




**KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA
I STRATEGIJA ZA KRIZNO
KOMUNICIRANJE
Općinskog suda u Visokom
2022.-2025.**



Visoko, april 2022. godine

SADRŽAJ

1.	UVOD	3
2.	PRAVNI OKVIR ZA DONOŠENJE STRATEGIJE	3
3.	MISIJA, VIZIJA I MANDAT	3
	3.1.Misija	3
	3.2.Vizija	3
	3.3.Mandat	3
4.	ANALIZA TRENUTNOG STANJA U SEGMENTU TRANSPARENTNOSTI.....	4
5.	STRATEŠKI CILJEVI.....	6
6.	CILJNE JAVNOSTI I KLJUČNI PRINCIPI INFORMIRANJA	8
	6.1.Interna komunikacija	8
	6.2.Eksterna komunikacija	8
7.	METODE I SREDSTVA KOMUNIKACIJE.....	8
	7.1. Metode i sredstva interne komunikacije	9
	7.2.Metode i sredstva eksterne komunikacije	9
	7.2.1. Web stranica Općinskog suda u Visokom	9
	7.2.2. Saopćenja za javnost	10
	7.2.3.Odgovori na zahtjeve za pristup informacijama	10
	7.2.4. Komuniciranje sa pravnim i fizičkim licima	11
8.	SWOT analiza	11
9.	STRATEGIJA ZA KRIZNO KOMUNICIRANJE	12
10.	GENERALNI CILJ STRATEGIJE ZA KRIZNO KOMUNICIRANJE U OPĆINSKOM SUDU U VISOKOM.....	12
	10.1. Strateški ciljevi	13
11.	PREVENTIVNE AKTIVNOSTI	20
12.	FAKTORI UPRAVLJANJA KRIZOM	20
	12.1. Aktiviranje radne grupe za krizno komuniciranje (krizni tim)	21
	12.2. Plan kriznog komuniciranja	21
	12.3. Određivanje ciljnih javnosti	21
	12.4. Određivanje ključnih poruka	22
	12.5. Određivanje komunikacijske taktike	22
	12.6. Donošenja Plana krizne komunikacije	23
	12.7. Realizacija Plana krizne komunikacije	23
	12.8. Evaluacija implementacije kriznog plana	23
13.	POSEBNA PRAVILA ZA POSTUPANJE U KRIZNOJ SITUACIJI IZAZVANOJ KRITIKOM	23
14.	POSTKRIZNO KOMUNICIRANJE.....	25
15.	EVALUACIJA	25

1. UVOD

Komunikacijska strategija i Strategija za krizno komuniciranje Općinskog suda u Visokom 2022.-2025. (u daljem tekstu: Strategija) je dokument kojim se definišu ciljevi, vrste i načini komunikacije i komunikacije u kriznim situacijama, kako unutar samog suda tako i između suda i javnosti i ciljnih grupa, što uključuje i pravovremeno informisanje o radu Općinskog suda u Visokom, kako bi se rad Suda približio stručnoj i široj javnosti i na taj način promovisala transparentnost, zakonitost i institucionalna odgovornost Suda.

Transparentan i dostupan Sud jedan je od osnovnih preduslova da šira javnost stekne povjerenje u pravosuđe a na šta značajno utiče razumijevanje javnosti o načinu funkcionisanja sudova. Javnost, stoga, mora biti u mogućnosti da pristupi tačnim, provjerenim, ažurnim i razumljivim informacijama o radu i funkcionisanju suda, pri tome se, razumljivo, mora voditi računa o zaštiti garantovanih prava i pravnih interesa pojedinca, te pronaći, često, vrlo suptilan balans između interesa javnosti i pojedinca.

2. PRAVNI OKVIR ZA DONOŠENJE STRATEGIJE

Pravni okvir za donošenje Strategije čini:

- a) Zakon o sudovima u Federaciji BiH („Službene novine Federacije BiH“ broj: 38/05, 22/06, 63/10, 72/10, 7/13, 52/14 i 85/21)
- b) Pravilnik o unutrašnjem sudskom poslovanju („Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“ broj: 66/12, 40/14, 54/17, 60/17 i 30/18)
- c) Komunikacijska strategija Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovine 2022-2025.
- d) Model strategije za krizno komuniciranje u sudovima i tužilaštvima, oktobar 2022. godine

3. MISIJA, VIZIJA I MANDAT

3.1. Misija

Općinski sud u Visokom kao samostalna i nezavisna pravosudna institucija obavlja poslove iz nadležnosti utvrđene zakonom i osigurava jednak i efikasan pristup pravdi štiteći prava i slobode građana zagarantirane ustavima Bosne i Hercegovine, Federacije i kantona i zakonom.

3.2. Vizija

Općinski sud u Visokom kao respektabilan sud zasniva izvršavanje svojih poslova na profesionalnosti, odgovornosti i etici uz primjenu informaciono – komunikacione tehnologije i tehnoloških inovacija, te doprinosi jačanju vladavine prava uz potpuno povjerenje javnosti.

3.3. Mandat

Općinski sud u Visokom vrši sudsku vlast za područje općina Visoko, Vareš, Olovo i Breza u okviru stvarne nadležnosti utvrđene zakonom. Općinski sud u Visokom ima odjeljenje izvan sjedišta suda, za područje općine Olovo sa sjedištem u Olovu koje je sastavni dio ovog suda.

Stvarna nadležnost Općinskog suda u Visokom propisana je članom 27. Zakona o sudovima u Federaciji Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine" broj 38/05, 22/06, 63/10, 72/10, 7/13, 52/14 i 85/21).

Organizaciona struktura Općinskog suda u Visokom utvrđena je Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta koji donosi predsjednik suda, uz saglasnost federalnog ministra pravde.

4. ANALIZA TRENUTNOG STANJA U SEGMENTU TRANSPARENTNOSTI

<i>Snage</i>	
Resursi:	<ul style="list-style-type: none">• Osigurano stabilno finansiranje funkcionisanja Općinskog suda u Visokom iz budžeta Zeničko-dobojskog kantona
Organizacija:	<ul style="list-style-type: none">• Kontinuirana komunikacija sa VSTV-om BiH• Definisana struktura i hijerarhija odlučivanja
Rezultati rada:	<ul style="list-style-type: none">• Organizacija rada na predmetima u skladu sa pozitivnim propisima, strateškim planovima i planovima rješavanja predmeta u sudovima

<i>Slabosti</i>	
Resursi:	<ul style="list-style-type: none">• Nedovoljna kadrovska osposobljenost u pogledu proaktivne i kontinuirane komunikacije, te u pogledu kriznog komuniciranja• Nedovoljno poznavanje i nevažavanje značaja adekvatne komunikacije između pravosuđa i javnosti.
Organizacija:	<ul style="list-style-type: none">• Nerazvijen sistem interne razmjene informacija vezanih za rad pojedinačnih sudija/sudskih vijeća/• Nepostojanje prakse kontinuirane i proaktivne komunikacije sa građanima putem medija (npr. godišnje konferencije za predstavnike medija)• Nepostojanje prakse organizovanja događaja koji javnosti približavaju način funkcionisanja pravosuđa (npr. dani otvorenih vrata)• Nedovoljna kadrovska osposobljenost za krizno komuniciranje• Nepostojanje stalnog kriznog tima• Nema značajne prakse i znanja u kriznom upravljanju i kriznom komuniciranju

Prilike	
Političke:	<ul style="list-style-type: none"> • Dostupnost instrumenata pomoći u okviru procesa pridruživanja EU putem VSTV-a BiH • Dostupnost podrške međunarodnih organizacija
Ekonomске:	<ul style="list-style-type: none"> • Redovno finansiranje iz budžeta • Dostupnost instrumenata pomoći drugih međunarodnih donatora putem VSTV-a BiH
Socijalne i društvene:	<ul style="list-style-type: none"> • Pružanje informacija o radu suda • Aktivnije učešće predsjednika suda u komunikaciji sa medijima, a naročito u kriznom komuniciranju • Uspostavljanje partnerskih odnosa sa medijima
Tehnološke:	<ul style="list-style-type: none"> • Uspostavljen sistem unificiranih Internet stranica pravosudnih institucija sa jedinstvenom web arhitekturom, što omogućava lako pretraživanje informacija • Dostupnost društvenih mreža za efikasnu i ažurnu komunikaciju o radu pravosudnih institucija

Prijetnje	
Političke:	<ul style="list-style-type: none"> • Neodmjerene kritike pojedinih predstavnika izvršne i zakonodavne vlasti u pogledu slabosti pravosuđa, čime se vrši pritisak na instituciju • Način odobravanja i usvajanja budžeta pravosudnih institucija
Ekonomске:	<ul style="list-style-type: none"> • Nedovoljna finansijska sredstva iz budžeta za finansiranje unaprjeđenja kadrovskih kapaciteta za proaktivnu komunikaciju sa medijima, te za organizaciju događaja koji imaju za cilj upoznavanje sa rezultatima rada institucije i približavanje javnosti načina funkcionisanja pravosuđa
Socijalne i društvene:	<ul style="list-style-type: none"> • Nepovjerenje javnosti uslijed nedovoljnog stepena efikasnosti pravosuđa, kao i neujednačene sudske prakse • Nezadovoljstvo javnosti izraženo kroz socijalne nemire • Mediji često, u potrazi za senzacijom, nisu zainteresovani za izvještavanje o pravosuđu, koje je utemeljeno na poštovanju osnovnih postulata novinarske profesije, objektivnosti i nepristranosti
Tehnološke:	<ul style="list-style-type: none"> • Održavanje informacione infrastrukture u pravosudnim institucijama, kao i finansiranje aktivnosti na unaprjeđenju efikasnosti, kvaliteta, integriteta i transparentnosti pravosuđa iz donatorskih sredstava uslijed nedostatnosti redovnog finansiranja iz budžeta

5. STRATEŠKI CILJEVI

Strategija ima za cilj uspostavljanje unapređenja, razvoja i odnosa sa svim oblicima javnosti u smislu aktivnog promovisanja vizije i strateških ciljeva institucije, povećanja nivoa znanja interesnih grupa o radu, funkciji i nadležnostima ovog suda i unapređenja postojećih komunikacijskih kapaciteta.

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

Da bi korisnici usluga pravosuđa, te najšira javnost, mogli da osjete istinsku korist od ovako definisane vizije Komunikacijske strategije, neophodno je utvrditi strukturu osnovnih i specifičnih ciljeva, kako bi se strateško opredjeljenje konkretizovalo i kako bi se kreirali preduslovi za evaluaciju provođenja Strategije.

Struktura osnovnih i specifičnih ciljeva Komunikacijske strategije je predstavljena u donjoj tabeli:

Osnovni i specifični ciljevi:
1. Unaprijediti komunikaciju sa medijima, javnošću generalno te korisnicima usluga Općinskog suda u Visokom
1.1. Unaprijediti sistem ovlaštenja i odgovornosti za komunikaciju sa javnošću u cilju unapređenja transparentnosti rada Općinskog suda u Visokom; 1.2. Definirati sistem obaveza i odgovornosti za internu komunikaciju u Sudu; 1.3. Unaprijediti komunikaciju sa javnošću putem web stranice suda;
2. Unaprijediti dostupnost informacija o radu suda stručnoj i široj javnosti
2.1. Osigurati blagovremeno, tačno i kvalitetno dijeljenje informacija sa svim ciljnim grupama; 2.2. Omogućiti kontinuiranu dostupnost pouzdanih statističkih i kvalitativnih podataka o radu Općinskog suda u Visokom zainteresovanoj stručnoj i široj javnosti.

Specifični cilj 1.1. Unaprijediti sistem ovlaštenja i odgovornosti za komunikaciju sa javnošću u cilju unapređenja transparentnosti rada Općinskog suda u Visokom.

Specifični cilj 1.1., koji se odnosi na izgradnju sistema ovlaštenja i odgovornosti za komunikaciju sa javnošću, radi podizanja transparentnosti rada Općinskog suda u Visokom, će se postići kroz analizu i standardiziranje internih akata suda koji, u cijelosti ili djelimično,

regulišu oblast odnosa sa javnošću, kako bi se isti uskladili i sinhronizovali sa strateškim opredjeljenjem VSTV-a BiH.

Specifični cilj 1.2. Definisati sistem obaveza i odgovornosti za internu komunikaciju u Sudu

U svrhu realizacije ovog cilja, a kako bi komunikacija bila kontinuirana, blagovremena i jasno strukturirana, prvenstveno je potrebno unaprijediti svijest sudija o značaju komunikacije sa javnošću. Veliki interes javnosti za rad sudova i presude koje donose zahtjeva kontinuirano jačanje interne komunikacije, nameće potrebu za postojanjem boljeg razumijevanja važnosti odnosa i komunikacije sa javnošću i protoka informacija na relaciji sudije-stručni saradnik za informisanje i odnose s javnošću-mediji/javnost. Naime, za objavu presuda na web stranici suda, stručni saradnik za informisanje, ih pribavlja od sudija, uz znanje i odobrenje predsjednika suda, pa je od velikog značaja, za održivo funkcionisanje sistema komuniciranja, efikasno dvosmjerno komuniciranje.

U svrhu realizacije ovog cilja utvrdit će se sistem obaveza i odgovornosti za internu komunikaciju u okviru Općinskog suda u Visokom.

U tom kontekstu, neophodno je izvršiti analizu postojećih praksi i pripremiti plan interne komunikacije, koji bi trebao da uključuje i unapređenje prakse anketiranja zaposlenih i stručnog usavršavanja u oblasti komunikacije.

Specifični cilj 1.3. Unaprijediti komunikaciju sa javnošću putem web stranice suda;

Ovaj strateški cilj doprinosi ostvarivanju prava na informacije o radu suda, nadležnosti, i uslugama koje pruža kako bi građani znali kome uputiti zahtjev za pristup specifičnim informacijama i uslugama. Također podrazumijeva transparentno objavljivanje relevantnih informacija što doprinosi većoj odgovornosti i boljem radu institucije. Također je potrebno i u narednom periodu unaprijediti, odnosno obogatiti sadržaje koliko to dopuštaju propisane kategorije i funkcionalnosti web stranice, nastaviti sa kontinuiranim praćenjem aktuelnosti i održati ažurnom web stranicu.

Specifični cilj 2.1. Osigurati blagovremeno, tačno i kvalitetno dijeljenje informacija sa svim ciljnim grupama;

Putem web stranice Općinskog suda u Visokom vrši se kontinuirano proaktivno obavještanje javnosti o radu suda. Svakodnevno se objavljuju aktuelne informacije o radu suda, uslugama koje sud pruža, raspored ročišta sa brojem predmeta, kontakti, podaci o uposlenicima, informacije o javnim nabavkama, upute o načinu izdavanja uvjerenja i ostvarivanju drugih prava vezanih za usluge suda, akti suda, podaci o sudskim tumačima, vještacima, sudskim taksama i sl. Takav kontinuiran rad rezultirao je da Sud ima potpuno ažurnu web stranicu sa aktuelnim i tačnim informacijama o radu suda, sve na vrlo jednostavan način dostupno javnosti, što i jeste osnovna svrha web stranice suda.

Specifični cilj 2.2. Omogućiti kontinuiranu dostupnost pouzdanih statističkih i kvalitativnih podataka o radu Općinskog suda u Visokom zainteresovanoj stručnoj i široj javnosti

Općinski sud u Visokom svoj Godišnji izvještaj o radu suda redovno objavljuje na web stranici suda, najkasnije do kraja januara naredne godine u odnosu na godinu za koju se Izvještaj podnosi. Na isti način, sa profesionalnim i maksimalnim angažmanom nastavit će se praksa redovnog, kontinuiranog, sveobuhvatnog i pouzdanog djeljenja informacija o radu suda putem web stranice, kome se i od strane VSTV-a pridaje veliki značaj i koji je jedan od pokazatelja transparentnosti u radu suda.

6. CILJNE JAVNOSTI I KLJUČNI PRINCIPI INFORMIRANJA

Komunikaciona strategija identifikuje sljedeće javnosti kao ciljne javnosti sa kojima Sud komunicira:

6.1. Interna komunikacija

U internu javnost spadaju svi zaposlenici suda: (nosioci pravosudne funkcije, državni službenici i namještenici). Interna komunikacija obezbjeđuje prijenos i razmjenu internih informacija odgovarajućim kanalima informisanja i pruža određene vrste informacija. Unutrašnju komunikaciju sprovode svi uposleni u Sudu.

Predsjednik suda, sekretar suda, predsjednici odjeljenja, šefovi organizacionih odjeljenja i stručni saradnik za informisanje i odnose s javnošću odgovorni su za potpuno provođenje unutrašnje komunikacije.

Sve aktivnosti na planu unutrašnjeg informisanja treba da se planiraju, nadziru i procjenjuju u odnosu na ostvarenje cilja unutrašnje komunikacije

6.2. Eksterna komunikacija

Podjela eksterne javnosti je mnogo kompleksnija, pa je čine:

- Neposredni korisnici usluga suda (advokati, stranke, ostali korisnici suda)
- Državni organi
- Mediji
- Nevladine organizacije
- Opća javnost.

7. METODE I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

Aktivno promovisanje rada suda doprinosi poboljšanju i unapređenju znanja i razumijevanja aktivnosti i postupanja Suda. Informacije koje se plasiraju moraju biti lako dostupne, tačne i pravovremene. Za ostvarivanje optimalnih rezultata i pravovremeno i potpuno dostavljanje informacija koriste se različiti kanali komunikacija i informacija:

- web stranica suda

- elektronski
- usmeno
- pismeno

7.1. Metode i sredstva interne komunikacije

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

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

7.2. Metode i sredstva eksterne komunikacije

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

Mediji su identifikovani kao posebno važna ciljna grupa u okviru eksterne komunikacije koja je istovremeno u ulozi javnosti ali i prenosioca informacija ka građanima. Sredstva pomoću kojih sud vrši eksternu komunikaciju su:

7.2.1. Web stranica Općinskog suda u Visokom

Kvalitet i funkcionalnost web stranice Suda ostvaruje se kroz rad uspostavljenog web uredništva Suda koje prikuplja, obrađuje i objavljuje informacije na web stranici.

Sud održava ažurnom web stranicu sa aktuelnim i tačnim informacijama o radu suda, uposlenicima, aktima, zakonima i izmjenama zakona, uvjerenjima, proceduri i obrascima za izdavanje istih, i ostale informacije sadržane u propisanim kategorijama, sve na vrlo jednostavan način dostupno javnosti. Sistematično organizirana i dnevno ažurirana web stranica koja obiluje aktuelnim informacijama o postupanju i radu Suda, ima svrhu da svim ciljnim javnostima posluži kao efikasan alat da bez nepotrebnog čekanja, ostvare pristup velikom broju korisnih informacija.

Način rada web uredništva Općinskog suda u Visokom regulisan je Poslovníkom o radu web uredništva.

7.2.2. Saopćenja za javnost

Za sačinjavanje saopćenja za javnost i njegovu objavu, po odobrenju predsjednika suda, zaduženo je web uredništvo Općinskog suda u Visokom. Pri sačinjavanju i objavi saopćenja za javnost, posebno se vodi računa o sljedećim principima:

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

Saopćenja za javnost se distribuiraju:

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

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

- a) administrativne i organizacijske promjene u Sudu;
- b) važne kadrovske promjene;
- c) objavljivanje statističkih izvještaja;
- d) inicijative ili inovacije koje su od značaja za poboljšanje usluga;
- e) sve aktivnosti vezane za javne nabavke Općinskog suda u Visokom;
- f) učešća u posebnim projektima;
- g) važne službene posjete i sastanci.

7.2.3.Odgovori na zahtjeve za pristup informacijama

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

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

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

7.2.4. Komuniciranje sa pravnim i fizičkim licima

Osim gore navedenih, pravna i fizička lica imaju mogućnost pribaviti informacije pod kontrolom Općinskog suda u Visokom i putem:

- oglasne ploče u zgradi Suda;
- sastanka sa predsjednikom suda;
- kutije za pritužbe, sugestije i pohvale;
- brošura i drugih promotivnih materijala;

Za objavu sudskih oglasa i saopćenja koja se obavljaju u skladu sa zakonom i drugim propisima, služi oglasna ploča, koja je postavljena u prizemlju zgrade Suda na vidnom mjestu koje je dostupno korisnicima usluga.

Predsjednik suda prima po najavi i prema potrebi stranake, usaglašavajući termine za prijem sa najavljenom strankom, odnosno korisnicima usluga suda koji iskažu potrebu za prijem kod predsjednika suda a obrazac zahtjeva za prijem kod predsjednika suda je objavljen na web stranici suda.

Stranke se, također, mogu i pismeno obratiti predsjedniku suda uz obavezno navođenje broja konkretnog predmeta u sudu i tražiti konkretnu informaciju.

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

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

8. SWOT analiza

<ul style="list-style-type: none">• Profesionalan i stručan kadar, dosljednost profesionalnost, etičnost• Adekvatno i kontinuirano proaktivno komuniciranje s javnošću• Dobro razvijen sistem interne razmjene informacija, dobri međuljudski odnosi• Kvalitetna IT podrška• Omogućavanje zainteresiranim akterima i medijima pristupa	<ul style="list-style-type: none">• Nepostojanje stalnog kriznog tima• Nema značajne prakse i znanja u kriznom upravljanju i kriznom komuniciranju
--	---

presudama, kao i prisustva suđenjima	
<ul style="list-style-type: none"> • Definisane komunikacijske strategije • Aktivnije učešće predsjednika suda u komunikaciji sa medijima, a naročito u kriznom komuniciranju • Definisani Plan integriteta i visok procenat realizacije mjera iz plana • USAID-ov Projekat Pravosuđe protiv korupcije u Bosni i Hercegovini, koji podržava jačanje transparentnosti i komunikacije u sudovima i tužilaštvima 	<ul style="list-style-type: none"> • Negativne reakcije na postupanje i djelovanje suda • „medijska suđenja“ u kojima učestvuju brojni akteri • Nerealna očekivanja javnosti od pravosuđa i nedovoljna saradnja građana u borbi protiv kriminala • Korištenje medijskog prostora od strane pojedinih političara u svrhu negativnog govora o instituciji, radi ličnih interesa, posebno kada su u pitanju slučajevi u koje su potencijalno involvirani • Curenje informacija

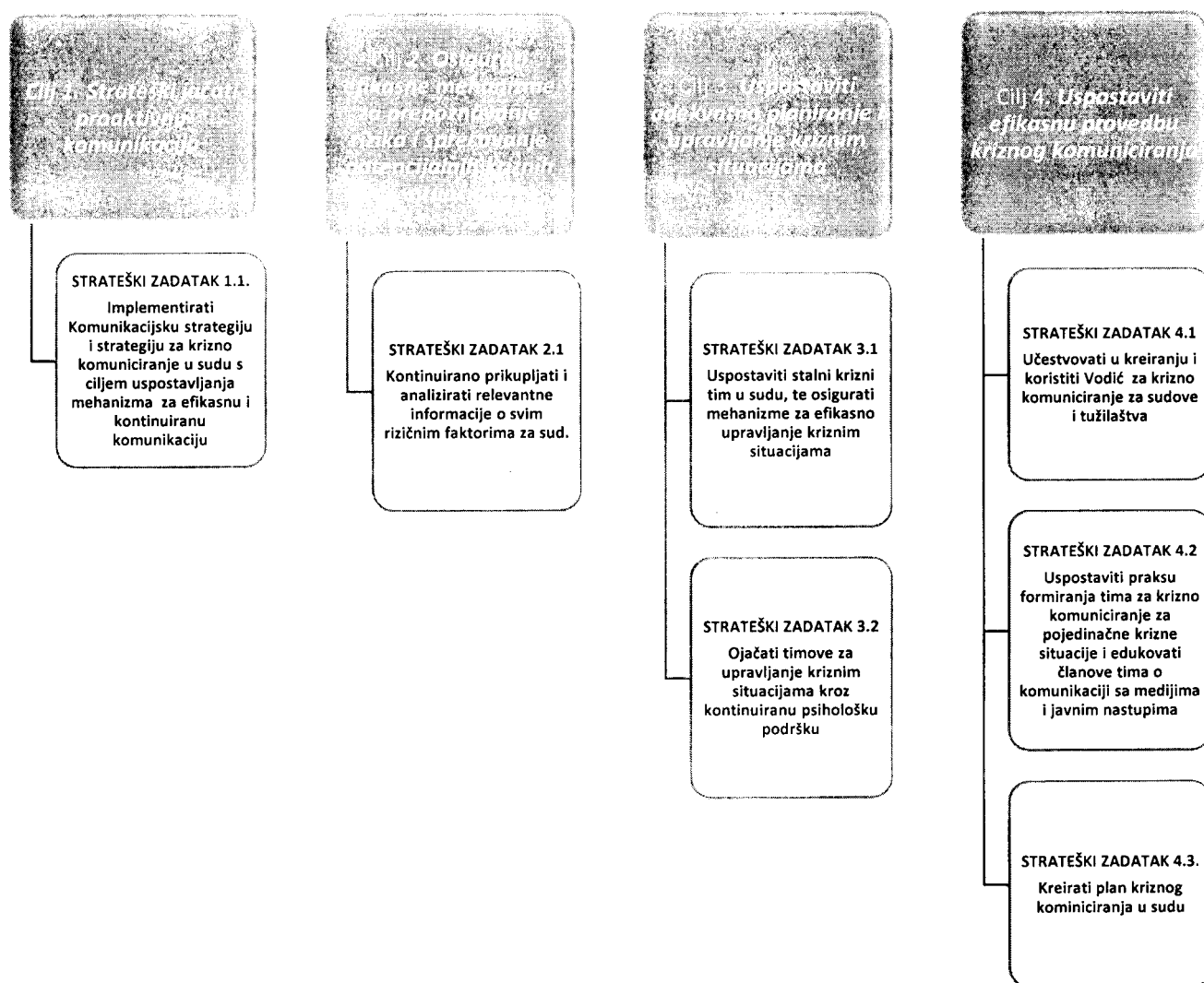
9. STRATEGIJA ZA KRIZNO KOMUNICIRANJE

Kriza se prepoznaje kao nepredvidiv događaj s potencijalno negativnim ishodom koji može ozbiljno narušiti ugled institucije. Svaka kriza zahtijeva učinkovitu komunikaciju kako bi se šteta povezana sa događajem smanjila u što većoj mjeri. Kada postoji svijest o potencijalnim kriznim situacijama i njihovim opasnostima, planiranje i djelovanje u ranoj fazi krize ili čak prije njenog izbivanja, smanjuje mogućnost eskalacije problema.

10. GENERALNI CILJ STRATEGIJE ZA KRIZNO KOMUNICIRANJE U OPĆINSKOM SUDU U VISOKOM

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

10.1. Strateški ciljevi



Strateški cilj 1: Strateški jačati proaktivnu komunikaciju

Strateški cilj 1		Strateški jačati proaktivnu komunikaciju	
Strateški zadatak 1.1.		Implementirati Komunikacijsku strategiju i strategiju za krizno komuniciranje u sudu s ciljem uspostavljanja mehanizma za efikasnu i kontinuiranu komunikaciju	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju (po godinama)	Odgovorni za provedbu
1.	Kreirati analizu komunikacijskog okruženja i situacije za sud	2023. godina	Predsjednik suda
2.	Definisati strateške ciljeve, ciljne grupe,	2023. godina	Stručni saradnik za informisanje i odnose s javnošću

	komunikacijske taktike, plan provedbe i načine evaluacije komunikacijskih aktivnosti		
3.	Kreirati Vodič za krizno komuniciranje	2022. godina	Predsjednik suda, stručni saradnik za informisanje i odnose s javnošću
4.	Obezbijediti uslove za proaktivnije komuniciranje sa medijima	2022.-2025. godina	Predsjednik suda, Stručni saradnik za informisanje i odnose s javnošću
6.	Objavljivati na web stranici suda presude od posebnog interesa javnosti	Kontinuirano	Web uredništvo
7.	Ažurirati web stranicu suda objavljivanjem aktuelnosti	Kontinuirano	Web uredništvo
8.	Proaktivno komunicirati i provoditi definisane komunikacijske taktike	Kontinuirano	Predsjednik suda, Stručni saradnik za informisanje i odnose s javnošću
9.	Činjenicama i argumentima u medijima pravovremeno reagovati na negativne izjave političara i osoba na pozicijama moći usmjerene prema instituciji	Kontinuirano	Predsjednik suda
10.	Izvještavati predsjednika suda o provedbi komunikacijskih aktivnosti i evaluaciji na godišnjem nivou	2022.-2025. godina	Stručni saradnik za informisanje i odnose s javnošću

Strateški cilj 2: Osigurati efikasne mehanizme za prepoznavanje rizika i sprečavanje potencijalnih kriznih situacija

Strateški cilj 2		Osigurati efikasne mehanizme za prepoznavanje rizika i sprečavanje potencijalnih kriznih situacija	
Strateški zadatak 2.1.		Kontinuirano prikupljati i analizirati relevantne informacije o svim rizičnim faktorima za instituciju	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Održavanje sjednica stručnog kolegija na kojima se prati efikasnost u radu na predmetima	Kvartalno	Predsjednik suda
2.	Održavanje sjednica krivičnog odjeljenja sa posebnim akcentom na raspravljanje o radu na predmetima korupcije i organiziranog kriminala	Mjesečno	Predsjednik krivičnog odjeljenja, sudije
3.	Izveštavanje predsjednika suda o efikasnosti u radu na predmetima od posebnog interesa javnosti	Mjesečno	Predsjednici odjeljenja i sudije
4.	Praćenje rada na predmetima koji imaju rizične faktore a o kojima se pojavljuju negativne reakcije i eventualno nastupaju krizne situacije	Kontinuirano	Predsjednik suda, predsjednici odjeljenja
5.	Praćenje reakcija javnosti i medija o kriznim situacijama uz obavezno	Kontinuirano	Stručni saradnik za informisanje i odnose s javnošću

	izvještavanje predsjednika suda		
6.	Realizacija mjera iz Plana integriteta od značaja za preveniranje pojave kriznih situacija	Kontinuirano	Predsjednik suda, koordinator i zamjenik koordinatora za implementaciju Plana integriteta
7.	Svako utvrđeno curenje informacija iz institucije se prijavljuje i adekvatno sankcioniraju	Kontinuirano	Predsjednik suda
8.	Svi zaposlenici su upoznati, podsjećaju se i edukuju o predviđenim mjerama sprečavanja rizika u planovima integriteta, kao i o važećim zakonskim obavezama i etičkim kodeksima	Kontinuirano	Predsjednik suda, koordinator plana integriteta i zamjenik koordinatora

Strateški cilj 3: Uspostaviti adekvatno planiranje i upravljanje kriznim situacijama

Strateški cilj 3		Uspostaviti adekvatno planiranje i zpravljanje kriznim situacijama	
Strateški zadatak 3.1		Uspostaviti stalni krizni tim u sudu, te osigurati mehanizme za efikasno upravljanje kriznim situacijama	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Formirati stalni tim za upravljanje krizama	2022. godina	Predsjednika suda
2.	Učešće u radionicama za upravljanje krizama	2022.-2025. godina	Članovi tima za krizno komuniciranje

3.	Kreirati godišnji izvještaj (analizu) kriznih situacija u sudu	2022.-2025. godina	Članovi tima za krizno komuniciranje
4.	Izraditi plan ili smjernice za postupanje u kriznim situacijama u sudu (upravljanje krizama)	2022. godina	Članovi tima za krizno komuniciranje
5.	Učešće u edukacijama ili sastancima u vezi sa razmjenama dobrih praksi u upravljanju krizama	2022.-2025. godina	Članovi tima za krizno komuniciranje

Strateški cilj 3		Uspostaviti adekvatno planiranje i zpravljanje kriznim situacijama	
Strateški zadatak 3.2.		Ojačati timove za upravljanje kriznim situacijama u sudu kroz kontinuiranu psihološku podršku	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Učešće na radionicama o upravljanju emocionalnim ponašanjem, ponašanjem u stresnim situacijama, upravljanju konfliktima i umanjivanjem efekata profesionalnog sagorijevanja u situacijama krize	Kontinuirano	Članovi tima za krizno komuniciranje
2.	Osigurati stručnu literaturu o psihološkim aspektima upravljanja krizama	Kontinuirano	Uprava suda uz eksternu podršku
3.	Periodično provoditi samoevaluaciju	Kontinuirano	Članovi tima za krizno komuniciranje

	rada kriznog tima sa psihološkog aspekta (najmanje jednom godišnje, a po potrebi i češće-nakon kriznih situacija) u vezi sa ponašanjem i ishodima postupanja u kriznim situacijama		
--	--	--	--

Strateški cilj 4: Uspostaviti efikasnu provedbu kriznog komuniciranja

Strateški cilj 4		Uspostaviti efikasnu provedbu kriznog komuniciranja	
Strateški zadatak 4.1.		Učesivovati u kreiranju i koristiti Vodič za krizno komuniciranje za sudove	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Učešće u radionicama i sesijama o kriznom komuniciranju i kreiranju Vodiča za krizno komuniciranje	2022. godina	Predsjednik suda, stručni saradnik za informisanje i odnose s javnošću
2.	Učešće u radionicama za upravljanje krizama	kontinuirano	Predsjednik suda, stručni saradnik za informisanje i odnose s javnošću

Strateški cilj 4		Uspostaviti efikasnu provedbu kriznog komuniciranja	
Strateški zadatak 4.2.		Uspostaviti praksu formiranja tima za krizno komuniciranje za pojedinačne krizne situacije i edukovati članove tima o komunikaciji s medijima i o javnim nastupima	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju (po kvartalima u 2022. godini)	Odgovorni za provedbu
1.	Učešće u radionicama o komunikaciji s medijima i javnim nastupima	Kontinuirano	Članovi kriznog tima (uz eksternu podršku)

2.	Učešće u radionicama za upravljanje krizama	polugodišnje	Predsjednik suda, stručni saradnik za informisanje i odnose s javnošću
----	---	--------------	--

Strateški cilj 4		Uspostaviti efikasnu provedbu kriznog komuniciranja	
Strateški zadatak 4.3.		Kreirati Plan kriznog komuniciranja u sudu	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju (po kvartalima u 2022. godini)	Odgovorni za provedbu
1.	Koristiti obrazac iz Vodiča za krizno komuniciranje pri kreiranju plana za krizno komuniciranje	2022. godina	Članovi kriznog tima
2.	Kreirati Plan kriznog komuniciranja u sudu	2022. godina	Članovi kriznog tima
3.	Kreirati godišnji izvještaj i presjeke stanja o kriznom komuniciranju kao platformu za mjerenje uspjeha, ali i za razmjenu iskustava i praksi između pravosudnih institucija	Decembar (2022-2025.)	Stručni saradnik za informisanje i odnose s javnošću

11. PREVENTIVNE AKTIVNOSTI

Kako bi se adekvatno i blagovremeno pripremili za postupanje u kriznim situacijama, u sudu se preduzimaju sljedeće preventivne aktivnosti:

- a) sačinjavanje liste predmeta i drugih specifičnih pitanja u radu za koje se može pretpostaviti da su od velikog interesa za javnost i napraviti plan informisanja svih grupa javnosti kako bi se na taj način djelovalo proaktivno i i izbjegnju se uzroci kriza. Plan predmeta od većeg interesa javnosti koji se već vode u Sudu će sačiniti predsjednik suda na prijedlog predsjednika odjeljenja. 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) izgradnja pouzdanog odnosa sa medijima;
- c) sinteza zaduženja koja se odnose na davanje informacija medijima u redovnim okolnostima i onih koja se odnose na koordinaciju aktivnosti u trenucima krize, u jednoj osobi;
- d) prikupljanje i obrada podataka o mogućim problematičnim pitanjima i trendovima, te procjena njihovog utjecaja na percepciju javnosti o Sudu;
- e) uspostavljanje tima za upravljanje krizom, definiranje uloge i mjera koje tim treba poduzeti, te mogućih scenarija događaja;
- f) prikupljanje podataka o članovima tima (brojevi telefona u uredu, brojevi mobitela), budući da se u trenucima krize, naime, povećava interes 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 javnosti, te medijskih kuća na koje se Sud može osloniti u raznim varijantama kriznog plana;
- i) prikupljanje podataka o organizacijskim pitanjima rada medija i novinara.

12. 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 VSTV-om BiH, tužilaštvom i organima unutrašnjih poslova i nezavisnim stručnjacima koji uživaju povjerenje javnosti;
- obavještavanje javnosti o aktivnostima koje su preduzete s ciljem rješavanja krize kako bi se preduhitrio negativan publicitet;
- održavanje kontinuiteta u izvještavanju javnosti o tome šta se preduzima kako bi se kriza privela kraju;
- izbjegavanje imenovanja krivca prije okončanja postupka utvrđivanja činjenica;
- osiguranje podrške trećih vjerodostojnih osoba koje su se već našle u sličnim situacijama i koje mogu privući pažnju javnosti

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

Odmah po nastanku krize, aktivira se radna grupa za krizno komuniciranje (u daljem tekstu: krizni tim) koju čine: predsjednik suda, predsjednici odjeljenja, sekretar suda, stručni saradnik za informisanje i odnose s javnošću i postupajući sudija 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 utjecati na imidž Suda. Potrebna je planska reakcija na krizu, koja će uslijediti najkasnije u roku od 72 sata od vremena kada je kriza nastupila.

Na sastanku kriznog tima obavljaju se sljedeće aktivnosti:

- definiše 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;
- definiše se prva poruka prema javnosti kroz obraćanje medijima putem izjave, kako bi se predočilo da se preduzimaju odgovarajuće mjere za rješavanje situacije. Prilikom obraćanja medijima, potrebno je reći samo ono što je u datom trenutku poznato i ništa više od toga. Davalac izjave neće dopustiti da bude naveden na bilo kakvu izjavu koja se temelji na glasinama ili neprovjerenim informacijama. Ukoliko mediji zahtijevaju informaciju koja davaocu izjave nije poznata, potrebno je dati odgovor poput „problem se još uvijek istražuje“ i slično. U krizama manjeg i srednjeg intenziteta ovu izjavu može dati stručni saradnik za informisanje i odnose s javnošću, a u krizama visokog intenziteta izjavu uvijek daje predsjednik suda.

12.2. Plan kriznog komuniciranja

Radi donošenja Plana kriznog komuniciranja, prikupljaju se sve relevantne informacije koje sadrže odgovore na osnovna pitanja: ko, šta, kada, gdje i zašto. Odgovor na pitanje „zašto“, ponekad je moguće dobiti tek u kasnijoj fazi. Stručni saradnik za informisanje i odnose s javnošću će od postupajućeg sudije (ukoliko se radi o konkretnom predmetu), predsjednika suda i na drugi način pribaviti sve dokumente i materijale posredstvom kojih će imati uvid u konkretnu situaciju. Stručni saradnik za informisanje i 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 informisanje i odnose s javnošću će u informiranju učestvovati postupajući sudija ili predsjednik suda.

12.3. Određivanje ciljnih javnosti

U zavisnosti od toga šta je izazvalo krizu i kod kojih grupa javnosti se ona najviše manifestuje, odredit će se i ciljne javnosti prema kojima će se komunicirati kako bi se spriječile teže posljedice po Sud. Potrebno je analizirati situaciju i uspostaviti primarne i sekundarne ciljne

javnosti, u zavisnosti od krize koju je potrebno riješiti. U svakom konkretnom slučaju je potrebno adekvatno informisati zaposlenike (kao internu javnost) o pravom stanju stvari i razjasniti da se od svih zaposlenika očekuje da ne plasiraju netačne informacije, da se uzdrže od bilo kakvih komentara i da to prepuste Kriznom timu, kako se na taj način javnost ne bi dezinformisala. Osim interne javnosti, postoji čitav niz eksternih od kojih također uveliko zavisi daljnji razvoj situacije. Najvažnije javnosti su:

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

12.4. Određivanje ključnih poruka

Nakon analize problema koji je izazvao krizu, odredit će se jasne, precizne, koncizne, objektivne

i shvatljive poruke o poziciji i učešću suda u krizi, odnosno odredit će se ključne poruke. Definirati sadržaj poruka: informacije, činjenice, statistika, mišljenja i stavovi; koristiti razumljiv jezik, bez pretjerane upotrebe stručnih termina 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 informisanje i odnose s javnošću obraditi i plasirati kroz dogovorena sredstva i načine komuniciranja prema različitim grupama javnosti.

12.5. Određivanje komunikacijske taktike

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

Za različite grupe javnosti koristit će se sljedeće taktike:

- Interna javnost: pismo 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, sastanci sa građanima na koje se krizna situacija direktno odnosi, okrugli sto i slično;
- Profesionalna zajednica: sastanak predsjednika suda sa predstavnicima institucija, pismo namjere i slično.

12.6. Donošenja Plana krizne komunikacije

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

12.7. Realizacija Plana krizne komunikacije

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

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

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

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

12.8. 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 informisanje i odnose s javnošću će izvršiti monitoring medijskog izvještavanja o krizi, te reakcije drugih grupa javnosti na informacije plasirane iz Suda. Analizirat će se učinkovitost metoda i napisat će se kratak izvještaj o uspješnosti ili neuspješnosti koji se dostavlja Kriznom timu. Krizni tim će analizirati da li je implementacija kriznog plana amortizirala utjecaje koji mogu dovesti do opadanja ugleda Suda.

13. POSEBNA PRAVILA ZA POSTUPANJE U KRIZNOJ SITUACIJI IZAZVANOJ KRITIKOM

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

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

- da li bi odgovor služio u svrhu informiranja javnosti, a da se ne čini beznačajnim;
- da li bi odgovor iz nekog drugog, prikladnog izvora bio adekvatna reakcija na kritiku;
- da li kritika značajno i negativno utječe na pravosuđe ili druge dijelove pravnog sistema;
- da li je kritika usmjerena na određenog sudiju, ili na neopravdan način opisuje i pravosuđe uopće, Sud ili neki drugi element pravosudnog sistema (npr. uslovne osude, zamjenu kazne zatvora novčanom kaznom, oslobađanja od optužbe i slično);
- da li odgovor na kritiku daje priliku da se javnost informiše o važnom aspektu provođenja pravde;
- da li će odgovor izgledati kao odgovor pružen radi vlastitog interesa Suda;
- da li je kritičar toliko očigledno neinformisan o pravosudnom sistemu, da se odgovor može formulisati na činjeničnoj osnovi;
- da li kritika ili izvještaj, iako generalno tačan, sadrži sve ili dovoljno činjenica o događaju ili proceduri o kojoj govori, da bi bio pravičan prema sudiji ili stvari koja je predmet kritike;
- da li je cjelokupna kritika osnovana i pravična, ili ne.

Odgovor na kritiku je prikladan u sljedećim slučajevima:

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

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

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

Slučajevi u kojima nije prikladno reagirati na kritiku su:

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

14. POSTKRIZNO KOMUNICIRANJE

Krizno komuniciranje ne završava okončanjem krize. Ono se nastavlja analizom komunikacijskog procesa s ciljem kvalitetnije komunikacije u budućnosti. Krizni tim vodi postkriznu evaluaciju koja omogućuje proces učenja. Analizom postupanja i djelovanja u krizi, možemo utvrditi što je bilo dobro, ali i gdje smo grijehili i da li je kriza mogla biti izbjegnuta i na koji način. Analiza komunikacijskog procesa uključuje sve komunikacijske materijale putem kojih smo komunicirali s javnošću tijekom krize. To je period kada se može sagledati intenzitet reakcija određenih ciljnih javnosti i uticaja koje imaju na sud i pravosuđe u cjelini.

Jedna od predviđenih aktivnosti u ovom periodu je kreiranje i ažuriranje baze podataka koja služi kao podsjetnik o načinima te prednostima i manama komunikacije u doba krize u cilju njenog unaprjeđenja u budućnosti.

15. EVALUACIJA

Praćenje ove Strategije biće povjereno Radnoj grupi, koju čine predsjednik suda, sekretar suda, i stručni saradnik za informisanje i odnose s javnošću, koji će analizirati postignuti napredak i realizaciju postavljenih ciljeva.

Najmanje jednom godišnje a po potrebi i češće, vršiti će se monitoring i evaluaciju Strategije na osnovu izvještaja implementatora određenih aktivnosti, te prikupljenih informacija od relevantnih učesnika u tom procesu, uključujući i broičano mjerenje provedbe određenih aktivnosti i doseg kojeg je određeni komunikacioni program ostvario, a na osnovu kojih će, stručni saradnik za informisanje i odnose s javnošću, formulirati preporuke za uklanjanje identifikovanih nedostataka i problema u provođenju Strategije.

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

Visoko, 31.3.2022. godine
Broj: 041-0-Su-22-000647



Predsjednik suda
mr. Enes Behlulović

