

**BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
HERCEGOVAČKO NERETVANSKI KANTON
OPĆINSKI SUD U MOSTARU**

**AKCIONI PLAN ZA KRIZNO KOMUNICIRANJE
OPĆINSKOG SUDA U MOSTARU**

**Broj: 058-0-Su-1768/24
Mostar, 24. 07. 2024. godine**

1. UVOD

U Strategiji za krizno komuniciranje Općinskog suda u Mostaru pod krizom smo definisali nepredvidiv događaj s potencijalno negativnim ishodom koji može narušiti ugled, status, integritet institucije ili uticati na rad pravosudne institucije.

Komunikacijskom strategijom su takođe definisani osnovni principi kriznog komuniciranja Općinskog suda u Mostaru, te je predviđeno i donošenje Akcionog plana za krizno komuniciranje. Ovaj Akcioni plan kriznog komuniciranja pripremljen je u skladu sa Vodičem za krizno komuniciranje za sudove i dokumentom „Model za krizno komuniciranje u partnerskim sudovima i tužilaštvima“ koji je objavio USAID Projekt „Pravosuđe u borbi protiv korupcije u Bosni i Hercegovini“ .

2. POJAM KRIZE I PRINCIPI KOMUNIKACIJE

Kako bi se ojačali kapaciteti Suda u oblasti informisanja javnosti i unaprijedila transparentnost rada, ovim Akcionim planom se utvrđuje politika informisanja o predmetima koji su od posebnog interesa za javnost, ali i u drugim kriznim situacijama do kojih može doći. Od velike je važnosti pokušati predvidjeti kriznu situaciju i koliko je god moguće istu spriječiti. Ukoliko to nije moguće, onda je važno pokušati dobro upravljati krizom i nastojati dobro komunicirati s javnošću, naročito putem medija. Treba imati na umu da će određena potencijalna kriza zaista postati kriza kada je mediji ili određene interesne grupe proglase krizom.

Važno obilježje krize je stalni pritisak zbog nedostatka vremena, pa stoga proces donošenja odluke u kriznoj situaciji mora biti brz i efikasan. Blagovremeno plasiranje relevantnih i vjerodostojnih informacija u javnosti osigurava transparentnost i vjerodostojnost djelovanja suda i umanjuje mogućnost objavljivanja netačnih informacija koje mogu pogoršati kriznu situaciju i otežati njeno rješavanje.

Plan za krizno komuniciranje bi se trebao provoditi u situacijama neodgovarajućeg javnog informisanja koje može nanijeti značajnu štetu sudu, sudijama i utjecati na postupak provođenja pravde i vladavine prava. Dobra reakcija u toku krize može ne samo sačuvati ugled Suda, već ga i povećati.

Razlozi koji pogoduju stvaranju kriznih situacija u Sudu mogu biti brojni, ali treba poći od onih osnovnih za koje nam iskustvo govori da mogu dovesti do krizne situacije, a to je ponajprije postupanje suda u određenim specifičnim predmetima, odnosno predmetima za koje postoji veliki interes javnosti i medija.

Najčešće su to sudski predmeti vezani za:

- veliku važnost predmeta za veći broj odnosa koji su već nastali ili se očekuje da će nastati u budućnosti
- važnost predmeta s obzirom na društvene/u vrijednost/i koja se štiti i/ili dotiče sudskom odlukom
- određene javne osobe i njihov rad i odgovornost, odnosno za osobe iz organizovanih kriminalnih grupa
- koruptivne aktivnosti odnosno organizovani kriminal

- djela za koja je propisana velika kazna ili djela kod kojih je prisutna brutalnost u izvršenju ili ekstremno nasilje
- ostale okolnosti koje se na pojedinim područjima mogu procijeniti naročito važnim ili osjetljivim.

3. PLANIRANJE I UPRAVLJANJE KRIZNOM KOMUNIKACIJOM

Krizno komuniciranje predstavlja efikasno upravljanje kada određeni rizični faktori eskaliraju. Područje odnosa sa javnošću se sastoji od predviđanja mogućih kriznih situacija, pripremi adekvatne komunikacije i analizi preduzetih radnji u postkriznom periodu.

Prepoznavanje krize od ključne je važnosti za njeno uspješno komuniciranje, a veoma važno je znati na koji način postupiti kada kriza nastupi. Stoga je za uspješno komuniciranje u kriznim situacijama važno slijediti određena pravila koja je struka prepoznala kao korake koji vode ka uspješnom prevazilaženju krize.

Krizno komuniciranje ima svoje specifičnosti koje je potrebno imati na umu prije upuštanja u bilo kakvu interakciju sa javnošću. Kod pojave bilo kakve krize potrebno je pretpostaviti da je problem teži nego se čini na prvi pogled. Samim tim, potrebno je i najmanjem problemu pristupiti sa dužnom pažnjom kako bi se spriječili neželjeni tokovi krize. U komunikaciji s medijima je stoga važno držati se određenih pravila koja podrazumijevaju obavezno informisanje javnosti o onome što se desilo, šta se dešava i šta je institucija poduzela kako bi se nastala situacija razriješila. Važno je izbjeći informacijsku prazninu, te odgovoriti na upite medija što je moguće prije, s tim što treba voditi računa da brzina reakcije ne ide na štetu tačnosti i provjerenosti podataka.

3.1. Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje

Općinski sud u Mostaru ima imenovan Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje koji ima zadatak da u slučaju prepoznate krizne situacije razvije alate koji će omogućiti prevazilaženje krizne situacije, prati intenzitet krizne situacije i priprema mjere i aktivnosti za prevazilaženje kriznog događaja, te o tome obavještava javnost.

Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje Suda čine:

- predsjednik Suda-voditelj Tima
- zamjenik predsjednika suda-zamjenik voditelja Tima
- predsjednici sudskih odjeljenja-sudije
- sekretar Suda-koordinator Tima
- šefovi-rukovodioci nesudskih odjeljenja
- stručni saradnik za odnose sa javnošću-portparol Suda
- tehnički sekretar
- IKT zaposlenici.

Jedna od važnih zadaća Tima je definisanje mogućih taktika, odnosno strategija komuniciranja koje će primijeniti u datoj situaciji, vodeći računa o specifičnostima, prednostima i manama svake od strategija. Tim treba imati jasno definisane načine postupanja u krizi, ali svaka kriza je specifična i zahtijeva prilagođavanje plana odnosno pažljivo razmatranje svake situacije i iznalaženje adekvatnog odgovora na istu.

Odmah po nastanku krize, po saznanju da je nastala krizna situacija koja bi mogla utjecati na rad i ugled Suda, sastaje se Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje (u roku od 24 sata).

3.2.Sastanak Tima za krizne situacije i krizno komuniciranje

Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje sastaje se odmah po saznanju da je došlo do krizne situacije koja bi mogla utjecati na ugled Suda tj. čim se definiše postojanje potencijalne krizne situacije. Sudija/stručni saradnik ili zaposlenik suda o tome odmah obavještava voditelja Tima ili zamjenika voditelja Tima. Čak i ako se čini da se radi o potencijalno kriznoj situaciji koja bi mogla privući pažnju zajednice ili medija jako je važno da Tim za krizne situacije bude obavješten o svim relevantnim činjenicama jer krizne situacije mogu brzo eskalirati. Inicijalna reakcija na kriznu situaciju uslijediti će odmah po saznanju za istu. Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje sastaje se i odlučuje o vrsti i sadržaju komunikacije.

Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje na kriznu situaciju koja nastane može reagovati i u kraćem roku od 24 sata, u kom slučaju ne mora biti u punom sastavu, ali prisutni mora biti voditelj Tima ili njegov zamjenik, kao i članovi Tima koje odredi voditelj/zamjenik voditelja Tima.

Odgovor Tima uslijedit će čim je to prije moguće u zavisnosti od konkretne situacije i potrebnih informacija da se pripremi odgovor.

Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje prvo će utvrditi stepen krizne situacije na osnovu nivoa krizne komunikacije.

3.3.Upravljanje kriznom komunikacijom

Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje upravljat će komunikacijom na sljedeći način:

- definiše se šta je konkretno dovelo do krize i ko ju je izazvao (mediji, opća javnost, pojedinac ili institucija)
- predočavaju se elementi krize, odnosno razlozi kritike medija, javnosti, pojedinaca ili institucija 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 preduzeti
- utvrđuje se pojedinačna uloga svakog od aktera iz Suda u razriješenju krize
- postavlja se rok za pripremu plana kriznog komuniciranja
- identifikuju se ciljne grupe
- vodi se evidencija o upitima medija i javnosti
- postavlja se rok za pripremu i implementaciju kriznog plana
- definiše se prva poruka prema javnosti i kroz obraćanje medijima putem saopštenja za javnost ili izjave, kako bi se predočilo da se preduzimaju odgovarajuće mjere za rješavanje situacije.

Definisanje problema je jedan od prvih zadataka Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje i podrazumijeva prikupljanje relevantnih informacija. Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje određuje komunikacijske kanale koji će biti usmjereni prema različitim ciljnim javnostima i definiše vremenski okvir i dinamiku izvještavanja što zavisi od novih

informacija vezanih za krizu ili eventualnu promjenu njenog smjera te određuje koje strategije komunikacije će se primijeniti.

3.3.1. Ciljne javnosti

U zavisnosti od toga šta je izazvalo krizu od izuzetne važnosti je informisati kako internu javnost (NPF i ostale zaposlenike Suda) tako i eksternu javnost.

Prilikom informisanja interne javnosti očekuje se da ne plasiraju netačne informacije, da se suzdrži od bilo kakvih komentara i da to prepuste Timu za krizne situacije i krizno komuniciranje, kako se javnost na taj način ne bi dezinformisala.

Osim internih javnosti postoji više eksternih javnosti od kojih zavisi dalji obim krizne situacije. Najvažnije javnosti su:

- zaposleni
- mediji
- građani
- Visoko sudsko i tužilačko vijeće BiH
- državne institucije (vlasti i pravosuđa)
- druge grupe javnosti zavisno od vrste krizne situacije.

3.3.2. Određivanje ključnih poruka

Nakon analize problema koji je izazvao krizu, potrebno je odrediti koje će se informacije proslijediti, odnosno odrediti ključne poruke koje će se iskomunicirati.

Osnovni zadatak Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje u ovoj fazi će biti:

- razvijanje dokumenta koji će sadržavati sve ključne informacije koje treba predstaviti javnosti
- razvijanje popisa potencijalnih pitanja koja bi javnost mogla postaviti
- prilagođavanje unaprijed razvijenih ključnih poruka ili razvijanje novih
- definisanje najefikasnijih metoda komuniciranja i objavljivanje ključnih poruka
- praćenje dinamike krizne situacije i prilagođavanje ključnih poruka razvoju situacije.

Na sastanku Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje potrebno je odrediti koje informacije treba plasirati da bi se kriza ublažila i da bi se javnosti saopštilo pravo stanje.

Ključne poruke odredit će Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje, te će ih sekretar suda (ili službenik za informisanje i odnose sa javnosti-portparol suda) obraditi i plasirati kroz dogovorena sredstva i načine komuniciranja prema različitim grupama javnosti.

3.3.3. Određivanje metoda komunikacije

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

Za različite grupe javnosti koristiti će se sljedeće taktike:

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

4. PREGLED STRATEŠKIH CILJEVA I AKTIVNOSTI

Ključni strateški pravci djelovanja kada je u pitanju krizno komuniciranje su sljedeći:

- Unapređenje transparentnosti i strateško jačanje proaktivne komunikacije
- Osiguravanje efikasnih mehanizama za prepoznavanje rizika i sprječavanje kriznih situacija
- Uspostavljanje adekvatnog planiranja i upravljanja kriznim situacijama
- Uspostavljanje efikasne provedbe kriznog komuniciranja.

4.1. Akcioni plan za krizno komuniciranje

Strateški cilj 1. –Unapređenje transparentnosti i strateško jačanje proaktivne komunikacije

Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Definisati trenutnu komunikacijsku situaciju i okruženje	Četvrti kvartal 2024. godine	Stručni saradnik za informisanje Sekretar suda
2.	Kreirati nacrt Akcionog plana za realizaciju Komunikacijske strategije	Drugi kvartal 2025. godine	stručni saradnik za informisanje Sekretar suda
3.	Usvojiti Akcioni plan za realizaciju komunikacijske strategije	Treći kvartal 2025. godine	Predsjednik suda
4.	Redovno održavati konferencije za medije	Dva puta godišnje	Predsjednik suda, stručni saradnik za informisanje, sekretar suda
5.	Redovno ažurirati web stranicu suda	Kontinuirano	Web-uredništvo, stručni saradnik za informisanje, IKT namještenici
6.	Evaluirati provedbu komunikacijskih aktivnosti	Kontinuirano	Predsjednik suda, stručni saradnik za

			informisanje, sekretar suda
--	--	--	--------------------------------

Strateški cilj 2.-Osiguravanje efikasnih mehanizama za prepoznavanje rizika i sprečavanje potencijalnih kriznih situacija

Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Redovno održavati sjednice stručnog kolegija	Kvartalno	Predsjednik suda
2.	Redovno održavati sjednice krivičnog odjeljenja sa posebnim akcentom na raspravljanje o radu na predmetima korupcije i organizovanog kriminala	Mjesečno	Predsjednik krivičnog odjeljenja, sudije
3.	Kontinuirano pratiti efikasnost u radu na predmetima od posebnog interesa javnosti	Kontinuirano	Predsjednik suda, predsjednici sudskih odjeljenja, sudije
4.	Pratiti rad na predmetima koji imaju rizične faktore, a o kojima se pojavljuju negativne reakcije i mogu nastupiti krizne situacije	Kontinuirano	Predsjednik suda
5.	Pratiti reakcije javnosti i medija o kriznim situacijama uz obavezno izvještavanje predsjednika suda	Kontinuirano	Stručni saradnik za informisanje Sekretar suda

Strateški cilj 3.-Uspostavljanje adekvatnog planiranja i upravljanje kriznim situacijama

Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Učestvovati u radionicama o ponašanju u stresnim situacijama, upravljanju konfliktima i umanjivanju negativnih efekata stresa nastalog u kriznim situacijama	Kontinuirano	Članovi Tima za krizne situacije i krizno komuniciranje
2.	Osigurati stručnu literaturu o upravljanju kriznim situacijama	Kontinuirano	Predsjednik suda, sekretar suda

Strateški cilj 4.-Uspostavljanje efikasne provedbe plana kriznog komuniciranja

Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
------------	------------------	-----------------------	-----------------------

1.	Praćenje realizacije Akcionog plana za krizno komuniciranje	Kontinuirano	stručni saradnik za informisanje, sekretar suda
2.	Prisustvovati edukacijama i radionicama o komunikaciji sa medijima i javnim nastupima	Kontinuirano	Članovi Tima za krizne situacije i krizno komuniciranje, stručni saradnik za informisanje
3.	Učestvovati na edukacijama i radionicama za upravljanje krizama	Kontinuirano	Predsjednik suda, sekretar suda, stručni saradnik za informisanje

