

BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
TUZLANSKI KANTON
KANTONALNI SUD U TUZLI

**KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA
KANTONALNOG SUDA U TUZLI**

Tuzla, april 2024. godine

I UVOD.....	3
II PRAVNI OKVIR ZA DONOŠENJE STRATEGIJE.....	3
III MISIJA, VIZIJA I NADLEŽNOST.....	4
1. Misija.....	4
2. Vizija.....	4
3. Nadležnost.....	4
a) Prvostepena nadležnost.....	4
b) Drugostepena nadležnost.....	4
c) Ostalo.....	5
IV ANALIZA TRENUTNOG STANJA.....	5
V KLJUČNI PRINCIPI INFORMIRANJA CILJNIH GRUPA JAVNOSTI.....	6
1. Ključni principi informisanja.....	6
2. Specifični principi informisanja.....	7
VI STRATEGIJA ODNOSA S JAVNOŠĆU.....	7
1. Generalni cilj i misija odnosa s javnošću Kantonalnog suda u Tuzli.....	7
2. Ključni strateški pravci djelovanja.....	7
3. Ciljne grupe javnosti.....	8
4. Aktivnosti u sprovedbi strategije.....	8
4.1. Interna komunikacija.....	8
4.2. Komunikacija s medijima.....	8
4.3. Web stranica Kantonalnog suda.....	9
4.4. Saopćenja za javnost.....	11
4.5. Konferencije za medije.....	12
4.6. Izjave elektronskim medijima i svakodnevni telefonski kontakti s novinarima.....	13
4.7. Komuniciranje putem društvenih mreža.....	13
4.8. Odgovori na zahtjev za pristup informacijama.....	13
4.9. Komuniciranje sa pravnim i fizičkim licima.....	14
VII SWOT analiza.....	14
VIII KRIZNO KOMUNICIRANJE.....	15
1. Pojam krize.....	15
2. Proaktivno djelovanje.....	16
3. Generalni cilj Strategije za kriznu komunikaciju.....	16
4. Strateški ciljevi i zadaci kriznog komuniciranja.....	17
IX FAKTORI UPRAVLJANJA KRIZOM.....	18
1. Aktiviranje radne grupe za krizno komuniciranje (krizni tim).....	19
1.1. Krizni tim.....	19
1.2. Sastanak kriznog tima.....	19
1.3. Plan kriznog komuniciranja i priprema osobe koja će komunicirati.....	20
1.4. Određivanje ciljnih javnosti.....	20
1.5. Određivanje ključnih poruka.....	21
1.6. Određivanje komunikacijske taktike.....	21
1.7. Donošenje Plana krizne komunikacije.....	21
1.8. Realizacija Plana krizne komunikacije.....	21
1.9. Evaluacija implementacije kriznog plana.....	22
1.10. Posebna pravila za postupanje u kriznoj situaciji izazvanoj kritikom.....	22
2. Organizacioni okvir za realizaciju strategije.....	23
2.1. Tim za krizno komuniciranje.....	23
X PRAĆENJE I PROCJENA STRATEGIJE.....	24

I UVOD

Na osnovu člana 31. Zakona o sudovima u Federaciji BiH („Službene novine Federacije BiH“ broj 38/05, 22/06, 63/10, 72/10, 7/13, 52/14 i 85/21), člana 7. stav 1. i 2. tačka b), i člana 8. stav 1. tačka a), b), j) i r), Pravilnika o unutrašnjem sudskom poslovanju („Službeni glasnik BiH“, broj 66/12, 40/14, 54/17, 60/17 i 30/18) i Plana integriteta Kantonalnog suda u Tuzli broj 003-0-Su-22-000 329, predsjednica Suda donosi:

Komunikacijsku strategiju, dokument čiji je cilj unapređenje transparentnosti i uspostavljanje komunikacijskih odnosa sa svim oblicima javnosti. To su, između ostalih, stranke na koje se odnosi rad Suda, profesionalna zajednica, nevladine organizacije, mediji, građani i opća javnost.

Strategija sadrži skup mjera i aktivnosti kojima se definišu ciljne javnosti, krizni timovi te utvrđuju ključne poruke i kanali komunikacije, naročito prateći savremene trendove i potrebe javnosti. Njen cilj je da definiše okvir interne komunikacije unutar institucije, te kreira mehanizme za komuniciranje s javnošću putem medija.

Strategija na jednostavan način nastoji dati odgovore na najvažnija pitanja koja se tiču uloge svakog učesnika u tom procesu, s posebnim akcentom na kriznu komunikaciju, a sve kako bi se zaštitio ugled institucije te istakao njen značaj za društvenu zajednicu.

Njenim usvajanjem ispoštovane su preporuke definisane Komunikacijskom strategijom Visokog sudskog i tužilačkog vijeća BiH 2022.-2025. iz mjeseca decembra 2021. godine, čiji je cilj izgradnja nezavisnog, nepristrasnog, profesionalnog i transparentnog pravosuđa.

II PRAVNI OKVIR ZA DONOŠENJE STRATEGIJE

Pravni okvir za donošenje strategije čini:

- a.) Zakon o sudovima u Federaciji BiH („Službene novine Federacije BiH“, broj 30/05, 22/06, 63/10, 72/10, 7/13, 52/14 i 85/21)
- b.) Pravilnik o unutrašnjem sudskom poslovanju („Službeni glasnik BiH“, broj 66/12, 40/14, 54/17, 60/17 i 30/18)
- c.) Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji Kantonalnog suda u Tuzli, oktobar 2020. godine
- d.) Komunikacijska strategija Visokog sudskog i tužilačkog vijeća BiH 2022-2025
- e.) Model strategije za krizno komuniciranje u sudovima i tužilaštvima, oktobar 2022. godine
- f.) Medijski akcioni plan Visokog sudskog i tužilačkog vijeća BiH, februar 2023. godine
- g.) Smjernice za objavljivanje sudskih i tužilačkih odluka, akata i informacija o predmetima, mart 2024. godine

III MISIJA, VIZIJA I NADLEŽNOST

1. Misija

Kantonalni sud u Tuzli, kao nezavisna i samostalna institucija obavlja poslove iz svoje nadležnosti utvrđene zakonom, te osigurava pravnu zaštitu prava građana, uvažavajući najviše standarde primjene i zaštite ljudskih prava, a posebno jednakost svih građana pred zakonom.

2. Vizija

Kantonalni sud u Tuzli, radom zasnovanim na principima zakonitosti, transparentnosti, javnosti, odgovornosti, efikasnosti, ekonomičnosti, profesionalnoj nepristrasnosti i političkoj nezavisnosti, nastoji doprinijeti jačanju vladavine prava, uz povjerenje javnosti. Kako bi se to unaprijedilo, među značajnim aktivnostima planiranim programom rada je usvajanje Komunikacijske strategije Kantonalnog suda u Tuzli.

3. Nadležnost

Stvarna nadležnost Kantonalnog suda u Tuzli, propisana je članom 28. Zakona o sudovima u Federaciji BiH („Službene novine F BiH“, broj 38/05, 22/06, 63/10, 72/10, 7/13, 52/14 i 85/21):

1) Prvostepena nadležnost:

- a) da sudi za krivična djela za koja je zakonom propisana kazna zatvora više od 10 godina ili dugotrajni zatvor, ako zakonom nije određena nadležnost drugog suda;
- b) da postupa u toku istrage i nakon podizanja optužnice u skladu sa zakonom;
- c) da sudi za krivična djela za koja je Sud Bosne i Hercegovine prenio nadležnost na kantonalne sudove i
- d) da odlučuje u svim upravnim sporovima, kao i o zahtjevima za zaštitu sloboda i prava utvrđenih ustavom, ako su takve slobode i prava povrijeđeni konačnim pojedinačnim aktom ili radnjom službenog lica u organima uprave, odnosno odgovornog lica u preduzeću, ustanovi ili drugom pravnom licu kada za zaštitu tih prava nije osigurana druga sudska zaštita.

2) Drugostepena nadležnost

- a) da odlučuje o žalbama protiv odluka općinskih sudova,
- b) da odlučuje po žalbama izjavljenim na rješenja o prekršajima;
- c) da odlučuje o drugim redovnim i vanrednim pravnim lijekovima, ako je to određeno zakonom.

3) Ostalo

- a) da rješava o sukobu mjesne nadležnosti između općinskih sudova sa područja kantona;
- b) da odlučuje o prijenosu mjesne nadležnosti sa jednog općinskog suda na drugi općinski sud na području kantona;
- c) da odlučuje o brisanju osude i prestanku mjera sigurnosti i pravnih posljedica osude na osnovu sudske odluke;
- d) da postupa po molbama za pomilovanje u skladu sa zakonom;
- e) da rješava o priznavanju odluka stranih sudova, stranih trgovačkih sudova i stranih arbitraža;
- f) da pruža međunarodnu pravnu pomoć u krivičnim predmetima i
- g) da obavlja druge poslove određene zakonom.

IV ANALIZA TRENUTNOG STANJA

Kantonalni sud u Tuzli djeluje i postupa u veoma kompleksnom komunikacijskom okruženju. Eksterna javnost je veoma zainteresirana za rad Suda, posebno krivične postupke. Velika je i zainteresiranost medija na svim nivoima, naročito za sudske odluke u slučajevima korupcije i organiziranog kriminala.

Institucija ima u posjedu i pod kontrolom informacije koje su potrebne javnosti, te Sud svakodnevno odgovara na zahtjeve za pristup informacijama, kako stranaka u postupku, tako i informacije koje se posredstvom medija prenose građanstvu.

Međutim, činjenica je da je prisutna negativna percepcija javnosti o radu pravosudnih institucija u BiH. U "kriznim situacijama", izazvanim nerazumijevanjem krivičnih postupaka koji se vode, Sud do sada nije imao strateški plan komuniciranja, nego se većinom u takvim situacijama postupalo reaktivno, bez striktnog plana i osmišljenog proaktivnog djelovanja.

Kantonalni sud u Tuzli do sada nije imao ažuriranu komunikacijsku strategiju, niti uposlenog stručnog saradnika za odnose s javnošću, odnosno glasnogovornika, kojeg ima od marta 2024. godine. Samim tim, nema značajne prakse u kriznom komuniciranju, niti uspostavljene krizne timove.

Cilj komunikacijske strategije je da unaprijedi te odnose, pri tome vodeći računa o suptilnom balansu između zaštite garantovanih prava pojedinca i prava javnosti da zna.

V KLJUČNI PRINCIPI INFORMIRANJA CILJNIH GRUPA JAVNOSTI

Kako bi se pouzdani statistički i drugi podaci koji su u posjedu Kantonalnog suda u Tuzli učinili dostupnijim zainteresiranoj javnosti, a time smanjila praksa širenja dezinformacija o konkretnim slučajevima i stanju u pravosuđu, te istakli dobri rezultati koji se postižu u pojedinim sferama, neophodno je uspostaviti put za nesmetan protok informacija između različitih javnosti.

Internu javnost čine svi zaposlenici Suda, nosioci pravosudne funkcije, državni službenici i namještenici.

Internu komunikaciju provode svi zaposlenici Suda koji su o svim bitnijim aktivnostima, odlukama i događajima, a koji bi mogli biti od značaja za javnost, dužni informisati nadležne zaposlenike u Sudu.

Predsjednik Suda, sekretar Suda, predsjednici odjeljenja, šefovi organizacionih jedinica i stručni saradnik za odnose s javnošću, odgovorni su za potpuno sprovođenje unutrašnje komunikacije.

Eksternu javnost čine: korisnici usluga suda (stranke, pravni zastupnici), državni organi, mediji, profesionalna zajednica i opća javnost.

Poruke koje se šalju trebale bi biti prilagođene određenoj vrsti javnosti kojoj se plasiraju. One uglavnom trebaju biti pojednostavljene, bez pretjerane upotrebe stručnih termina, kako bi bile razumljive široj javnosti.

1. Ključni principi informisanja

Kantonalni sud u Tuzli s ciljem unapređenja transparentnosti kontinuirano objavljuje sudske odluke od značaja za javnost te saopćenja i obavještenja o aktivnostima suda kao što su raspored pretresa, objave odluka iz krivičnih, građanskih, upravnih i privrednih predmeta, temeljenih na poštivanju sljedećih ključnih principa:

- a) zaštiti podataka označenih stepenom tajnosti;
- b) individualnim pravima osumnjičenih, odnosno optuženih, tužitelja i tuženih, a posebno o zaštiti prava na pravično suđenje (Načelo presumpcije nevinosti u krivičnom postupku);
- c) pravu javnosti da bude upoznata sa radom krivičnog sistema;
- d) interesu malodobnih osoba;
- e) zaštiti svih ustavom zagarantovanih prava učesnika u postupku, prvenstveno zaštiti prava na privatnost, lične podatke, ugled i reputaciju;
- f) zaštitu 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

Kad su u pitanju objave informacija na službenoj web stranici Suda o toku konkretnog krivičnog, građanskog, upravnog i privrednog predmeta, potrebno je poštovati sljedeće specifične principe:

- a) mogu se objaviti informacije o statusu predmeta i preduzetim radnjama suda;
- b) mogu se objaviti informacije o zakonskoj kvalifikaciji krivičnog djela (mjesto, vrijeme, način učinjenja i posljedice krivičnog djela);
- c) informacije o zakazanim terminima glavnog pretresa;
- d) objavljuju se pravomoćne presude donesene u prvom stepenu na web stranici suda, nakon što prođu postupak anonimizacije

VI STRATEGIJA ODNOSA S JAVNOŠĆU

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

Kantonalni sud u Tuzli, štiteći prava i slobode građana zagwarantirane ustavom i zakonom te poštujući načela Evropske konvencije o ljudskim pravima da svaki građanin ima pravo na pristup sudu, pravo na pravično suđenje i suđenje u razumnom roku, svakodnevno nastoji ostvariti princip vladavine prava i steći povjerenje građana u efikasan sistem pravosuđa.

Kako bi se to postiglo, a rad učinio transparentnijim, jedan od strateških ciljeva je unapređenje kako interne, tako i komunikacije suda s različitim javnostima, s fokusom na medije, što je ključni preduslov za dobijanje povjerenja javnosti.

2. Ključni strateški pravci djelovanja

- a) kontinuirana saradnja s medijima s ciljem prezentiranja javnosti informacija koje su u posjedu i u nadležnosti Kantonalnog suda
- b) jačanje internih kapaciteta u provođenju dobre prakse odnosa s javnošću svakog zaposlenika suda
- c) efikasna krizna komunikacija u cilju pravovremenog informisanja svih grupa javnosti o postupanju suda u konkretnim situacijama od većeg interesa javnosti
- d) saradnja s drugim pravosudnim institucijama, međunarodnim organizacijama, nevladinim sektorom u BiH i drugim institucijama u razvijanju zajedničkih projekata
- e) podizanje stepena razumijevanja nadležnosti i aktivnosti suda kao institucije nadležne za provođenje zakona i uspostavljanje vladavine prava i pravne države
- f) omogućavanje svim grupama javnosti efikasan način pristupa informacijama pod kontrolom suda

3. Ciljne grupe javnosti

- a) Mediji (elektronski, printani, web i novinske agencije na državnom, entitetskim, kantonalnom i općinskom nivou)
- b) Zaposlenici (sudije, Uprava i administrativno osoblje)
- c) Građani, pravna lica i stranke u postupku
- d) VSTV i ostale pravosudne institucije u BIH, agencije za provođenje zakona
- e) Institucije vlasti, međunarodne organizacije, nevladin sektor u BiH, lokalne zajednice, obrazovne ustanove, udruženja građana

4. Aktivnosti u provedbi strategije

4.1. Interna komunikacija

Preduslov uspješne eksterne komunikacije je dobro razvijena interna, odnosno komunikacija između uposlenika institucije. Sredstva interne komunikacije u Sudu su:

- neposredna lična komunikacija u koju spadaju sjednice Stručnog kolegija, Kolegiji predjednika suda, opća sjednica, sastanci, lični kontakti i dr.
- pisani komunikacijski kanali: godišnji i mjesečni izvještaji, dopisi, priručnici i dr.
- elektronski komunikacijski kanali: e-mail, web stranica suda, telefon, fax i dr.

4.2. Komunikacija s medijima

Komunikacija s medijima zasnivat će se na partnerskom odnosu te dosljednom principu legalnosti i proporcionalnosti, nezavisnosti i nepristrasnosti, brzom pružanju informacije i poštivanju procedure, dostupnosti i transparentnosti, tačnosti i pravne preciznosti.

Plasirane poruke trebaju biti na razumljivom jeziku, uz jednak tretman svih medija u pogledu kvaliteta i blagovremenosti pružanja informacija. Pri kreiranju i slanju poruka poštuje se priroda medija kojima trebaju pravovremene pisane informacije, audio ili video izjave.

Predsjednik suda definira politiku odnosa s medijima, a svi nositelji pravosudne funkcije i uposlenici suda dužni su je dosljedno provoditi. Politika odnosa s medijima zasniva se na sljedećim smjernicama:

- a) predsjednik suda je jedina ovlaštena osoba za predstavljanje Suda u medijima;
- b) ovlaštena osoba za predstavljanje suda u odsutnosti predsjednika je zamjenik predsjednika;
- c) sve poruke koje izlaze iz Suda trebaju biti odobrene (postupajući sudija ili predsjednik), i prezentirane na jasan i nedvosmislen način;

- d) sudije i ostali zaposlenici Suda ovlaštteni su da predstavljaju Sud u medijima, samo kada je to predviđeno zakonom, ovom Strategijom ili kada su na to izričito ovlaštteni od strane predsjednika suda;
- e) svi zahtjevi za intervjuima koordiniraju se sa stručnim saradnikom za odnose s javnošću i potvrđuju sa predsjednikom suda, a u slučaju davanja intervjuja bez odobrenja predsjednika, svi uposlenici koji u njima učestvuju ili za iste saznaju, dužni su bez odlaganja informirati stručnog saradnika za odnose s javnošću, a on predsjednika suda;
- f) sve zahtjeve za intervjuje koordinira stručni saradnik za odnose s javnošću, a odobrava ih predsjednik suda, a u slučaju davanja intervjuja bez odobrenja predsjednika, 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;
- g) tokom intervjuja koji daje uposlenik Suda, osigurava se prisustvo stručnog saradnika za odnose s javnošću;
- h) ukoliko se radi o intervjuu sa predsjednikom suda, stručni saradnik koordinira s medijima sve detalje koji se odnose na sadržaj i tok intervjuja. Prije svakog intervjuja stručni saradnik za odnose s javnošću će od novinara zatražiti da unaprijed dostavi listu pitanja;
- j) stručni saradnik 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.

4.3. Web stranica Kantonalnog suda

Kantonalni sud u Tuzli 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.

Web stranica kantonalnog suda efikasan je alat putem kojeg mediji i druge zainteresirane javnosti na brz i efikasan način imaju priliku doći do informacija od značaja za javnost.

Uz redovne rubrike i aktuelnosti kontinuirano se objavljuju i važne informacije o okončanju značajnih predmeta, s fokusom na procesuiranje slučajeva korupcije, organizovanog i privrednog kriminala na visokom nivou, rasporedu suđenja, godišnji izvještaji, organizaciji rada Suda, uposlenicima, postupku javnih nabavki i drugim važnim dokumentima.

Na web stranici Suda se objavljuju pravosnažne presude u cjelosti, te informacije o predmetima u toku, odnosno informacije o prvostepenim presudama u predmetima od posebnog interesa javnosti, u nekim značajnijim predmetima i uz izreku presude, a u skladu sa standardima zaštite privatnosti stranaka u postupku, bez pretjerane upotrebe stručne terminologije i brojki, uz obavezno očuvanje istinitosti i vjerodostojnosti.

Pored kompletne anonimizirane presude, koja može biti predmet interesovanja profesionalne zajednice, istovremeno se objavljuje saopćenje za javnost u

formi vijesti koja sadrži samo izreku presude, a koja zanima građane i novinare.

Na web stranici suda redovno se objavljuju Izvještaji o radu suda, koji, uz to što su dostupni općoj javnosti, služe i akademskoj zajednici i stručnoj javnosti. Na službenoj stranici redovno se postavljaju i sve druge informacije koje su značajne da se objave.

Predmeti od **javnog interesa** prema Smjernica za objavljivanje sudskih i tužilačkih odluka VSTV-a BiH na web stranicama su:

Krivični predmeti:

- a) krivična djela protiv čovječnosti i vrijednosti zaštićenih međunarodnim pravom,
- b) koruptivna krivična djela definisana listom koruptivnih krivičnih djela VSTV-a BiH,
- c) organizovani kriminal,
- d) terorizam,
- e) pranje novca,
- f) krivična djela u vezi sa utajom poreza,
- g) ubistvo i teška ubistva,
- h) trgovina ljudima,
- i) porodično nasilje,
- j) krivična djela u vezi sa neovlaštenom proizvodnjom i prometom opojnih droga,
- k) krivična djela iz mržnje,
- l) krivična djela protiv države i društvenog uređenja.

Parnični predmeti:

- a) diskriminacija,
- b) zaštita okoliša,
- c) autorska prava, zaštita intelektualne i industrijske svojine,
- d) rodna ravnopravnost,
- e) zaštita potrošača,
- f) stečaj,
- g) privatizacija,
- h) kolektivni sporovi,
- i) privredni sporovi sa inostranim elementom,
- j) sporovi o državnoj imovini.

Upravni predmeti:

- a) zaštita okoliša,
- b) konkurencija,
- c) koncesije,
- d) obrada podataka iz zbirke ličnih podataka,
- e) sloboda pristupa informacijama,
- f) izborne žalbe,
- g) javne nabavke,
- h) sukob interesa.

Sud će provesti test javnog interesa i u drugim predmetima rukovodeći se i sljedećim kriterijima:

- 1) vrsta i težina krivičnog djela kao i predmet postupka,
- 2) svojstvo učesnika u postupku (npr. imenovani/izabrani dužnosnici u sudskoj, izvršnoj i zakonodavnoj vlasti, novinari, službena lica, javna lica i sl.),
- 3) ostali opravdani interesi javnosti (npr. stepen društvene opasnosti, pojavni oblik kriminaliteta, zaštićeno dobro, značaj odluke za širu društvenu zajednicu i sl.).

Odluke od značaja za sudsku praksu u smislu ovih Smjernica smatraju se:

- a) odluke u kojima je sud prvi put zauzeo neki stav (primjena novih zakona, novi instituti, odluke u pilot predmetima, odluke o spornom pravnom pitanju
- b) odluke u kojima je promijenjen ranije zauzeti stav istog suda, uključujući i odluke u kojima je sud promijenio shvatanje zbog odluke Evropskog suda za ljudska prava ili Ustavnog suda BiH,
- c) odluke koje se odnose na nove pravne lijekove,
- d) odluke u kojima je sud direktno primijenio Evropsku konvenciju za zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda, ili koristio sudsku praksu Evropskog suda za ljudska prava ili drugog međunarodnog tribunala,
- e) odluke u kojima je sud primijenio međunarodni ugovor (npr. Bečka konvencija),
- f) odluke u kojima se sud pozvao na stav panela za ujednačavanje sudske prakse,
- g) odluke u kojima je dozvoljena vanredna revizija.

4.4. Saopćenja za javnost

Uz prethodnu procjenu važnosti i konsultacije s predsjednikom suda, stručni saradnik za odnose s javnošću redovno ažurira saopćenja za javnost i postavlja sve važne informacije za koje mediji i javnost imaju interesovanje. Na taj način se ubrzava proces plasiranja informacija koje su kao takve dostupne svima.

Saopćenje za javnost se objavljuje u formi vijesti ili izvještaja za medije koji zahtijeva minimalne korekcije koje se mogu preuzeti za objavu. Saopćenje je koncipirano tako da je razumljivo i prilagođeno široj javnosti. Pri kreiranju saopćenja potrebno je voditi računa o sljedećim principima:

- a) saopćenje mora da bude relevantno, vezano za određenu temu koja je važna široj javnosti
- b) saopćenje treba da odgovori na 5 osnovnih pitanja- ko? sta? gdje? kako? i zašto?
- c) naslov treba da bude kratak i jasan i mora donositi novost
- d) tekst saopćenja treba biti napisan na razumljivom književnom jeziku, bez neosnovanih pretpostavki (e-mail, faks ili putem telefona)

- e) uz plasiranje drugim sredstvima komunikacije, treba biti objavljeno i na službenoj web stranici, kako bi saopćenje bilo dostupnije svim javnostima

Kantonalni sud u Tuzli saopćenja piše kada ima nešto naročito novo za javnost, kao što su:

- a) kompletne ili djelimično anonimizirane odluke predmeta značajne za javnost ili sudsku praksu
- b) održano ročište, suđenje, izricanje presude
- c) zakonske promjene
- d) administrativne i organizacijske promjene u Sudu, kao i inovacije od značaja za poboljšanje usluga
- e) objavljivanje statističkih izvještaja;
- f) učešća u posebnim projektima;
- g) važni događaji, službene posjete i sastanci

4.5. Konferencije za medije

Kantonalni sud u Tuzli će organizirati konferenciju za medije naročito u situacijama posebno interesantnim za javnost kada su počinjena teška krivična djela i interes medija i javnosti je da brzo i jednostavno dobiju informacije. Procjenu za "veoma važne informacije" koje se trebaju saopćiti na konferenciji za medije će vršiti predsjednik suda, njegov zamjenik i stručni savjetnik za odnose s javnošću.

Konferencija za medije će se organizirati u situacijama:

- slučaj ili specifično pitanje od velikog interesa za javnost i medije (veoma važan događaj ili predmet- počinjeno teško krivično djelo ili je događaj vezan za osobu koja je na važnoj javnoj funkciji)
- prezentacija izvještaja (godišnji izvještaj)
- važne kadrovske ili zakonske promjene koje naročito utiču na rad suda

Konferenciji za medije će, u slučaju "veoma važnog predmeta ili događaja" prisustvovati ispred suda: predsjednik suda ili rukovodilac odjela u čijoj je nadležnosti aktuelni predmet, postupajući sudija i stručni saradnik za odnose s javnošću.

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

- a) jednom godišnje, u mjesecu januaru kada predsjednik 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 predsjednika suda, organizira stručni saradnik za odnose s javnošću.

U slučaju drugih navedenih aktivnosti konferenciji za medije će prisustvovati: predsjednik suda, zamjenik predsjednika, po potrebi sekretar te stručni saradnik za odnose s javnošću.

4.6. Izjave elektronskim medijima i svakodnevni telefonski kontakti s novinarima

O predmetima u nadležnosti Suda i događajima koji su od većeg interesa javnosti, naročito važne događaje u kojima su počinjena teška krivična djela, nastojati udovoljiti zahtjevima elektronskih medija za audio i video izjave, kao i izjave kojima se dodatno pojašnjavaju okolnosti u pojedinim predmetima ili se pomaže novinarima u tumačenju krivičnog zakonodavstva, kako bi lakše shvatili njegovu primjenu u konkretnim predmetima.

Izjave će uglavnom davati stručni saradnik za odnose s javnošću, nakon konsultacije s postupajućim sudijom, ili za kompleksnije predmete predsjednikom Suda.

4.7. Komunikacija putem društvenih mreža

Društvene mreže su jednostavno sredstvo za uspostavljanje komunikacije Suda i javnosti, kojim se značajno unaprijeđuju komunikacijski procesi. One skraćuju vrijeme slanja informacije i omogućavaju njen prijem istovremeno svim korisnicima.

Stoga će stručni saradnik za odnose s javnošću biti uključen u zajedničku Viber grupu u kojoj je veliki broj novinara različitih bosanskohercegovačkih medija, putem koje će na najjednostavniji način informacije o radu Suda od velikog interesa i hitnosti, plasirati javnosti.

Također, biće kreirana i mailing lista novinara svih medija, kojima se u isto vrijeme plasiraju saopćenja od značaja za javnost.

4.8. Odgovori na zahtjev za pristup informacijama

Stručni saradnik za odnose s javnošću će zaprimati sve zahtjeve za pristup informacijama i uz konsultacije s predsjednikom suda, rukovodiocima odjeljenja i s postupajućim sudijom, sudskom pisarnicom i arhivom, prikupljati podatke, pripremati odgovor medijima i drugim strankama, sačinjavati te potpisivati rješenja kojima se u potpunosti ili djelomično odobrava pristup informaciji, ili odbija pristup istoj.

Na zahtjeve će se odgovarati, u zavisnosti od informacija koje je potrebno obraditi, u toku istog dana kada god je to moguće. Zakonski rok od 15 dana će se poštivati u svim situacijama, osim u vanrednim kada je za obradu potrebno duže vremena. U takvim situacijama će se tražilac informacije obavijestiti o produženju roka.

4.9. Komuniciranje s pravnim i fizičkim licima

Svako pravno i fizičko lice može doći do informacija i putem:

- oglasne ploče u zgradi Suda;
- kutije za pritužbe, sugestije i pohvale;
- informacija na info pultu suda.

Oglasna ploča Kantonalnog suda u Tuzli postavljena je na vidno mjesto koje je dostupno korisnicima usluga, i sadrži informacije koje bi mogle biti važne za korisnike sudskih usluga.

Stranke se mogu pismeno obratiti predsjedniku suda sa urgencijom, uz obaveznu naznaku broja konkretnog predmeta u sudu za koji se traži, i uz obrazloženje zašto se traži urgencija.

Kutije za pritužbe, sugestije i pohvale jednom mjesečno otvara Komisija za pritužbe i ovu radnju konstatuje zapisnički. U slučaju pronađenog sadržaja u kutiji, pismeno se evidentira u knjigu pritužbi, sugestija i pohvala, kao i na zapisnik, zatim prosljeđuje predsjedniku suda na daljnje postupanje.

VII SWOT analiza

SNAGE	SLABOSTI
motivisan i stručan kadar, osigurano stabilno finansiranje institucije iz budžeta Tuzlanskog kantona, kvalitetni materijalno-tehnički uslovi rada, razvijeni međuljudski odnosi, osigurana kvalitetna IT podrška	nedovoljno poznavanje značaja komunikacije između pravosuđa i javnosti, nedovoljno prakse o kriznom upravljanju, sistem interne razmjene informacija nije detaljno utvrđen
PRILIKE	PRIJETNJE

definisanje komunikacijske strategije, uspostavljanje partnerskih odnosa s medijima, informisanje javnosti o pravosudnim temama od posebnog interesa, koristi društvenih mreža za efikasnu komunikaciju, dostupnost podrške međunarodnih organizacija	Negativna percepcija javnosti o radu pravosuđa uslijed nedovoljnog stepena efikasnosti i informiranosti kao i neujednačene sudske prakse
--	--

VIII KRIZNO KOMUNICIRANJE

1. Pojam krize

Kriza se prepoznaje kao nepredvidiv događaj s potencijalno negativnim ishodom koji može ozbiljno narušiti ugled institucije. Svaka kriza zahtjeva učinkovitu komunikaciju, kako bi se šteta povezana sa događajem smanjila u što većoj mjeri. Kada postoje naznake potencijalne krize, planiranje i djelovanje u ranoj fazi ili čak i prije njenog izbijanja, od velikog je značaja i smanjuje mogućnost eskalacije problema.

Povjerenje javnosti u rad institucije zavisi upravo od njene transparentnosti, zbog čega je, u komunikacijskom smislu, potrebno djelovati proaktivnije. Ključnu ulogu predstavlja izgradnja dobre saradnje s medijima, koji imaju dominantnu ulogu u kreiranju javnog mnijenja. To podrazumijeva kontinuirano informisanje medijskih kuća o aktivnostima institucije, redovnu komunikaciju s redakcijama te uspostavljanje i održavanje saradnje. Pri tome sve medije treba tretirati jednako i ravnopravno u pogledu kvaliteta i blagovremenosti informacije.

Stručni saradnik za odnose s javnošću svakodnevno vrši monitoring medija koji prate rad Suda. Na taj način prati sve sadržaje koji se objave u printanim, elektronskim i web medijima, a tiču se djelovanja Suda. Sve sudije i ostali zaposlenici Suda, dužni su da sa stručnim saradnikom 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 saradnik za odnose s javnošću, prenosi predsjedniku suda, te se najprije procjenjuje da li se radi o kritikama koje bi mogle izazvati ozbiljnije posljedice po ugled 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 nositelja 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.
- Ako je riječ o skandalu ili sukobu koji mogu naškoditi reputaciji ne samo pojedinog nositelja pravosudne funkcije, nego i Suda kao institucije, Kantonalni sud u Tuzli će, posredstvom posebnog tima, učiniti sve što je moguće da proaktivno komunicira s 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 do informacija o aktivnostima Suda;
- c) da potakne široku distribuciju informacija javnosti o vrijednim postignućima u Sudu;
- d) da sačuva i poboljša ugled Suda (učvrsti povjerenje građana u pravosuđe).

2. Proaktivno djelovanje

Zbog blagovremenog i efikasnog djelovanja u kriznim situacijama, biće poduzete sljedeće preventivne aktivnosti:

- a) stručni saradnik za odnose s javnošću će inicirati kreiranje liste posebno osjetljivih predmeta od posebnog interesa medija i javnosti, kako bi se komuniciralo proaktivno
- b) stručni saradnik za odnose s javnošću svakodnevno vrši monitoring medija koji prate rad suda. Prikupljene informacije portparol prenosi predsjedniku suda
- c) formiranje tima za upravljanje krizom, definiranje uloge i mjera koje tim treba poduzeti, te mogućih scenarija događaja
- d) prikupljanje podataka o članovima tima (brojevi telefona u uredu, kod kuće), budući da se u trenucima krize, povećava interes novinara i za osobe o kojima ovisi rješavanje krize - stručni saradnik za odnose s javnošću)
- e) utvrđivanje poruke i ciljane javnosti

3. Generalni cilj Strategije za kriznu komunikaciju

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

„Poboljšati i ojačati kapacitete suda u prevenciji i upravljanju kriznim situacijama, kao i u kriznom komuniciranju“

4.Strateški ciljevi i zadaci kriznog komuniciranja

Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
usvajanje i primjena Komunikacijske strategije sa planom za krizno komuniciranje	II kvartal 2024. godine	Kolegij suda
definisati strateške ciljeve, ciljne grupe, komunikacijske taktike, plan provedbe i način evaluacije komunikacijskih aktivnosti	II kvartal 2024. godine	Radna grupa za izradu strategije
formirati stalni tim za upravljanje krizama te listu predmeta od posebnog interesa javnosti	II kvartal 2024. godine	Tim za krizno komuniciranje
praćenje reakcija javnosti i medija o kriznim situacijama i izvještavanje predsjednika suda	kontinuirano	Stručni saradnik za odnose s javnošću
redovno ažuriranje web stranice suda s posebnim naglaskom na objave informacija o radu suda te odluka donesenih u predmetima korupcije i organiziranog kriminala	kontinuirano	Web uredništvo
održavanje konferencije za medije radi prezentacije informacije o radu	jednom godišnje	Predsjednik suda i stručni saradnik za odnose s javnošću
praćenje rada na predmetima koji imaju rizične faktore, a o kojima se pojavljuju negativne reakcije i eventualno nastupaju krizne situacije	na dnevnoj bazi	Predsjednik suda, predsjednici odjeljenja, sudije
činjenicama i argumentima u medijima reagovati na negativne izjave političara i osoba na pozicijama moći usmjerene prema instituciji	periodično	Predsjednik suda
učesće u radionicama o komunikaciji s medijima, javnim nastupima i upravljanju krizama	kontinuirano	Predsjednik suda i stručni saradnik za odnose s javnošću

redovno se identifikuju predmeti od posebnog interesa javnosti (u skladu sa VSTV smjernicama i procjenama institucije) i druge specifične situacije o kojima je potrebno proaktivno komunicirati sa medijima i građanima	kontinuirano	Stručni saradnik za odnose s javnošću
u komunikaciji s medijima se koriste sve potrebne taktike i sud postaje proaktivniji (poštuje se priroda medija kojima trebaju pravovremene pisane informacije, audio i video izjave, uz organizaciju konferencija za medije barem jednom tokom godine)	kontinuirano	Tim za krizno komuniciranje
Sud postepeno uvodi nove kanale komunikacije (npr. bilten, video prezentacija i sl.) i društvene mreže	kontinuirano	Stručni saradnik za odnose s javnošću i IKT službenik
zadužena je osoba za odnose s javnošću za provedbu i praćenje strateških komunikacijskih aktivnosti, kao i za savjetovanje sudija i o odnosima s javnošću	kontinuirano	Stručni saradnik za odnose s javnošću
o provedbi komunikacijskih aktivnosti i evaluaciji redovno se izvještava rukovodilac institucije	kontinuirano	Stručni saradnik za odnose s javnošću

IX 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 poduzima 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

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

1.1. Krizni tim

Odmah po nastanku krize, aktivira se radna grupa za krizno komuniciranje (u daljem tekstu: krizni tim). Krizni tim za kriznu komunikaciju je stalan i čine ga:

- predsjednik suda
- rukovodilac odjeljenja na koje se eventualno odnosi krizna situacija,
- sekretar suda
- stručni saradnik za odnose s javnošću i
- postupajući sudija.

U slučaju kritike na njegov rad, odnosni sudija nije član kriznog tima, ali se od njega uzima izjašnjenje i pribavljaju potrebni podaci.

1.2. Sastanak kriznog tima

Krizni tim se sastaje odmah po saznanju da je nastala krizna situacija (u roku od 24 sata), koja bi mogla utjecati na ugled 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 pojasnilo da se poduzimaju 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 saradnik za odnose s javnošću, a u krizama visokog intenziteta izjavu uvijek daje predsjednik suda.

1.3. Plan kriznog komuniciranja i priprema osobe koja će komunicirati

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.

U zavisnosti od razloga koji je izazvao krizu postupajući sudija (ukoliko se radi o konkretnom predmetu) ili predsjednik suda, treba da obezbijedi da portparol dobije sve dokumente i materijale pomoću kojih će imati uvid u konkretnu situaciju.

Stručni saradnik 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 saradnikom za odnose s javnošću će u informiranju učestvovati postupajući sudija ili predsjednik suda.

1.4. Određivanje ciljnih javnosti

U zavisnosti od toga šta je izazvalo krizu i kod kojih grupa javnosti se ona najviše manifestuje, određiće 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 internih javnosti postoji niz eksternih od kojih također uveliko zavisi daljnji razvoj situacije.

Najvažnije javnosti su:

- zaposlenici
- mediji
- građani
- Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine

- Ured ombudsmana Bosne i Hercegovine
- različite institucije (zakonodavna, izvršna i sudska vlast) i
- druge grupe javnosti u zavisnosti od vrste krizne situacije

1.5. Određivanje ključnih poruka

Nakon analize problema koji je izazvao krizu, odredit će se koje će se informacije proslijediti ciljnim javnostima, odnosno definisat 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 saradnik za odnose s javnošću obraditi i plasirati kroz dogovorena sredstva i načine komuniciranja prema različitim grupama javnosti.

1.6. Određivanje komunikacijske taktike

U zavisnosti od određivanja primarnih i sekundarnih javnosti sa kojima je potrebno komunicirati, odredit će se i metode komuniciranja.

Za različite grupe javnosti koristit će se sljedeće taktike:

- Interna javnost: pismo predsjednika 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, okrugli sto i slično;
- Profesionalna zajednica: sastanak predsjednika suda sa predstavnicima institucija, pismo namjere i slično.

1.7. Donošenja Plana krizne komunikacije

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

1.8. 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 s njegovom realizacijom. 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.

Tokom krizne komunikacije uspostavlja se i vodi dnevnik poziva novinara, pitanja koja su postavljena, rokovi kojih se moraju pridržavati, obećanja koja su im data. Uzvrća se svaki poziv 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.

1.9. 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 saradnik 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 sačiniti kratak izvještaj o uspješnosti ili neuspješnosti koji se dostavlja Kriznom timu. Krizni tim će analizirati da li je implementacija kriznog plana ublažila utjecaje koji mogu dovesti do opadanja ugleda Suda.

1.10. 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 nosilac pravosudne funkcije i 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.

2. Organizacioni okvir za realizaciju Strategije

2.1. Tim za krizno komuniciranje

Predsjednik suda, predsjednici odjeljenja, zamjenik predsjednika suda i stručni saradnik 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.

Predsjednik suda ima vodeću ulogu u svim aktivnostima, te delegira konkretne zadatke. Pored osnovnog tima, 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 predsjednika Kantonalnog suda u Tuzli, sve što se iz Suda plasira prema medijima, strankama i općoj javnosti u ime Suda, odobrava se od strane zamjenika predsjednika Suda.

Stručni saradnik za odnose s javnošću prikuplja i sistematizira sve vijesti i komentare koji su povezani sa Kantonalnim sudom u Tuzli i o tome obavještava predsjednika 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.

Stručni saradnik učestvuje u pripremi i realizaciji konferencije za štampu, saraduje s predsjednicima sudskih odjeljenja i po potrebi prisustvuje sastancima odjeljenja i kolegija kako bi se upoznao sa stanjem, odgovara na sve upite novinara, uz prethodnu konsultaciju sa predsjednicima sudskih odjeljenja i pojedinačno postupajućim sudijom.

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

Primarni zadatak zamjenika predsjednika suda jeste da pruži smjernice i pomoć stručnom saradniku za odnose s javnošću kada su u pitanju tehnička i logistička pitanja koja se mogu javiti u njegovom poslu.

Zamjenik predsjednika suda ima ključnu ulogu u uspostavi dobre interne komunikacije administrativnog osoblja. Također, zamjenik predsjednika suda u eksternoj komunikaciji ima ključnu ulogu sa grupama javnosti kao što su pravosudne institucije, organi vlasti i slično.

Postupajući sudija (kad se radi o konkretnom predmetu), koji će stručnom saradniku za odnose s javnošću pružiti sve informacije koje bi mogle biti od značaja za rješavanje krize, nije stalni član kriznog tima.

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

IX PRAĆENJE I PROCJENA STRATEGIJE

Procjena efektivnosti Strategije i samoevaluacija rada kriznog tima, provodiće se periodično (najmanje jednom godišnje, a po potrebi i češće- nakon kriznih situacija), s ciljem analize realizacije postavljenih ciljeva. Ovu aktivnost provodiće tim za evaluaciju Strategije kojeg čine predsjednik Suda, sekretar Suda i stručni saradnik za odnose s javnošću.

Tim za evaluaciju Strategije vrši monitoring i evaluaciju na osnovu izvještaja implementacije određenih aktivnosti, te prikupljenih informacija od relevantnih učesnika u tom procesu, uključujući i brojčano mjerenje provedbe određenih aktivnosti i doseg koji je određeni komunikacijski program ostvario, a na osnovu kojih će stručni saradnik za odnose s javnošću formirati preporuke za uklanjanje nedostataka i problema u provođenju Strategije.

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 saopćenja za javnost, broju press konferencija, broju objavljenih brošura, broju tekstova sa afirmativnim predzankom i sl.

Važniji pokazatelji su kvalitativni i odnose se direktno na jačanje imidža Suda, a što je generalni cilj i misija odnosa s javnošću.

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

Bosna i Hercegovina
Federacija Bosne i Hercegovine
Tuzlanski kanton

Kantonalni sud u Tuzli
broj: 003-0-Su-22-000 329
Tuzla, 17.4. 2024. godine

Predsjednik suda

Indira Hadžimehmedović