuje kao javne na oglasnoj ploči u skladu sa zakonom.

5. JAVNOST KAO CILJNA GRUPA

Strategija se prevashodno odnosi na eksternu javnost koju čine:

- a) Neposredni korisnici usluga suda;
- b) Mediji;
- c) Opšta javnost;
- d) Profesionalna zajednica;
- e) Javne institucije
- f) Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine (VSTV)
- g) Obrazovne ustanove i
- h) Druge institucije, organi i organizacije.

Informacija i način njenog dostavljanja moraju se prilagoditi javnosti kojoj je namijenjena. Moguća je situacija da ista informacija bude prezentovana na različite načine za različite javnosti.

Strategija se shodno ciljevima odnosi i na internu javnost koju čine uposlenici Suda.

6. STRATEŠKI CILJEVI

Ciljevi Strategije koji su zasnovani na popularizaciji rada i jačanju ugleda institucije kao generalnom cilju su:

- a) Podizati stepen razumijevanja aktivnosti Suda kao institucije koja radi na provođenju zakona, izvršavanju pravde i učvršćivanju vladavine prava;
- b) Održavati integritet Suda kao javne institucije koja svoju misiju ispunjava u potpunosti i u skladu s najvišim standardima za pravosudni sektor u Bosni i Hercegovini;
- c) Održavati imidž Suda kao javne institucije koja promoviše transparentnost rada, otvorenost, za najširu društvenu interakciju u razmjeni informacija i institucionalnu odgovornost;
- d) Omogućiti velikom broju korisnika brz, jednostavan i ekonomičan pristup javnim informacijama.

7. STRATEŠKI PROGRAMI

Radi ispunjavanja ciljeva Strategije definišu se sljedeći programi:

1. Strateški program I; Održavanje kontinuirane proaktivne komunikacije sa medijima (**Odnos sa medijima**);
2. Strateški program II: Uspostava afirmativne i otvorene komunikacije s medijima i javnosti u slučaju nastanka krizne situacije (**Krizno komuniciranje**) i
3. Strateški program III: Uspostava, razvoj i održavanje informacionih servisa za komunikaciju s profesionalnom zajednicom i osobama koje dolaze u kontakt sa Sudom (**Informacioni servis**).

8. STRATEŠKI PROGRAM I - ODNOS S MEDIJIMA

8.1. KLJUČNI PRINCIPI

Odnosi s medijima zasnivaju se na slijedećim principima;

- a) princip legalnosti i proporcionalnosti;
- b) princip nezavisnosti i nepristrasnosti;
- c) princip brzine odgovora i poštivanja procedure;
- d) princip dostupnosti, publiciteta i transparentnosti;
- e) princip kontinuiteta i mogućnosti predviđanja;
- f) princip tačnosti i pravne preciznosti u porukama na razumljivom jeziku;
- g) princip etičnosti, jednakosti i nepristrasnosti prema svim predstavnicima medija;
- h) princip poštivanje profesionalizma predstavnika medija;
- i) princip inkorporacije rodno osjetljivog jezika u komunikacijsku kulturu.

8.2. KLJUČNE AKTIVNOSTI

Radi realizacije strateškog programa provode se slijedeće ključne aktivnosti:

1. utvrđivanje politike kontakta s medijima;
2. održavanje konferencije za medije;
3. davanje individualnih intervjua;
4. objavljivanje saopćenja za javnost.

8.2.1. Utvrđivanje politike kontakta sa medijima

Regulisanje internih odnosa u vezi komunikacije s medijima vrši se provođenjem politike kontakata sa medijima. Ovom politikom određuje se ko i na koji način daje intervjue, koordinacija odnosa, način odobravanja novinarskih upita i organizacija intervjua.

Politika kontakata s medijima bit će sadržana kako u većem broju internih akata (Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i poslovanju, Poslovnik o radu Web uredništva), tako i u jednom posebnom aktu Suda. Predsjednik suda definiše ovu politiku, stara se da svi uposlenici Suda budu upoznati sa njom, te da je dosljedno provode.

Politika kontakata s medijima zasniva se na sljedećim smjernicama:

- a) sve poruke koje izlaze iz Suda treba prezentovati uz njihovo jednako tumačenje. Različite poruke o istoj temi ili njihovo različito tumačenje od strane predstavnika Suda, vode do zaključka da je Sud nesiguran kada se radi o njegovim aktivnostima i pozicijama;
- b) predsjednik suda je jedina ovlaštena osoba za predstavljanje Suda u medijima
- c) predsjednik suda može ovlastiti osobu za odnose s javnošću, koja u ime Suda može davati izjave u medijima, ali sve izjave moraju biti prije pripremljene i odobrene od strane predsjednika suda;
- d) nosioci drugih sudskih funkcija i ostali uposleni u Sudu ovlašteni su na predstavljanje Suda u medijima samo kada je to predviđeno zakonom, ovom strategijom ili kada su na to posebno ovlašteni od strane predsjednika suda;

- e) svi zahtjevi za intervjuima koordinišu se i potvrđuju sa osobom koju ovlasti predsjednik suda, a u slučaju spontanijh intervjuia i natpisa, svi uposlenici koji u njima učestvuju ili za iste saznaju dužni su o tome propisano informisati ovlaštenu osobu, a on predsjednika suda;
- f) tokom intervjuia koje daje uposlenik Suda, osigurava se prisustvo ovlaštene osobe;
- g) ukoliko se radi o intervjuu sa predsjednikom suda ili njegovim zamjenikom, ovlaštena osoba unutar medija koji je u pitanju nagovještava teme o kojima predsjednik suda ili zamjenik treba govoriti. U slučaju zahtijevanog intervjuia od strane medija, obavezno je na zahtjev ovlaštene osobe unaprijed dostaviti spisak pitanja;
- h) ukoliko uposlenik Suda učestvuje u nekoj javnoj aktivnosti, a novinar mu zatraži komentar ili postavi pitanje o njegovoj funkciji u Sudu, dozvoljeno je da taj uposlenik da izjavu konkretno o svom poslu koji obavlja. Takva izjava mora biti zasnovana na činjenicama, bez ličnog mišljenja ili diskutovanja o politici Suda i usklađena sa principima ove strategije;
- i) ovlaštena osoba pohranjuje audio ili video zapise i članke sa intervjuima uposlenika Suda, ovisno o osjetljivosti teme, te ih ulaže u odgovorajuće evidencije koje uspostavlja i vodi.

8.2.2. Održavanje konferencije za medije

Ovaj kanal komunikacije daje mogućnost direktnog kontakta između Suda i predstavnika medija. Konferencije za medije predstavljaju mogućnost za široku distribuciju informacija sa korištenjem minimuma sredstava i vremena. Ovo je način da Sud predstavi i elaborira svoje institucionalno mišljenje.

Konferencija za medije mogu se organizovati naročito ukoliko se radi o:

- a) Prezentacijama izvještaja o radu;
- b) Slučaju ili specifičnom pitanju od interesa za javnost i medije;
- c) Važnoj promjeni kada je u pitanju osoblje i
- d) Važnoj promjeni u legislativi koja utiče na rad Suda.

Za organizaciju konferencije za medije utvrđuju se sljedeća organizaciona pravila:

- a) blagovremena najava konferencije za medije koja će dozvoliti predstavnicima medija da se pripreme;
- b) govornici na konferenciji za medije moraju biti kompetenti i dobro upoznati sa temom konferencije;
- c) vrijeme konferencije za medije mora biti tačno određeno, kao i trajanje konferencije;
- d) mjesto održavanja konferencije za medije određuje se tako da odgovara planiranom broju novinara i drugih učesnika, te potrebama za smještaj opreme i drugim logističkim zahtjevima;
- e) obezbjeđuje se paket materijala za medije koji sadrže detaljnu prezentaciju informacije, rezime osnovnih tački ili govora govornika, konkretne podatke i statistike, šeme, dijagrame, slike i druge detalje koji pomažu u daljnjem pojašnjavanju institucionalnog stava Suda o datoj temi konferencije.

Konferenciju za medije, nakon što je odobri predsjednik suda, organizuje ovlaštena osoba.

8.2.3. Davanje individualnih intervjua

Intervjui sa novinarom „licem u lice“ omogućavaju otvorene razgovore o pitanjima koja zanimaju javnost. Učešća u RTV emisijama mogu značajno doprinijeti objektivnom predstavljanju Suda, jačanju javnog povjerenja u instituciju i opšteg razumjevanja aktivnosti Suda.

Za predsjednika suda prevashodno, ali i za ostalo ovlašteno osoblje Suda po potrebi, organizuju se medijski nastupi (davanje intervjua, učešće u RTV emisijama) putem kojih se javnosti predstavljaju informacije koje su od značaja za rad Suda u cjelini ili za pojedino specifično pitanje.

Kako se to određuje politikom kontakta s medijima, zahtjeve za intervjue treba koordinisati ovlaštena osoba. Intervjui zahtjevaju proaktivno planiranje i pripremu zbog čega će se uvijek u redovnim okolnostima unaprijed tražiti pitanja od novinara koja će biti predmetom intervjua ili barem teme o kojima će se govoriti.

8.2.4. Objavljivanje saopštenja za javnost

Saopštenja za javnost su način da se u kratkom vremenskom roku prenese zvanična informacija. Ovaj komunikacijski kanal može i treba biti korišten za efikasno prenošenje informacija o aktivnostima Suda kao cjeline sa naglaskom na činjenicu da Sud radi na transparentan način.

Saopštenja se pripremaju u raznim prilikama, a naročito u sljedećim slučajevima:

- a) u vezi s provedenim mjerama i radnjama u konkretnim predmetima za koje uobičajeno vlada interesovanje javnosti;
- b) administrativnih ili organizacijskih promjena u Sudu;
- c) važnih kadrovskih promjena;
- d) objavljivanje statističkih izvještaja;
- e) inicijativa ili inovacija koje su od značaja za poboljšanje usluga;
- f) učešća u posebnim projektima i
- g) važnih službenih posjeta i sastanaka.

Za sačinavanje saopštenja za javnost uspostavljaju se sljedeća pravila i principi:

- a) saopštenje treba da bude relevantno vezano za određenu temu koja je važna javnostima;
- b) infomacija u saopštenju treba da odgovori na sljedeća pitanja: ko?, šta?, kada?, kako?, zašto?;
- c) tekst informacije ne smije biti pretenciozan niti sadržavati neosnovane pretpostavke i komentare i
- d) saopštenje treba da je napisano na razumljivom književnom jeziku;

8.2.5. Priprema i prezentacija statističkih podataka

Prezentacija statističkih podataka medijima predstavlja javnosti upućenu prezentaciju rezultata Suda i doprinosi popularizaciji i transparentnosti rada Suda. U strukturi statističkih podataka koji se prezentuju dominirajući značaj treba da imaju sljedeći podaci:

- a) broj predmeta na kojima se radi u određenom periodu;
- b) broj završenih predmeta u određenom periodu;
- c) prosječan broj predmeta na kojima u određenom periodu radi sudija;
- d) broj pokrenutih predmeta u određenom periodu;
- e) broj predmeta određenog referata i
- f) drugi slični statistički podaci.

Ove informacije se ne bi trebale davati odvojeno, već u kontekstu trenutnih događaja i trebaju poslati jasnu poruku o podizanju rezultata rada na viši nivo ili zadržavanju nivoa rezultata rada koji su postignuti u kontinuitetu.

Saopštenja treba da sadržavaju ključne riječi i poruke važnosti događaja, treba da poboljšaju institucionalne kontakte sa građanima, da informišu o radu i profesionalnom i administrativnom razvoju kako sudija tako i Suda kao institucije.

8.2.6. Metodologija pripreme i objave saopštenja za javnost

Saopštenja za javnost o određenom slučaju treba da budu pripremljena na osnovu informacija o slučaju i u skladu sa zakonom. Ovlaštena osoba od strane predsjednika suda treba da pribavi od postupajućeg sudije koji radi u konkretnom predmetu ili neposrednim uvidom u spis sve informacije za koje postoje interesovanja javnosti (nakon pribavljanja potrebnih dozvola). Sudija koji radi na slučaju neće koristiti diskreciono pravo i odlučivati o količini i tipu informacija koje će biti dostavljene na obradu, ali je dužan skrenuti pažnju na eventualne štetne posljedice objavljivanja pojedinih informacija. Ovlaštena osoba na osnovu pribavljenih informacija iz spisa sačinjava prijedlog saopštenja koji dostavlja na odobrenje predsjedniku. Nakon odobrenja ovlaštena osoba dostavlja saopštenje na web stranicu Suda i medijima na čiji zahtjev može dati i izjavu za medije. Izjava za medije sadržavaće u pravilu informacije navedene u tekstu odobreno saopštenja za javnost.

Saopštenja za javnost se prezentuju:

- a) objavljivanjem na web stranici Suda - što daje mogućnost da se neograničen broj ljudi upozna sa informacijom;
- b) elektronskom poštom (e-mail) sredstvo komunikacije koje omogućava da na brz i direktan način saopštenje za javnost bude dostavljeno urednicima, medijima i drugim zainteresovanim subjektima;
- c) faksom - ukoliko se elektronska pošta ne može koristiti, posebno u hitnim slučajevima i
- d) telefonskim komunikacijom (zbog mogućnosti grešaka, ova vrsta komunikacije se treba koristiti sa pažnjom i uglavnom nakon što je informacija već objavljena pouzdanijim komunikacijskim kanalom koji neće izmijeniti sadržaje informacije ili kao izuzetak kada druge mogućnosti nisu dostupne).

8.3. UNAPREĐENJE TRANSPARENTNOSTI – UNUTRAŠNJA ORGANIZACIJA

Kako bi se unaprijedio segment transparentnosti rada Suda, u skladu sa preporukama VSTV-a, bez obzira na eventualno postojanje ustaljene prakse u Pravosuđu da komunikaciju s medijima obavlja predsjednik ili sekretar suda, Sud će u okviru svoje unutrašnje organizacije u skladu sa raspoloživim kapacitetima, odrediti osobu koja će biti zadužena za administrativne, tehničke i praktične poslove u pogledu komunikacije s javnošću, direktno ili posredstvom medija.

Zaduženja navedene osobe bi, između ostalog, obuhvatala sljedeće poslove:

- a) praćenje medijskog izvještavanja o radu suda ili o predmetu koji se vodi u sudu (press clipping);
- b) kreiranje i ažuriranje mailing liste medija i nevladinih organizacija koje prate rad pravosuđa;
- c) koordinacija sa službenikom zaduženim za web-stranicu suda, radi objave informacija na istom;
- d) upućivanje poziva medijima i nevladinim organizacijama o događajima koje organizuje sud (info-dani, konferencije za novinare itd.)
- e) učestvovanje u kreiranju protokola za svaki konkretan događaj;
- f) pisanje, prema instrukcijama i u koordinaciji s predsjednikom suda, saopštenja
- g) za javnost;
- h) druge poslove iz domena transparentnog rada suda.

8.4. POVEĆANJE KAPACITETA ZA UNAPRJEĐENJE TRANSPARENTNOSTI

Neophodno je da osoba zadužena za komunikaciju s medijima Sud obezbijedi mogućnost kontinuiranog unapređenja ličnih i profesionalnih kapaciteta u ovom segmentu, kroz edukacije koje organizuju entitetski centri za edukaciju sudija i tužilaca u koordinaciji s VSTV-om BiH, kao i drugi subjekti.

U navedenom smislu, potrebno je posebnu pažnju usmjeriti na segmente obuke koji se tiču kriznog komuniciranja i unapređenja kontinuiranosti komuniciranja. Također, prilikom komuniciranja s javnošću, direktno ili putem medija, koristi se razumljiv jezik, izbjegavajući formalizam u mjeri u kojoj to neće utjecati na tačnost i preciznost informacija koje se daju.

Unaprjeđujući stručnost, kroz proaktivan pristup te partnerski odnos s medijima i nevladinim organizacijama koje prate rad pravosuđa, Sud će stvoriti osnovu za kontinuiranu komunikaciju. Na taj način, Sud će kontinuirano raditi na izgradnji odnosa s medijima i nevladinim organizacijama (uključujući i fizička lica zaposlena u istim), što će, u krajnjoj liniji, uticati na veću otvorenost sudova prema javnosti

9. STRATEŠKI PROGRAM II - KRIZNO KOMUNICIRANJE

9.1. POJAM KRIZE I PRINCIP UPRAVLJANJA KRIZOM

U slučajevima izuzetno visokih očekivanja javnosti kada su u pitanju specifični predmeti ili postupanja sudskog osoblja, dešava se da javni dijalog bude poremećen.

Da bi se osiguralo očuvanje povjerenja javnosti u Sud utvrđuje se i provodi poseban program zasnovan na politici informisanja o predmetima pod izraženom pažnjom javnosti. Program mora sadržavati odgovore na kritike koje se odnose na rad Suda ili sudije pojedinca.

Program bi se trebao provoditi u slučajevima neodgovarajućeg javnog informisanja koji može nanijeti značajnu štetu radu Suda, sudiji pojedincu ili nepovoljno uticati na provođenje pravde i vladavinu prava.

Neki od tih slučajeva mogu biti:

- a) slučajevi u kojima Sud nije u mogućnosti pružiti zvanične informacije, ali informacije ipak kao nezvanične procure u javnost i predstave se iskrivljeno i netačno, izazvane nastojanjima pojedinih medija da objavljuju informacije koje nazivaju "skandaloznim ili ekskluzivnim", a odnose se na rad Suda;
- b) situacije u kojima se sudije i Sud kritikuju radi određenih odluka koje se donose, a predstavljaju dio vođenja stečajnog ili likvidacionog postupka;
- c) pritisak medija radi suprostavljenih stajališta javnosti o pojedinim odlukama u toku stečajnih ili likvidacionih postupaka, kada se o sudijama iznose i grube neistine o funkciji koju obavljaju kao i o njihovom privatnom životu;
- d) specifične situacije u okviru sudskog poslovanja, koje izazovu medijske kritike koje su osnovane i
- e) ostale situacije u kojima se vještački izaziva kriza i kritikuje se djelovanje Suda, što u krajnjem može prouzrokovati smanjenje povjerenja javnosti u rad Suda.

Mjere i aktivnosti koje sadrži ovaj program se osmišljavaju tako da svojim djelovanjem ne ograniče slobodu izražavanja javnosti izraženu kroz osnovanu javnu kritiku, odnosno da na odgovarajući način odgovore na netačnu ili neosnovanu kritiku i ublaže, odnosno otklone njene negativne efekte.

Iako je brzo djelovanje od presudne važnosti (cilj je odgovoriti u roku od 72 sata), pažljivost, tačnost i dobru komunikaciju sa zainteresovanim stranama ne treba žrtvovati zarad brze reakcije.

U trenucima krize predstavnici Suda manifestuju otvorenost, susretljivost i iskrenost kako bi se olakšalo izvještavanje. Sud će putem posebnog tima (formiranog posebnom odlukom), učiniti sve što je u njegovoj moći da učestvuje u prezentovanju sporne situacije, čak i ako je ona negativna, kako bi se ostavilo što manje prostora za bilo kakve nejasnoće u otvorenost i transparentnost rada suda.

Proaktivnim pristupom krizi, potrebno je spriječiti dodatnu medijsku i javnu diskreditaciju. Ovakav pristup treba da:

- a) ispravi pogrešno, netačno ili obmanjujuće informisanje javnosti;
- b) posluži kao alat medijima za dolazak do informacija o aktivnostima Suda, postupcima i drugim tehničkim ili pravnim informacijama o provođenju pravde;
- c) potakne široku distribuciju informacija javnosti o vrijednim postignućima i unapređenjima u Sudu;
- d) poboljša javni imidž Suda i
- e) potvrdi težnju Suda za boljim razumijevanjem njegove uloge u okviru društvene zajednice.

9.2. PREVENTIVNE AKTIVNOSTI

Strateški program II zasniva se na provođenju sljedećih preventivnih aktivnosti, koje se oslanjaju na aktivnosti programa I i to:

- a) sačinjavanje liste predmeta i drugih specifičnih pitanja u radu za koje se može pretpostaviti da su od velikog interesa za javnost i kreiranja plana informisanja javnosti, kako bi se na taj način djelovalo proaktivno, te se izbjegli uzroci nastanka krizne situacije. Plan predmeta od većeg interesa javnosti koji se već vode u Sudu će sačiniti predsjednik suda. O predmetima koji se mogu pojaviti u radu, a mogu

- predstavljati potencijalne uzroke krize, odnosno negativnog pisanja medija, će se raspravljati i zauzeti stav Suda na kolegiju;
- b) kontinuirana izgradnja iskrenog i vjerodostojnog odnosa s novinarima i medijima;
 - c) sinteza zaduženja koja se odnose na davanje informacija medijima u redovnim okolnostima i onih koja se odnose na koordinaciju aktivnosti;
 - d) prikupljanje i obrada podataka o mogućim problematičnim pitanjima i trendovima, te procjene njihovog uticaja na percepciju javnosti o Sudu;
 - e) uspostavljanje grupe za upravljanje krizom, definisanje uloge i mjera koje grupa treba poduzeti, te mogućih scenarija događaja;
 - f) prikupljanje podataka o članovima grupe (brojeva telefona u kancelariji, mobilnih telefona, njihove biografije) zbog pretpostavljenog povećanog interesa novinara i za osobe o kojima ovisi rješavanje krize;
 - g) organizacija dodatne obuke za rad sa novinarima za sve osobe koje su ovlaštene za davanje informacija u redovnim uslovima i tokom krize;
 - h) utvrđivanje poruke, ciljane publike te medijskih kuća na koje se Sud može osloniti u raznim varijantama kriznog plana i
 - i) prikupljanje podataka o organizacijskim pitanjima rada medija i novinara (brojevi telefona u kancelariji, mobilnih telefona, rokovi za predaju članaka i emitiranje priloga novinara koji su zaduženi za izvještavanje o Sudu kako u redovnim uslovima tako i u trenucima krize).

9.3. FAKTORI UPRAVLJANJA KRIZOM

Faktori upravljanja krizom predstavljaju niz aktivnosti koje će preduzeti uprava Suda i krizni tim u slučaju nastanka krizne situacije, a sastoje se od slijedećih aktivnosti:

- pravovremeno prepoznavanje početka, obima i razloga krizne situacije;
- imenovanjem pojedinca koji će prezentovati sabrane, jasne i pouzdane informacije;
- širenje kruga primalaca informacije;
- ograničavanjem trajanja kriznog perioda;
- analizom sličnih slučajeva;
- aktiviranjem timskog rada koji će obuhvatiti koordinaciju sa nadležnim organima i nezavisnim stručnjacima koji uživaju povjerenje javnosti;
- obavještanje javnosti o aktivnostima koje su poduzete s ciljem rješavanja krize kako bi se preduhitrio negativan publicitet;
- održavanje kontinuiteta u izvještavanju javnosti o tome šta se preduzima kako bi se problem riješio;
- izbjegavanje imenovanja krivca prije okončanja postupka utvrđivanja činjenica i
- osiguranje podrške vjerodostojnih osoba koje su se već našle u sličnim situacijama i koje mogu privući pažnju javnosti.

9.4. AKTIVIRANJE RADNE GRUPE ZA KRIZNO KOMUNICIRANJE

Odmah po nastanku krizne situacije aktivira se radna grupa za krizna komuniciranja, koju čine predsjednik suda, postupajući sudija (ukoliko je vezano za pojedinačni predmet u radu) i osoba zadužena za odnose s javnošću (u daljem tekstu: krizni tim).

U slučaju kritike na njegov rad odnosno 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 uticati 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:

- definiše se šta je konkretno dovelo do krize i ko je izazvao kriznu situaciju;
- prezentuju se elementi krize, odnosno razlozi kritike medija, javnosti, pojedinca ili institucije prema Sudu;
- utvrđuju se eventualne greške u djelovanju i komuniciranju;
- prezentuje se šta je već urađeno povodom konkretne situacije;
- utvrđuju se koraci koji će se poduzeti;
- utvrđuje se pojedinačna uloga svakog aktera iz Suda u razrješavanju krize;
- postavlja se rok za pripremu plana kriznog komuniciranja i
- definiše se početak djelaovanja prema javnosti kroz obraćanje medijima putem izjave, kako bi bilo predočeno da se preduzimaju odgovarajuće mjere za rješavanje situacije. Prilikom obraćanja medijima, potrebno je reći samo ono što je u datom momentu poznato i ništa više od toga.

9.5. PLAN KRIZNOG KOMUNICIRANJA

9.5.1. Prikupljanje relevantnih informacija

Radi donošenja Plana kriznog komuniciranja (Krizni plan) prikupljaju se sve relevantne informacije koje sadrže odgovore na osnovna pitanja: ko, što, kada, gdje i zašto.

Ovlaštena osoba će od postupajućeg sudije (ukoliko se radi o konkretnom predmetu), predsjednika suda ili na drugi način pribaviti sve dokumente i materijale posredstvom kojih će imati uvid u konkretnu situaciju. Ovlaštena osoba treba da bude maksimalno informisana o svim detaljima teme koja je predmet krize, nezavisno o tipu i količini zvaničnih informacija koje će se iznijeti u javnosti. Ukoliko se radi o specifičnim pravnim pitanjima ili se radi o jako složenim predmetima sa ovlaštenom osobom će u informisanju učestvovati postupajući sudija ili predsjednik suda.

9.5.2. Određivanje ciljnih grupa u okviru javnog prostora

U zavisnosti od toga šta je izazvalo krizu određiće se ciljna grupa u okviru javnog prostora (javnosti) prema kojima će se komunicirati kako bi se spriječile teže posljedice po Sud.

Potrebno je analizirati situaciju i uspostaviti primarne i sekundarne ciljne grupe 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 internih javnosti postoji niz eksternih od kojih također uveliko zavisi daljnji razvoj situacije.

Najvažnije javnosti su:

- građani;
- mediji;
- VSTV;
- ured Ombudsmena;
- različite institucije (vlast i pravosuđa) i
- druge grupe javnosti u zavisnosti od vrste krizne situacije.

9.5.3. Određivanje ključnih poruka

Nakon analize problema koji je izazvao krizu će se odrediti koje će se informacije proslijediti ciljnim grupama u javnosti, odnosno odrediti ključne poruke koje će se prenositi.

Na sastanku kriznog tima će se diskutovati o tome koje informacije su izazvale krizu te će se odrediti koje informacije treba prezentovati da bi se kriza ublažila ili da bi se javnostima razjasnilo pravo stanje stvari.

Ključne poruke će odrediti krizni tim, te će ih ovlaštena osoba obraditi i plasirati kroz odgovornost sredstava i načine komuniciranja prema različitim grupama javnosti.

9.5.4. Određivanje metoda komunikacije (taktike)

U zavisnosti od određivanja primarnih i sekundarnih grupa javnosti kojima je potrebno komunicirati određiće se i metode komuniciranja. Također u zavisnosti od inteziteta krizne situacije odredit će se i intezitet komunikacije, odnosno koja kombinacija metoda će se koristiti. Za različite grupe javnosti će se koristiti metode i taktike ili njihove kombinacija po prijedlogu ovlaštene osobe u svakom konkretnom slučaju.

9.5.5. Donošenje Plana krizne komunikacije

Nakon što se provede naprijed navedena analiza ovlaštena osoba će sačiniti plan komunikacije sa svim detaljima, koji će biti odrednica prema kojoj će postupati svi akteri u kriznoj komunikaciji.

Konačan plan komunikacije odobrava predsjednik suda.

9.5.6. Realizacija Plana krizne komunikacije

Odmah po kreiranju kriznog plana, odnosno plana komuniciranja u krizi (koji treba biti završen najkasnije 72 sata po saznanju o kriznoj situaciji) aktivnosti u planu započet će sa realizacijom. Planom će se definisati dinamika aktivnosti, vremenski okvir i osobe zadužene za implementaciju.

Prva aktivnost na implementaciji Kriznog plana je ponovno obraćanje medijima (i osoblju suda kako radna atmosfera ne bi bila ugrožena, a zaposlenici zbunjeni i povrijeđeni), kako bi javnosti bili predočeni koraci koji su preduzeti u pravcu rješavanja krizne situacije.

Kao i prilikom prvog obraćanja javnosti i prilikom drugog obraćanja potrebno je istaći 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. Potrebno je uvjeriti se da je osoblje suda tačno informisano.

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 evidentira ime osobe koja je zadužena za pripremu odgovora ili kojoj je prosljeđen upit. Uzvraća se svaki poziv radi zadržavanja kontrole nad pričom odnosno kako novinari informacije ne bi potražili drugdje i napisali netačnu vijest koja bi produbila krizu.

Relevantne informacije se redovno ažuriraju. Medijima se najavljuje koliko često će se objavljivati najnoviji podaci.

9.5.7. Evaulacija implemntacije kriznog plana

Nakon što se implementiraju sve aktivnosti iz kriznog plana, analiziraće se njihova učinkovitost. Analiza će se uraditi u roku 48 sati.

Predsjednik suda će izvršiti monitoring medijskog izvještavanja o krizi, te reakcije drugih grupa javnosti na informacije iz Suda. Ovlaštena osoba će analizirati učinkovitost metoda i sačiniti će se kratki izvještaj o učinkovitosti koji se dostavlja Kriznom timu. Krizni tim će analizirati da li je implementacija kriznog plana amortizovala uticaje koji mogu dovesti do narušavanja integriteta Suda.

9.6. POSEBNA PRAVILA ZA POSTUPANJE

9.6.1. Pojam osnovane kritike

Osnovane kritike koje izazivaju krize se dešavaju:

- kada medij plasiraju informacije u kojima je evidentna greška sudije, službenika suda ili sudske uprave ili
- kada se u Sudu s namjerom skrivaju informacije koje bi se trebale prezentovati javnosti.

9.6.2. Pojam neosnovane kritike

Neosnovane kritike koje izazivaju krize se dešavaju:

- kada se neosnovano napada ponašanje, postupak ili odluka pojedinog sudije ili više njih povodom konkretnog predmeta u kojem je donesena sudska odluka ili se postupa;
- kada se objavljuju netačne informacije bez navođenja izvora ili lične uvrede na račun sudije i
- kada se objavljuju informacije koje bi mogle nepovoljno uticati na tok postupka i provođenje pravde.

9.6.3. Odgovor na kritiku

Odgovor se neće slati dok se prethodno ne kontaktira uposlenik na kojeg se odnosi kritika, odnosno dok se odgovor ne usaglasi s radnom grupom za krizno komuniciranje.

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

- a) da li bi odgovor služio u svrhu informisanja javnosti, a da se ne čini beznačajnim;
- b) da li bi odgovor iz nekog drugog, prikladnog izvora bio adekvatna reakcija na kritiku;
- c) da li kritika značajno i negativno utiče na pravosuđe ili druge dijelove pravnog sistema;
- d) da li je kritika usmjerena na određenog sudiju, ali na nepravedan način opisuje i pravosuđe uopšte, Sud ili neki drugi element pravosudnog sistema (npr. uslovne kazne, kaucije, pregovore, itd);
- e) da li odgovor na kritiku daje priliku da javnost informiše o važnom aspektu provođenja pravde (npr: pravila o dokazima, postupku koji se vodi, temeljnim pravima itd.);
- f) da li će odgovor izgledati kao odgovor pružen radi vlastitog interesa Suda;
- g) da li je kritičar toliko očigledno neinformisan o pravosudnom sistemu, da se odgovor može formulisati na činjeničnoj osnovi;
- h) da li kritika ili izvještaj, iako generalno tačan, sadrži sve ili dovoljno činjenica o događaju ili proceduri o kojoj govori, da li bi bio pravičan prema sudiji ili stvari koja je predmet kritike;
- i) da li je cjelokupna kritika osnovana i pravična ili ne;
- j) da li se kritika, iako se ne pojavljuje u lokalnoj štampi, odnosi na lokalnog sudiju ili neko lokalno pitanje i
- k) da li je vremenski okvir za reagovanje naročito važan i da li ga radna grupa može ispoštovati;

Uz korištenje utvrđenih smjernica kao kriterij krizni tim pravi prvobitnu procjenu:

- a) da li se radi o neosnovanoj kritici;
- b) da li je odgovor Suda prikladan.

Odgovor na kritiku je potreban u sljedećim slučajevima (osim u izuzetnim okolnostima);

- a) kada je kritika ozbiljna i vjerovatno će imati značajnog negativnog uticaja u društvu;
- b) kada kritika odražava nerazumjevanje pravnog sistema ili uloga sudije ili se djelimično zasniva na takvom nerazumjevanju;
- c) kada kritika sadrži materijalne greške ili obmanjuje javnost (netačne ili obmanjujuće izjave bi trebale činiti značajan dio kritike, kako se odgovor na nju ne bi činio beznačajnim);
- d) kada je kritika „osnovana” i došla je usljed greške ili loše procjene u Sudu ili se nepotrebno prikrivala neka informacija, te je potrebno javnosti saopštiti informacije kojima se priznaje greška, nudi rješenje i plasiraju tačne informacije.

Prema redosljedu predviđene učestalosti upotrebe odgovor može imati sljedeće oblike:

- a) telefonski poziv novinaru ili uredniku;
- b) pismo uredniku;
- c) novinskim članakom;
- d) pismom uredniku (koje se objavljuje) i
- e) konferencijom za štampu.

9.6.4. Nereagovanje na kritiku

Slučajevi u kojima nije prikladno reagovati na kritiku su sljedeći:

- a) kada kritika predstavlja pravičan komentar ili mišljenje;

- b) kada su sudija i kritičar u ličnom sporu;
- c) kada je kritika nejasna ili samo aluzija, osim kada se radi o jasnoj aluziji;
- d) kada kritika pokreće pitanja sudske etike koja su za predočavanje Kancelariji disciplinskog tužioca (VSTV);
- e) kada je potrebna dugotrajna istraga radi utvrđivanja činjenica;
- f) kada bi se odgovorom prejudiciralo određeno pitanje koje je tema predstojećeg postupka;
- g) kada je kontroverza beznačajna i
- h) kada se kritika javlja tokom političke kampanje, a odgovor profesionalne zajednice bi se mogao protumačiti kao podrška određenom kandidatu za određenu poziciju.

10. STRATEŠKI PROGRAM III - INFORMACIONI RESURSI

Za realizaciju programa III uspostavlja se i redovno održavanje sljedećih informacionih resursa:

- a) brošure, bilteni i drugi promotivni materijal;
- b) web stranica/sajt Suda;
- c) Web stranica/nalog društvene mreže;
- d) oglasna table;
- e) kutija za sugestije i pritužbe;
- f) druge društvene mreže i
- g) ankete sa strankama i zaposlenim.

10.1. KLJUČNE KARAKTERISTIKE INFORMACIONIH RESURSA

INFORMACIONI RESURS	CILJNA GRUPA	UČESTALOST	PRIORITET	PREDNOSTI
WEB STRANICA/SAJT SUDA	Svi Interna i eksterna komunikacija	Svakodnevno ažuriranje i održavanje	Visok	- Anoniman pristup za sve - Jednostavan i dostupan način za stalnu prezentaciju većeg broja informacija - Efikasan način za objavljivanje statističkih podataka o radu Suda
STRANICA/NALOG DRUŠTVENE MREŽE	Svi Interna i eksterna komunikacija	Svakodnevno održavanje i ažuriranje najmanje jednom sedmično	Visok	- Otvoren pristup za zainteresovane građane, medije i širu javnost

				<ul style="list-style-type: none"> - Jednostavan i ekonomičan način prezentacije većeg broja informacija - Dijeljenje sadržaja od interesa za javnost s potencijalom široke vidljivosti, uključujući fotografije i video visoke rezolucije - Mogućnost dvosmjerne komunikacije s korisnicima i dobijanja povratnih informacija o radu Suda
INFORMACIONI RESURS	CILJNA GRUPA	UČESTALOST	PRIORITET	PREDNOSTI
OGLASNA TABLA	<p>Stranke i zaposleni u Sudu</p> <p>Interna i eksterna komunikacija</p>	Svakodnevno ažuriranje i održavanje	Visok	- Jednostavan i dostupan način za objavljivanje informacija
BROŠURE	<p>Stranke i građani</p> <p>Eksterna komunikacija</p>	Kreiranje i periodično revidiranje	Srednji	<ul style="list-style-type: none"> - Proaktivan edukativni i informacijski sistem - Efektan način informisanja o standardima i očekivanjima
BILTEN	<p>Svi</p> <p>Interna i eksterna komunikacija</p>	Godišnje	Srednji	- Promoviše Sud i približava rad i organizaciju Suda na jednostavan i iskren način
KUTIJA ZA	Stranke	Kontinuirano	Visok	- Jednostavan

SUGESTIJE I PRITUŽBE	Eksterna komunikacija			sistem za prikupljanje novih ideja - Reagovanje na pritužbe povećava kredibilitet institucije
ANKETE SA STRANKAMA I ZAPOSLENIMA	Stranke i zaposleni u Sudu Interna i eksterna komunikacija	Godišnje	Srednji	- Omogućava da se sazna mišljenje stranaka o radu Suda - Dobijaju se korisne informacije za buduće strategije
DRUGE DRUŠTVENE MREŽE (LINKEDIN, TWITTER I DR.)	Svi Interna i eksterna komunikacija	Svakodnevno održavanje i ažuriranje najmanje jednom sedmično	Visok	- Otvoren pristup za zainteresovane građane, medije i širu javnost

10.2. BROŠURE, BILETNI I DRUGI PROMOTIVNI MATERIJALI

Brošure služe kao edukativna i informativna sredstva za korisnike usluga Suda i širu javnost. Brošure mogu biti jednostavne poput osnovnih informativnih letaka o radu i odjeljenjima Suda. Mogu sadržavati informacije o ključnim pravnim pitanjima i opis novih promjena uvedenih u Sud koje utiču na rad sa strankama.

Bilteni sadrže informacije o rezultatima rada Suda, realizaciji strateških ciljeva i programa koji se odnose na ostvarivanje misije Suda.

Sud promovira brošure, biltene i druge promotivne materijale na istaknutom mjestu kako bi bile lako dostupne korisnicima usluga Suda. S tim u vezi promotivni materijali se izlažu na dostupna mjesta, a obavezno u prostoriju za prijem stranaka.

10.3. WEB STRANICA/SAJT SUDA

Sud redovno vrši objavu važnih informacija o svom radu u okviru web portala pravosuđe.ba, kao sistema jedinstvenog predstavljanja web sadržaja zajedničkog za pravosuđe u Bosni i Hercegovini, koji je uspostavilo VSTV.

Prikazivanjem za Sud važnih informacija, afirmira se uloga koju Sud ima u pravnom sistemu i društvenoj zajednici u cjelini svim subjektima na koje se ista odnosi i koji mogu imati pravni interes da se upoznaju sa istom.

Sistematično organizovana web stranica s kompetentnim i aktuelnim informacijama o postupanju Suda u konkretnim predmetima trebalo bi da navedenim ciljnim grupama posluži kao efikasan alat da bez proceduralnih poteškoća i nepotrebnog čekanja ostvare pristup velikom broju informacija koje su im potrebne.

Pristup portalu suda omogućen je preko web-a kao osnovnog internet servisa, putem linka. S tim u vezi Sud uspostavlja web uredništvo kao stalno radno tijelo koje zadužuje za pokretanje, održavanje i evaulaciju rada web stranice/sajta. Uredništvo se sastoji od predsjednika suda kao glavnog urednika, te drugih uposlenika suda odgovarajuće stručnosti, kao web urednika i administratora. Kako bi se obezbijedio kontinuitet u radu uredništva u ovo tijelo imenuju se i zamjenski članovi koji imaju odgovarajuće kompetencije.

Pitanja bitna za rad web uredništva definišu se poslovníkom o radu ovog tijela, koji donosi predsjednik suda.

10.4. STRANICA/NALOG DRUŠTVENE MREŽE

Društvena mreža pruža velike mogućnosti u pogledu direktnog dostavljanja informacija široj javnosti, obzirom na njenu popularnost među korisnicima.

Društvena mreža je pregledan, omogućava dijeljenje sadržaja koje je neophodno saopštiti javnosti, omogućava kontrolu kvaliteta, detaljnu analitiku i statistiku objava i promocija.

Društvena mreža daje mogućnost brze objave većeg broja fotografija visoke rezolucije aktuelnih događaja i tema, uz saopštenja ili obavijesti, što omogućava prevazilaženje ograničenja web stranice.

10.5. SADRŽAJ STRANICE/NALOGA DRUŠTVENE MREŽE I UREDNIŠTVO

Postovi (objave) na društvenoj mreži prije svega trebaju biti informativni i zanimljivi publici, odnosno korisnicima društvenih medija. Objave bi trebalo da budu fokusirane na sadržaje koji donose direktnu korist građanima, odnosno publici, sadržaje koji transparentno prikazuju rad institucije, aktuelnosti, događaje, objave u medijima i sl.

Preporučljivo je da postovi sadrže fotografije, video materijal i drugi multimedijalni sadržaj. Objave će se sastojati od jedne ili dvije rečenice i biće kreirane tako da potaknu korisnike da putem linka pristupe kompletnom sadržaju koji je smješten na web stranicu/sajt Suda.

Nastojat će se da stranica društvene mreže ima minimalno jednu objavu na sedmičnom nivou, postavljenu u pravilu radnim danom, tokom radnog vremena. Ukoliko postoji nekoliko objava u toku dana, potrebno je rasporediti ih sa razmacima od nekoliko sati. Izuzetak su situacije kad su u toku događaji poput radionica, seminara, obilježavanja praznika i slično. Takvi događaji, upotpunjeni foto ilustracijama mogu generisati reakcije i interakcije, pa čak raditi i „real-time“ i „live“ objave.

Zabranjeno je postavljati i „tagovati“ slike zaposlenih i drugih osoba bez njihove izričite dozvole. U svrhu osiguravanja legaliteta prilikom korištenja društvenih medija u domenu zaštite ličnih podataka, preporučuje se pribavljanje pismene dozvole za objavljivanje fotografija osoba na stranicama društvenih mreža.

Stil komuniciranja bi trebalo da bude što jednostavniji, jasan, razumljiv i prilagođen društvenoj mreži kao mediju za društvenu interakciju.

Članovi uredništva web stranice istovremeno su i članovi tima za online komunikaciju. Urednik web sadržaja je odgovoran za pripremu prijedloga objava i blagovremeno postupanje po komentarima i upitima korisnika.

Urednik web sadržaja će održavati komunikaciju s korisnicima u vezi sa opštim objavama institucije, a kod složenijih pitanja funkcioniranja i rada Suda komunikaciju će održavati predsjednik suda kao glavni urednik. Urednik web sadržaja i glavni urednik čine komunikacijski tim, kojima tehničku pomoć pruža web administrator.

10.6. DVOSMJERNA KOMUNIKACIJA

Komunikacijski tim će svu komunikaciju obavljati u ime stranice i pod online identitetom stranice, kojeg čine puni naziv i logo Suda.

Odgovori na komentare dostavljaju se u razumnom roku. Ukoliko je moguće, član komunikacijskog tima će u roku od nekoliko sati dati odgovor na predmetno pitanje. Ukoliko član tima ne raspolaže informacijama koje su potrebne za pripremu odgovora, obratiće se nadležnoj unutrašnjoj organizacionoj jedinici Suda s molbom za hitno dostavljanje informacija. Sve unutrašnje organizacione jedinice će biti informisane od strane predsjednika suda o obavezi hitnog postupanja po ovoj vrsti upita.

Ukoliko korisnik postavi konkretno pitanje, za koje je potrebna detaljnija analiza za pripremu odgovora, urednik će se zahvaliti na poruci i uputiti korisnika na nastavak komunikacije putem direktnih poruka. Kroz direktne poruke korisniku se može najaviti da će u narednim danima pribaviti tražene informacije i izvršiti neophodne provjere.

Prilikom pripreme odgovora i reakcija na komentare koliko je prikladno i moguće, koristit će se predefinisani oblici odgovora iz sljedeće tabele:

Gramatičke greške članka	Poštovani/a _____, Gramatička i pravopisna ispravnost naših objava je važan segment preciznosti i tačnosti objavljenog sadržaja kojoj nastojimo posvetiti posebnu pažnju. Ukoliko su nam Vaše sugestije korisne. Hvala na Vašem komentaru. S poštovanjem,
--------------------------	--

<p>Nezadovoljstvo o radu Suda</p>	<p>Poštovani/a _____,</p> <p>Razumijemo da ste možda imali loše iskustvo s Okružnim privrednim Sudom u Istočnom Sarajevu. Važno nam je evidentirati kako pozitivna tako i negativna iskustva radi unapređenja ukupnog iskustva građana. Vašu sugestiju ćemo ozbiljno razmotriti.</p> <p>S poštovanjem,</p>
<p>Zadovoljstvo o radu Suda</p>	<p>Poštovani/a _____,</p> <p>Hvala na Vašem komentaru. Drago nam je čuti za još jedno pozitivno iskustvo. Nastojimo unaprijediti nivo kvaliteta rada i profesionalnosti te se nadamo da ćete podijeliti Vaše iskustvo o radu Suda i sa drugima.</p> <p>Srdačan pozdrav,</p>
<p>Govor mržnje ili psovke</p>	<p>Poštovani/a _____,</p> <p>Vaš komentar je izbrisan, obzirom da nije u skladu sa Uslovima korištenja (link na Uslove korištenja).</p> <p>S poštovanjem,</p>
<p>Nenadležnost Suda</p>	<p>Poštovani/a _____,</p> <p>Na našoj stranici (link) se možete detaljnije informisati o nadležnosti Okružnog javnog Suda u Istočnom Sarajevu. Vaš komentar/upit nažalost ne potpada u nadležnost Suda. Molimo da se obratite nadležnoj instituciji.</p> <p>S poštovanjem,</p>
<p>Upit ili komentar vezan za konkretan predmet</p>	<p>Poštovani/a ____,</p> <p>Hvala na Vašem upitu. Nismo u mogućnosti davati informacije o konkretnim predmetima putem ovog komunikacijskog kanala.</p> <p>Ukoliko imate svojstvo stranke, informacije o predmetu ćete u najkraćem roku dobiti pismeno ili prijemom od ovlaštene osobe u Sudu.</p> <p>S poštovanjem,</p>

<p>Generalni potpis prije ostavljanja komentara</p>	<p>Hvala što ste pokazali interes za našu stranicu! Zahvalni smo na Vašem komentaru, fotografiji, video sadržaju i linku. Međutim, pregledat ćemo sve komentare i ukloniti sve one koji su neprikladni, uvredljivi ili koji sadrže vanjske linkove. Još jednom hvala Vam za dijeljenje i doprinos.</p> <p>Potpis</p>
---	---

Ukoliko se u praksi javi potreba za novim predefinisanim oblicima odgovora, ili izmjeni postojećih, lista predefinisanih odgovora će se proširili ili urediti, a prije korištenja istih morat će biti odobrena od strane glavnog urednika, odnosno predsjednika suda. Tabela predefinisanih odgovora mora biti uvijek dostupna web uredništvu, odnosno timu za komunikaciju a sve radi brže komunikacije i ekpeditivnosti u odgovorima. Po potrebi i u mjeri u kojoj je to tehnički moguće koristit će se sistem automatskih odgovora propisanog predefinisanih sadržaja, a kako je navedeno u tabeli iznad. U predefinisanim odgovorima, kao i u kompletnoj konverzaciji koristit će se rodno osjetljivi jezik.

Negativni komentari o Sudu, odnosno o nosiocima pravosudnih funkcija i/ili zaposlenima u Sudu kategorizovaće se kao:

- komentari koji izražavaju nezadovoljstvo radom Suda, pravosuđa ili državnih institucija, kao i nekom konkretnom objavom ili aktivnostima koje Sud provodi i
- komentari koji u sebi sadrže vrijeđanje, psovke, govor mržnje, rasnu, spolnu, vjersku ili druge oblike diskriminacije.

Na komentar iz prve kategorije potrebno je odgovoriti, pružiti dodatno objašnjenje ili zatražiti od korisnika da sam kaže nešto više o problemu, te u profesionalnom razgovoru pokušati neutralisati komentar.

Komentar iz druge kategorije će se obrisati, a korisnik ukloniti sa stranice (opcija „ban user“), ukoliko se odnosi na:

- prijetnje drugim korisnicima, novinarima, administratorima ili subjektima objava;
- uvrede ili vrijeđanje bilo koje osobe ili skupine na temelju nacionalne, rasne, spolne, vjerske ili druge pripadnosti te govor mržnje i propagiranje nasilja;
- prikupljanje i objavljivanje ličnih podataka;
- objavljivanje neistinitih informacija o osobama i događajima, s ciljem zavaravanja ili klevete, te "trollanje", odnosno namjerno provociranje drugih komentatora;
- oglašavanje, netematski sadržaj, spam, kršenje autorskih prava;
- psovke, osim u slučaju kada se koriste kao stilski izraz, odnosno kad nisu nekome direktno upućene;
- vrijeđanje ostalih korisnika i njihovih komentara, autora članaka, te direktnih ili indirektnih subjekata članaka i
- prijeteće ili nametljivo ponašanje, namjerno ometanje diskusija umetanjem repetitivnih i/ili nesadržajnih poruka i komentara.

Brisanje komentara će se evidentirati opcijom screen shot, te pohraniti.

Komentari na postove se mogu administrativno ograničiti po odluci predsjednika suda.

10.7. PRAVILA PONAŠANJA KORISNIKA I USLOVI KORIŠTENJA

U svrhu adekvatnog informisanja korisnika usvajaju se pravila ponašanja korisnika, koja pratioci trebaju poštovati, a na koja će se Sud pozivati u komunikaciji. Ova pravila se objavljuju na web stranici pod nazivom „Uslovi korištenja“ s linkom postavljenim na društvenoj mreži i glase:

„USLOVI KORIŠTENJA NALOGA SUDA NA DRUŠTVENOJ MREŽI“

Imajući u vidu ulogu koju web kao servis interneta ima u društvenoj interakciji i međusobnoj komunikaciji u modernom informatičkom društvu, u želji da unaprijedi komunikaciju sa stručnom javnošću i građanima Bosne i Hercegovine, Sud sa svojim nalogom na društvenoj mreži objavljuje najvažnije sadržaje i informacije koje su u vezi s nadležnostima koje obavlja i aktivnostima koje implementira.

Molimo Vas da pažljivo pročitate Uslove korištenja naloga Suda na društvenoj mreži (Uslovi korištenja). Pristupanjem i korištenjem ovog naloga potvrđujete da prihvatate Uslove korištenja, politiku privatnosti i ostala obavještenja, navode i pravila koja smo objavili na društvenoj mreži (od kojih se svako nalazi u ovim uslovima).

Prihvatanje Uslova korištenja

Pristupom nalogu i njegovim korištenjem podliježete sljedećim Uslovima korištenja, te pristajete na obaveze navedene u Uslovima korištenja i na usklađenost sa svim važećim zakonima. Ako se ne slažete s navedenim Uslovima korištenja, ne smijete se koristiti nalogom.

Sud može izmjeniti Uslove korištenja prilikom održavanja naloga, u bilo kom trenutku prema vlastitom nahođenju, bez najave i ažurirati ove informacije. Molimo Vas da redovno pregledate uslove, kako biste bili obavješteni o bilo kakvim promjenama. Vaše kontinuirano pristupanje ili korištenje društvene mreže nakon promjena uslova znači da ste saglasni s njima i zakonski obavezni da ih poštujete.

Pristupom nalogu Suda na društvenoj mreži automatski prihvatate sljedeće uslove korištenja ovog naloga:

Zaštita privatnosti i zaštita podataka o ličnosti

Možete odabrati da dijelite informacije sa našeg naloga na društvenoj mreži. To znači da će informacije koje dijelite, s imenom i preferencama, biti vidljive posjetiteljima Vaših ličnih stranica. Savjetujemo Vam da pažljivo pročitate pravila o privatnosti društvenih mreža, jer su one primjenjive na obradu Vaših ličnih podataka.

Sigurnost

Sud koristi razumne administrativne, tehničke i fizičke mjere, kao i mjere u odnosu na zaposlene, kako bi zaštitio informacije koje posjeduje od mogućnosti gubljenja, krađe ili neovlaštene upotrebe, otkrivanja ili mijenjanja. i pored toga, niko ne može garantovati potpunu sigurnost Vaših informacija.

Prava intelektualne svojine, vlasništvo nad sadržajem i intelektualno vlasništvo; Korištenje sadržaja u skladu s Uslovima

Sadržaj i svi drugi materijali sa naloga, uključujući, ali ne ograničavajući se na autorska prava i druga prava intelektualnog vlasništva u autorskim djelima, slikama, fotografijama, tekstovima, video i audio zapisima, zaštićenim logotipima koji se nalaze na nalogu (Sadržaj) vlasništvo su Suda.

Nalogu možete pristupiti i koristiti njihov sadržaj isključivo u lične informativne svrhe ili edukacijske svrhe.

Nije dopušteno kopirati, reproducirati, prerađivati, prenositi, prilagođavati, objavljivati, uokviriti, postavljati, učitavati, distribuirati, mijenjati ili emitirati bilo koji dio sadržaja, ili stvarati izvedena djela takvog sadržaja na bilo koji način, uključujući i za bilo koje javne ili komercijalne svrhe, bez prethodnog pisanog pristanka Suda, odnosno vlasnika navedenih materijala.

Sud zadržava sva prava intelektualnog vlasništva u svim sadržajima na nalogu. Sva prava koja nisu odobrena u skladu s ovim Uslovima korištenja pridržava isključivo Sud.

Nedozvoljeni sadržaj

Prilikom korištenja naloga Suda na društvenoj mreži nije dozvoljeno:

- a) maltretirati, ugrožavati, vrijeđati, prijetiti, obmanjivati ili na bilo koji način vrijeđati prava drugih korisnika naloga na društvenoj mreži;
- b) objavljivati i distribuirati nedoličan, vulgaran, nepristojan ili nezakonit sadržaj;
- c) uploadati ili širiti sadržaje zaštićene autorskim pravima;
- d) uploadati datoteke koje sadržavaju viruse, crve, trojance ili bilo kakav softvare koji nanosi štetu;
- e) lažno se predstavljati u svrhu prevare ili obmane drugog korisnika;
- f) sugerisati na bilo koji način da ste u službenom odnosu sa Sudom i
- g) kršiti bilo koji važeći zakon.

Pravila komentaranja

Na nalogu Suda na društvenoj mreži omogućeno je komentaranje zbog boljeg informisanja ili razmjene mišljenja. Mi očekujemo od Vas da tu mogućnost koristite na taj način i uvijek ste dobrodošli.

Na nalogu Suda na društvenoj mreži omogućeno je i dijeljenje objava, kako bi sadržaj objava bio dostupan široj javnosti.

Molimo Vas da se kod komentiranja ne služite neprikladnim izrazima ili vrijeđanjima. Također, zabranjeno je reklamiranje, pisanje email adresa ili linkova, ostavljanje brojeva telefona ili imena stvarnih osoba.

Sud zadržava pravo obrisati svaki komentar za koji budemo smatrali da je neprikladan.

Svim posjetiocima/korisnicima naloga Suda na društvenoj mreži strogo je zabranjeno:

- Prijetiti drugim korisnicima, novinarima, administratorima ili subjektima članaka, a što može rezultirati i krivičnim progonom;

- Iznošenje uvreda ili vrijeđanje bilo koje osobe ili grupe na temelju nacionalne, rasne, spolne, vjerske ili druge pripadnosti te govor mržnje i propagiranje nasilja;
- Prikupljanje i objavljivanje ličnih podataka;
- Objavljivanje neistinitih informacija o osobama i događajima, s ciljem zavaravanja ili klevete, te "trolovanje", odnosno namjerno provociranje drugih komentatora;
- Oglašavanje, netematski sadržaj, spam, kršenje autorskih prava;
- Upotreba psovki
- Vrijeđanje ostalih korisnika i njihovih komentara, autora članaka, te direktnih ili indirektnih subjekta članaka.

Nije dozvoljeno prijeteće ili nametljivo ponašanje, namjerno ometanje diskusija umetanjem repetitivnih i/ili nesadržajnih poruka i komentara.

Korisnik je lično odgovoran za sadržaj koji objavljuje ili čini dostupnim na stranicama, budući da Sud ne može kontrolisati i/ili revidirati svaku objavu korisnika niti odgovara za sadržaj iste.

Uklanjanje korisničkih komentara

Sud ima pravo da u bilo koje vrijeme ukloni bilo koji sadržaj i informaciju koja predstavlja kršenje ovih Uslova korištenja i pravila komentiranja.

Sud ima pravo da suspenduje, odnosno blokira korisnika koji više puta postavlja sadržaje i informacije koji predstavljaju kršenje ovih Uslova korištenja, da objavi takvog korisnika, kao i da ga prijavi društvenoj mreži.

Sud ima pravo da korisnike koji krše Uslove korištenja naloga Suda na društvenoj mreži podsjeti na ove Uslove korištenja i zamoli za izmjenu ili uklanjanje takvih sadržaja i informacija.

U slučaju teškog ili učestalog kršenja Uslova korištenja, Sud pridržava pravo izbrisati korisnika, čime će se automatski izbrisati svi njegovi prethodni komentari.

Izmjene i dopune

Sud će obavijestiti korisnike o svim izmjenama i dopunama ovih Uslova korištenja. Daljim korištenjem naloga Suda na društvenoj mreži smatraće se da je korisnik prihvatio izmjene i dopune tih Uslova korištenja.

Primjena pravila

Prilikom korištenja naloga Suda na Facebook-u, korisnik je dužan da poštuje i primjenjuje opšte uslove korištenja ove društvene mreže koje su korisnici prihvatili prilikom pristupanju toj mreži (<https://www.facebook.com/legal/terms>).

Ako imate pitanja u vezi sa ovim uslovima korištenja ili imate prijedloge vezane za poboljšanje aktivnosti Suda na društvenoj mreži, pišite nam na okpsud-istocnosarajevo@pravosudje.ba.

Sudska nadležnost

Na sve sporove koji se odnose i nastanu u vezi korištenja ovog naloga i/ili ovih Uslova korištenja primjenjuje se zakoni Republike Srpske i Bosne i Hercegovine i biće podređeni isključivoj nadležnosti sudova u Bosni i Hercegovini.

U skladu s prihvatanjem ovih Uslova korištenja pristupanjem nalogu ili njegovim korištenjem Vi prihvatate isključivu nadležnost sudova u Bosni i Hercegovini.

Ako ne prihvatite ove uslove, molimo Vas da ne pristupate i/ili ne koristite ovaj nalog.“

11. ORGANIZACIONI OKVIR ZA REALIZACIJU STRATEGIJE

11.1. ODGOVORNOST ZA REALIZACIJU STRATEGIJE

Predsjednik suda odgovoran je za realizaciju svih strateških programa, evaulaciju postignutih rezultata, reviziju strategije, definiranje poboljšanja za postojeće strateške programe i kreiranje novih programa.

Predsjednik suda ima vodeću ulogu u ovim aktivnostima te delegira konkretne zadatke.

Pored predsjednika suda, kao i osoba ovlaštenih od predsjednika suda za postupanje po Strategiji, svi uposlenici Suda mogu imati značajnu ulogu u primjeni Strategije.

11.2. ULOGA PREDSJEDNIKA SUDA

U skladu sa Zakonom o sudovima Republike Srpske, predsjednik suda predstavlja Sud i s tim u vezi se obraća javnosti u vezi sa predmetima i bitnim pitanjima vezanim za rad Suda.

Predsjednik suda je glavni strateg Suda i vrhovni autoritet za sva pitanja upravljanja i rukovođenja Sudom, pa prema tome i pitanja vezana za odnose s javnošću i informisanje. S tim u vezi, sve što ide prema medijima, strankama i široj javnosti u ime Suda isključivo mora biti odobreno od strane predsjednika suda, ili osobe koju on ovlasti.

11.3. PODJELA ODGOVORNOSTI PRI PROVEDBI PROGRAMA II

Nosilac aktivnosti iz ovog strateškog programa je radna grupa za krizno komuniciranje koju čine: predsjednik suda i osoba zadužena za odnose s javnošću.

U rad ove radne grupe mogu biti uključeni i drugi uposlenici i radna tijela koja mogu dati doprinos u rješavanju i ublažavanju (ostali radnici, Kolegij Suda, Web uredništvo i dr.).

Osoba zadužena za odnose s javnošću na osnovu monitoringa medija otkriva neosnovane kritike o čemu obavještava predsjednika suda, odnosno grupu za krizno komuniciranje bez odlaganja, radi s grupom za krizno komuniciranje, osigurava dobru komunikaciju s uposlenikom povezanim sa kritikom i ostalim zainteresovanim stranama, prikuplja potrebne informacije i činjenice, koordinira pripremu odgovora, distribuira nacрте odgovora, unosi izmjene i dopune, pribavlja odobrenja od članova grupe za krizno komuniciranje, kontaktira medije kojima se upućuje odgovor, te dostavlja konačan odgovor.

Ostali zaposlenici Suda, a naročito sudije koji postupaju u određenom predmetu, dužni su po saznanju za nastanak krizne situacije o tome bez odlaganja obavijestiti osobu zadužena za odnose s javnošću.

11.4. PRAĆENJE I PROCJENA STRATEGIJE

Procjena efektivnosti Strategije, koja se vrši najmanje jednom godišnje. Ovu aktivnost provodi tim za evaluaciju strategije koju imenuje predsjednik suda.

Sastavni dio procjene čini Pregled implementacije Strategije za postupanje s osobama koje dolaze u kontakt sa sudovima, koji se sačinjava na polugodišnjem nivou i dostavlja Visokom sudskom i tužilačkom vijeću BiH.

Aktivnosti koje će se provoditi u okviru Strategije za odnose s javnošću Okružnog privrednog Suda u Istočnom Sarajevu se mogu evaulirati kvantitativno i kvalitativno.

Kvantitativna procjena uspješnosti će se mjeriti u brojčanim i procentualnim pokazateljima npr. o broju objavljenih tekstova i priloga o Sudu, broju zahtjeva na koje je odgovoreno, broju saopštenja za javnost, broju press konferencija, brifinga za medije, broju medija koji su zainteresovani za rad Suda, broju objavljenih brošura, broju tekstova sa afirmativnim predznakom i sl.

Mnogo važniji pokazatelj su kvalitativni i odnose se direktno na jačanje ugleda Suda, a što je generalni cilj i misija odnosa sa javnošću.

Kvalitativne pokazatelje će u većini slučajeva ocijeniti Uprava Suda u godišnjem izvještaju i ocjeni o radu, te na osnovu toga dati smjernice za daljni rad.

Evaulacija kvalitativnih pokazatelja se može utvrditi prema objektivnoj i subjektivnoj procjeni ostvarivanja specifičnih ciljeva za sve ciljne grupe na koje je bazirana implementacija Plana. Osoba zadužena za odnose s javnošću će u okviru Godišnjeg izvještaja koje podnosi Upravi Suda, dati procjenu kvantitativnih i kvalitativnih pokazatelja, odnosno vlastito viđenje realizovanih aktivnosti u cilju građenja i jačanja imidža institucije u javnosti.

Osim toga, specifične mogućnosti pojedinih informacionih servisa (brojač posjeta web stranice, izlazni rezultati provedenih anketa, primjedbe i sugestije istaknute primjenom ovih i drugih informacionih servisa) trebaju osigurati valjane i pouzdane parametre za provođenje ove aktivnosti.

12. INDIKATORI USPJEHA PROVEDBE AKTIVNOSTI

AKTIVNOST	KVANTITATIVNI POKAZATELJI	KVALITATIVNI POKAZATELJI
Press clipping i monitoring medija	Broj objavljenih tekstova i priloga u medijima, broj medija koji su izvještavali	Način na koji su mediji izvještavali o radu Suda
Odgovori na zahtjev za pristup informacijama	Broj primljenih zahtjeva u odnosu na broj odgovora (%)	Način na koji su mediji izvještavali o Sudu

Saopštenja za javnost	Broj objavljenih saopštenja	Broj medija koji su plasirali informacije na osnovu saopćenja
Audio i video izjave elektronskim medijima	Broj zahtjeva za izjave / broj datih izjava na osnovu zahtjeva (%)	Način na koji su izjave uklopljene u medijske priloge
Konferencija za medije	Broj konferencija za medije i broj redakcija koje su prisustvovala, broj objavljenih priloga i članaka	Način izvještavanja medija nakon konferencije
Brifing za medije	Broj brifinga i redakcija koje su prisustvovala	Način izvještavanja medija nakon brifinga
Individualni intervjui	Broj zahtjeva za intervju/ broj datih intervjua (%)	Način na koji je prezentirana tema intervjua u datom mediju
Učešće u emisijama	Broj poziva za učešće u emisijama/broj učešća u emisijama	Način na koji je prezentirana tema emisije
Godišnja brošura iz Suda	Broj objavljenih brošura i prosljeđenih medijima u BiH	Reakcija medija na brošuru
Članci i prilozi o Sudu	Broj objavljenih članaka i priloga sa pozitivnim temama	Zainteresiranost medija da plasiraju teme koje predlaže Sud
Godišnje druženje s novinarima i urednicima	Broj objavljenih članaka i priloga sa pozitivnim temama	Način na koji će mediji prihvatiti neformalno druženje
Sastanak sa svim zaposlenicima	Broj održanih sastanaka	Korisnost od sastanaka, odnosno uticaj sastanaka na jačanje motivacije kod zaposlenika
Druženja zaposlenika	Broj održanih druženja i broj zaposlenika koji su se odazvali	Reakcija zaposlenika na druženja, odnosno uticaj na motivaciju zaposlenika
Brošura o osnovama poslovne komunikacije i PR-a	Broj brošura koje će se proslijediti zaposlenicima	Reakcija zaposlenika na korisnost brošure
Anketa o zadovoljstvu rada u Sudu	Broj anketiranih zaposlenika, procenat pozitivnih odgovora na pitanja	Stavovi zaposlenika o zadovoljstvu radom u Sudu
Odgovori na zahtjeve za pristup informacijama	Broj poslanih zahtjeva/broj odgovora na osnovu zahtjeva	Reakcije ciljne grupe na odgovore

Broj: 061-0-SU-23-000863
Istočno Sarajevo, 27.12.2023.godine

