

BOSNA I HERCEGOVINA  
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE  
BOSANSKO - PODRINJSKI KANTON GORAŽDE  
OPĆINSKI SUD U GORAŽDU  
Broj: 045-0-Su-24-000 854  
Goražde, 10.10.2024. godine

## KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA OPĆINSKOG SUDA U GORAŽDU

## SADRŽAJ

I UVOD .....	3
II PRAVNI OKVIR ZA DONOŠENJE STRATEGIJE .....	3
III MISIJA, VIZIJA I NADLEŽNOST .....	4
1. Misija suda.....	4
2. Vizija suda.....	4
3. Nadležnost suda.....	4
IV KLJUČNI PRINCIPI INFORMISANJA CILJNIH SKUPINA JAVNOSTI.....	5
1. Ključni principi informisanja .....	6
2. Specifični principi informisanja .....	6
V STRATEGIJA ODNOSA S JAVNOŠĆU .....	7
1. Generalni cilj i misija odnosa s javnošću Općinskog suda u Goraždu .....	7
2. Ključni strateški pravci djelovanja .....	7
3. Taktike i aktivnosti u provedbi strategije .....	7
3.1. <i>Proaktivna komunikacija sa medijima</i> .....	7
3.2. <i>Saopćenja za javnost</i> .....	8
3.3. <i>Web stranica Općinskog suda u Goraždu</i> .....	9
3.4. <i>Odgovori na zahtjeve za pristup informacijama</i> .....	10
3.5. <i>Komuniciranje sa pravnim i fizičkim licima</i> .....	10
VI KRIZNO KOMUNICIRANJE .....	10
1. Pojam krize .....	10
2. Generalni cilj Strategije za kriznu komunikaciju .....	11
3. Upravljanje krizom .....	11
3.1. <i>Faktori upravljanja krizom</i> .....	11
3.2. <i>Aktiviranje radne grupe za krizno komuniciranje (krizni tim)</i> .....	12
3.2.1. Plan kriznog komuniciranja .....	13
3.2.1.1. Određivanje ciljnih javnosti .....	13
3.2.1.2. Određivanje ključnih poruka .....	13
3.2.1.3. Određivanje komunikacijske taktike .....	13
3.2.1.4. Donošenja Plana krizne komunikacije .....	14
3.2.1.5. Realizacija Plana krizne komunikacije .....	14
3.2.1.6. Evaluacija implementacije kriznog plana .....	15
3.2.1.7. Posebna pravila za postupanje u kriznoj situaciji izazvanoj kritikom .....	15
3.2.2. Organizacioni okvir za realizaciju Strategije .....	16
3.2.2.1. Tim za krizno komuniciranje .....	16
VII PRAĆENJE I PROCJENA STRATEGIJE .....	17

## I UVOD

Na osnovu člana 31. Zakona o sudovima u Federaciji BiH („Službene novine Federacije BiH“, 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), k) i s) Pravilnika o unutrašnjem sudskom poslovanju („Službeni glasnik BiH“, broj 66/12, 40/14, 54/17, 60/17 i 30/18), te Plana integriteta Općinskog suda u Goraždu, broj: 045-0-Su-22-000 297 od mjeseca oktobra 2022. godine, predsjednica Općinskog suda u Goraždu donijela je Komunikacijsku strategiju (u daljem tekstu: Strategija) koja sadrži skup mjera i aktivnosti koje će se provoditi s ciljem uspostavljanja, razvoja i unapređenja odnosa sa svim oblicima javnosti, kao i plan za krizno komuniciranje. Interesne skupine ove strategije čine svi subjekti (stranke) kod kojih se u određenom vremenskom periodu javlja potreba za nekom od zakonom propisanih nadležnosti – djelokruga poslova Suda, kako iz profesionalne zajednice, medija, tako i opće javnosti.

Ova Strategija ima za cilj da postavljanjem sistemskog okvira za planiranje komunikacija uspostavi fer i korektnu interakciju sa svim oblicima javnosti, posebno u kriznim situacijama, a sve radi boljeg razumijevanja konkretnih aktivnosti Suda u odnosu na javnost uz nastojanje da se u realnim okvirima promoviše otvorenost i transparentnost institucionalnog djelovanja ovog Suda.

## II PRAVNI OKVIR ZA DONOŠENJE STRATEGIJE

Pravni okvir za donošenje Strategije čini:

- a) Zakon o sudovima u Federaciji BiH („Službene novine Federacije BiH“, broj 38/05, 22/06, 63/10, 72/10, 7/13, 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) Plan integriteta Općinskog suda u Goraždu, broj: 045-0-Su-22-000 297 od mjeseca oktobra 2022. godine,
- d) Komunikacijska strategija Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovine 2021. - 2025.,
- e) Zakon o slobodi pristupa informacijama u Federaciji Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH“ broj: 32/01 i 48/11),
- f) Uputstvo za anonimizaciju Visokog sudskog i tužilačkog vijeća („Službeni glasnik BiH broj: 25/24),
- g) Smjernice za objavljivanje sudskih i tužilačkih odluka, akata i informacija o predmetima Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovine, broj: 07-02-3-1279-3/2024 od dana 21.03.2024. godine,
- h) Pravilnik o objavljivanju sudskih odluka, pravnih shvatanja i informacija o predmetima Općinskog suda u Goraždu, broj: 045-0-Su-24-000 562 od dana 24.06.2024. godine i
- i) Pravilnik o održavanju web stranica pravosudnih institucija u okviru Pravosudnog portala Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovine, broj: 09-50-3931-2/2010 od dana 24.11.2010.godine.

### **III MISIJA, VIZIJA I NADLEŽNOST**

#### **1. Misija suda**

Općinski sud u Goraždu osigurava da se poslovi u Sudu obavljaju blagovremeno, efikasno i kvalitetno, a s ciljem postizanja potpune ažurnosti svih odjeljenja i rješavanja predmeta u zakonima predviđenim i razumnim rokovima.

#### **2. Vizija suda**

Općinski sud u Goraždu je neovisna, efikasna, kvalitetna i transparentna pravosudna institucija koja osigurava poštovanje vladavine prava i sloboda građana, sa osiguranim pristupom sudu i ranjivim kategorijama društva.

#### **3. Nadležnost suda**

Na osnovu Zakona o sudovima u Federaciji Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH ", broj 38/05, 22/06, 63/10, 72/10, 7/13, 52/14 i 85/21), Općinski sud u Goraždu je nadležan:

1) U krivičnim predmetima:

a) da u prvom stepenu sudi:

- za krivična djela za koja je zakonom propisana kao glavna kazna novčana kazna ili kazna zatvora do 10 godina, ako posebnim zakonom nije određena nadležnost drugog suda;
- za krivična djela za koja je posebnim zakonom određena nadležnost općinskog suda;
- za krivična djela za koja je Sud Bosne i Hercegovine prenio nadležnost na općinski sud;
- u svim krivičnim postupcima protiv maloljetnika;

b) da postupa tokom istrage i nakon podizanja optužnice u skladu sa zakonom;

c) da odlučuje o vanrednim pravnim lijekovima kad je to zakonom predviđeno;

d) da odlučuje o brisanju osude i prestanku mjera sigurnosti i pravnih posljedica osude, na osnovu sudske odluke i

e) da postupa po molbama za pomilovanje u skladu sa zakonom.

2) U građanskim predmetima da u prvom stepenu sudi:

a) u svim građanskim sporovima i

b) u vanparničnom postupku.

3) U prekršajnim predmetima da u prvom stepenu sudi:

a) u svim prekršajnim predmetima i

b) odlučuje o zahtjevima za ponavljanje prekršajnog postupka.

4) U privrednim predmetima općinski sudovi koji imaju privredna odjeljenja u prvom stepenu sude:

- a) u sporovima koji se odnose na prava i obaveze po osnovu pravnog prometa roba, usluga, vrijednosnih papira, vlasničkih i drugih stvarnih prava na nekretninama, te na prava i obaveze proistekle iz vrijednosnih papira u kojima su obje stranke u postupku pravno lice ili fizičko lice koje, u svojstvu samostalnog poduzetnika ili u drugom svojstvu, obavlja privrednu ili drugu registriranu djelatnost u vidu osnovnog ili dopunskog zanimanja;
- b) u sporovima koji se odnose na brodove i na plovidbu na moru i unutrašnjim vodama, te u sporovima na koje se primjenjuje plovidbeno pravo, osim sporova o prijevozu putnika;
- c) u sporovima koji se odnose na avione, te u sporovima na koje se primjenjuje vazduhoplovno pravo, osim sporova o prijevozu putnika;
- d) sporove iz autorskog prava, srodnih prava i prava industrijske svojine;
- e) sporove nastale povodom djela za koja se tvrdi da predstavljaju nelojalnu konkurenciju ili monopolistički sporazum;
- f) u postupku stečaja i likvidacije, u skladu sa zakonom, kao i u svim sporovima koji nastanu u toku i povodom provođenja postupka stečaja i likvidacije.

5) U drugim predmetima:

- a) da vodi izvršni postupak, ako zakonom nije drugačije određeno;
- b) da određuje mjere osiguranja, ako zakonom nije drugačije određeno;
- c) da rješava u posebnim postupcima, ako zakonom nije drugačije određeno;
- d) da obavlja zemljišno-knjižne poslove u skladu sa zakonom;
- e) da pruža pravnu pomoć sudovima u Bosni i Hercegovini;
- f) da vrši poslove međunarodne pravne pomoći, ako zakonom nije određeno da neke od tih poslova vrši kantonalni sud;
- g) da vrši poslove upisa u registre pravnih lica i
- h) da vrši druge poslove određene zakonom.

Općinski sud u Goraždu je nadležan za područje Grada Goražda te općina Foča u F BiH i Pale u F BiH.

#### **IV KLJUČNI PRINCIPI INFORMISANJA CILJNIH SKUPINA JAVNOSTI**

Definiranjem planske i aktivne komunikacije ovog Suda kao javne institucije nastojat će se uspostaviti principijelan odnos prema interesu javnosti, medijima, i ciljnim skupinama javnosti (interna i eksterna javnost), te omogućiti upoznavanje sa ključnim informacijama o radu Suda, njegovom značaju i aktivnostima koje se poduzimaju u pogledu osiguranja vladavine prava, kao i načinu ostvarivanja prava pred Sudom, kroz otvorenu i kontinuiranu komunikaciju sa svim ciljnim javnostima: **Internom i Eksternom.**

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

**Eksterna javnost** je mnogo kompleksnija jer istu čine:

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

Zbog specifičnih ciljeva koji se žele postići ovom Strategijom, objavu informacija eksternoj javnosti potrebno je objaviti na način koji je jasan i razumljiv javnosti i medijima.

### **1. Ključni principi informisanja**

Ovaj Sud plasira saopćenja za javnost kojima obavještava javnost o aktivnostima Suda, rasporedu ročišta, informacije o predmetima u toku, prodajama u izvršnim postupcima, objavom prvostepenih odluka izrečenim u krivičnim predmetima za krivična djela koja sadrže obilježja koruptivnih krivičnih djela vodeći računa o 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 (prvenstveno presumpciji 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, a prvenstveno zaštiti prava na privatnost, uključujući lične podatke, ugled i reputaciju;
- f) zaštiti javnog reda, morala i nacionalne sigurnosti;
- g) razumljivosti informacije za ciljnu javnost kojoj se informacija plasira i
- h) tačnosti, aktuelnosti, relevantnosti i zvaničnosti objavljene informacije.

Objavom pravosnažnih sudskih odluka uz poštovanje zakona i principa, prema sledećim kriterijima:

- a) odluke od javnog interesa,
- b) odluke od značaja za sudsku praksu,
- c) odluke u kojima postoji zakonska obaveza objavljivanja,
- d) odluke za koje je iskazano interesovanje profesionalne, akademske zajednice, medija i javnosti,
- e) druge odluke koje po ocjeni Suda imaju prioritet u objavljivanju.

### **2. Specifični principi informisanja**

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

- a) mogu se objaviti informacije o statusu predmeta i preduzetim radnjama Suda;
- b) mogu se objaviti informacije koje objašnjavaju elemente bića krivičnog djela (mjesto, vrijeme, način učinjenja i posljedice krivičnog djela);
- c) može se objaviti pretpostavka o trajanju postupka, ali ne i procjena na koji način će postupak biti okončan;
- d) može se objaviti informacija o zakazanim terminima glavnog pretresa;

- e) uvijek se po izradi pismenog otpavka presude u krivičnim predmetima za krivična djela koja sadrže obilježja koruptivnih krivičnih djela, ista, nakon što prođe postupak anonimizacije, objavljuje na web stranici Suda.

## V STRATEGIJA ODNOSA S JAVNOŠĆU

### 1. Generalni cilj i misija odnosa s javnošću Općinskog suda u Gorazdu

Institucionalno unaprijediti profesionalnu fer i korektnu komunikaciju kako unutar Suda, tako i prema široj javnosti radi jačanja ugleda institucije Općinskog suda u Gorazdu kod svih grupa zainteresovanih za njegov rad i djelovanje, kroz kontinuirano unapređenje efikasne interne komunikacije, i već uspostavljene dosadašnje jasne i transparentne eksterne komunikacije sa većim fokusom na saradnju sa medijima i općom javnosti.

### 2. Ključni strateški pravci djelovanja

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

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

### 3. Taktike i aktivnosti u provedbi strategije

#### 3.1. Proaktivna komunikacija sa medijima

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

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

- a) sve poruke koje izlaze iz Suda treba prezentirati uz jasno i nedvosmisleno tumačenje;
- b) predsjednica Suda je jedina ovlaštena osoba za predstavljanje Suda u medijima;
- c) u odsutnosti predsjednice, ovlaštena osoba za predstavljanje suda je zamjenik predsjednice;
- d) sudije i ostali zaposlenici Suda ovlašteni su da predstavljaju Sud u medijima, samo kada je to predviđeno zakonom, ili kada su na to izričito ovlašteni od strane predsjednice Suda;
- e) svi zahtjevi za intervjuima potvrđuju se od strane predsjednice Suda, a u slučaju davanja intervjua bez odobrenja predsjednice, svi uposlenici koji u njima učestvuju ili za iste saznaju, dužni su bez odlaganja obavijestiti predsjednicu Suda.

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

### **3.2. Saopćenja za javnost**

Za sačinjavanje saopćenja za javnost i njegovu objavu, po odobrenju predsjednice Suda, zadužen je stručni saradnik ovog Suda. Pri sačinjavanju i objavi saopćenja za javnost, potrebno je voditi se sljedećim principima:

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

Saopćenja za javnost se distribuiraju:

- a) objavljivanjem na web stranici Općinskog suda u Goraždu 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, Sud koristi naročito za objavu sljedećih vijesti:

- a) kompletne, potpuno ili djelomično anonimizirane prvostepene krivične presude koje se odnose na krivična djela korupcije, te pravosnažne presude u drugim predmetima od javnog interesa
- b) izreke prvostepenih presuda kao saopćenje za opću javnost;
- c) administrativne i organizacijske promjene u Sudu;
- d) važne kadrovske promjene;
- e) objavljivanje statističkih izvještaja;
- f) inicijative ili inovacije koje su od značaja za poboljšanje usluga;
- g) sve aktivnosti vezane za javne nabavke Suda;
- h) učešća u posebnim projektima;
- i) važne službene posjete i sastanci.

### **3.3. Web stranica Općinskog suda u Goraždu**

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

Sistematično organizirana i periodično ažurirana web stranica koja obiluje aktuelnim informacijama o postupanju Suda u konkretnim predmetima, ima svrhu da svim ciljnim javnostima posluži kao efikasan alat da bez nepotrebnog čekanja, ostvare pristup velikom broju korisnih informacija. U ovom Sudu je uspostavljeno web uredništvo kao stalno tijelo zaduženo za održavanje i ažuriranje sadržaja i vizuelnog identiteta službene web stranice. Uredništvo čine predsjednica Suda kao glavni urednik, stručni saradnik u Sudu kao urednik web sadržaja, tehničar za informacionu i komunikacionu tehnologiju kao web administrator, rukovodilac privrednog odjeljenja Suda kao član, rukovodilac prekršajnog odjeljenja Suda kao član, šef pisarnice Suda kao član i šef zemljišnoknjižnog ureda Suda kao član.

Kada je u pitanju prezentacija statističkih podataka, Općinski sud u Goraždu na svojoj web stranici redovno objavljuje godišnje izvještaje. U sklopu ovog izvještaja objavljuje se i kvalitet odluka ovog Suda, u smislu da se kroz izvještaj o radu, statistički prikaže broj odluka ovog Suda protiv kojih se mogao koristiti pravni lijek, te u skladu s tim, broj potvrđenih, ukinutih i preinačenih odluka. Objavom ove informacije, javnost se upoznaje sa kvalitativnim uspjehom svakog nositelja pravosudne funkcije ponaosob, i kvalitetom odluka Općinskog suda u Goraždu u globalu.

Iskazanim statističkim podacima pruža se jasna poruka o kontinuiranom nastojanju da se rezultati rada podignu na viši nivo, ili zadržavanju nivoa rezultata rada koji su postignuti u ranijim godinama.

### **3.4. Odgovori na zahtjeve za pristup informacijama**

Stručnom saradniku u Sudu se dostavljaju zaprimljeni zahtjevi za pristup informacijama i isti uz konsultacije sa predsjednicom Suda, predsjednicima odjeljenja i postupajućim sudijama, u zavisnosti od toga kakva informacija se traži, prikuplja podatke, priprema odgovor, sačinjava i potpisuje rješenja kojim se u potpunosti ili djelomično odobrava pristup informaciji, ili 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 zakonskom ili optimalno mogućem roku.

Zakonski rok za postupanje po zahtjevu za pristup informacijama iznosi 15 (petnaest) dana i poštovat će se u svakom konkretnom slučaju izuzev u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti ili kad je za obradu podataka potrebno duže vrijeme. Tražitelj informacije će se blagovremeno obavijestiti o tome.

### **3.5. Komuniciranje sa pravnim i fizičkim licima**

Osim gore navedenih načina (intervju, saopćenje za javnost, web stranica Suda i zahtjev za pristup informacijama), pravna i fizička lica imaju mogućnost pribaviti informacije pod kontrolom Suda i putem:

- oglasne ploče u zgradi Suda;
- kutije za pritužbe, sugestije i pohvale;
- brošura i drugih promotivnih materijala.

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

Stranke se, također, mogu i pismeno obratiti predsjednici Suda sa urgencijom uz obaveznu naznaku broja konkretnog predmeta u Sudu za koji se traži urgencija i uz obrazloženje zašto se traži urgencija.

Kutije za pritužbe, sugestije i pohvale jednom sedmično 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 predsjednici Suda na daljnje postupanje.

## **VI KRIZNO KOMUNICIRANJE**

### **1. Pojam krize**

U sudu će biti određena osoba koja će svakodnevno vršiti monitoring medija koji prate rad Suda. Na taj način se prate medijski članci, prilozii, intervjui, komentari i drugi sadržaji koji se objavljuju u printanim, elektronskim i web medijima, a tiču se djelovanja Suda. Prilikom monitoringa medija uočavaju se njihove reakcije i prate sve kritike na rad Suda. Sve sudije i ostali zaposlenici Suda dužni su da sa osobom koja će biti određena 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 zatim prenosi predsjednici Suda te se, kao početna reakcija, procjenjuje da li se radi o kritikama koje bi mogle izazvati ozbiljnije posljedice po imidž Suda. Ukoliko da, pristupa se kreiranju tzv. plana kriznog komuniciranja.

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

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

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

Ovakav pristup treba naročito da ostvari sljedeće:

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

## **2. Generalni cilj Strategije za kriznu komunikaciju**

Generalni cilj Strategije za krizno komuniciranje Suda glasi:

*„Poboljšati i ojačati kapacitete Suda u prevenciji i upravljanju kriznim situacijama, kao i u kriznom komuniciranju, sa fokusom na predmete korupcije“.*

## **3. Upravljanje krizom**

### **3.1 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;
- 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 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

### **3.2. Aktiviranje radne grupe za krizno komuniciranje (krizni tim)**

Odmah po nastanku krize, aktivira se radna grupa za krizno komuniciranje (u daljem tekstu: krizni tim) koju čine: predsjednica Suda kao koordinator, troje sudija ovog Suda, stručni saradnik, tehničar za informacionu i komunikacionu tehnologiju - IKT, kao članovi. U slučaju kritike na njegov rad, odnosno sudija nije član kriznog tima, ali se od njega uzima izjašnjenje 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 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:

- 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 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 predsjednica Suda.

### 3.2.1. Plan kriznog komuniciranja

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

#### 3.2.1.1. Određivanje ciljnih javnosti

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

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

#### 3.2.1.2 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, pa će ih stručni saradnik obraditi i plasirati kroz dogovorena sredstva i načine komuniciranja prema različitim grupama javnosti.

#### 3.2.1.3. Određivanje komunikacijske taktike

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

krizne situacije, odredit će se i intenzitet komunikacije, odnosno, koja kombinacija metoda će se koristiti.

Za različite grupe javnosti koristit će se sljedeće taktike:

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

#### 3.2.1.4. Donošenja Plana krizne komunikacije

Nakon što se odrede svi prethodno navedeni aspekti, stručni saradnik će sačiniti plan komunikacije sa svim detaljima, a koji plan će biti odrednica prema kojoj će postupati svi akteri u kriznoj komunikaciji. Konačan plan komunikacije odobrit će predsjednica Suda ili u njenoj odsutnosti ili spriječenosti, zamjenik predsjednice Suda.

#### 3.2.1.5. Realizacija Plana krizne komunikacije

Odmah po kreiranju kriznog plana, odnosno plana komuniciranja u krizi, koji treba biti završen najkasnije 72 sata po saznanju za kriznu situaciju započet će se sa realizacijom istog. Planom će se definisati dinamika aktivnosti, vremenski okvir i osobe zadužene za implementaciju. Prva aktivnost je obraćanje medijima putem izjave, kako bi javnosti bilo predočeno šta je sve preduzeto u pravcu rješavanja krizne situacije.

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

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

### 3.2.1.6. Evaluacija implementacije kriznog plana

Nakon što se implementiraju sve aktivnosti iz kriznog plana, analizirat će se njihova učinkovitost. Analiza će se uraditi u roku od 48 sati. Stručni saradnik 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 amortizirala utjecaje koji mogu dovesti do opadanja ugleda Suda.

### 3.2.1.7. Posebna pravila za postupanje u kriznoj situaciji izazvanoj kritikom

U slučaju kritike na rad Suda, nikakav odgovor se neće slati dok se prethodno ne kontaktira 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 formulirati 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:

- pismo uredniku;
- konferencija za štampu

Slučajevi u kojima nije prikladno reagirati na kritiku su:

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

### 3.2.2. Organizacioni okvir za realizaciju Strategije

#### 3.2.2.1. Tim za krizno komuniciranje

Krizni tim je osnovni tim Suda za realizaciju svih strateških programa, evaluaciju postignutih rezultata, reviziju strategije, razvoj postojećih i kreiranje novih strateških programa. Predsjednica Suda ima vodeću ulogu u svim aktivnostima, te delegira konkretne zadatke. Ostali uposlenici Suda mogu imati značajnu ulogu u primjeni strategije.

Na temelju Zakona o sudovima u Federaciji Bosne i Hercegovine, predsjednica Suda odgovorna je za rukovođenje cjelokupnim Sudom i sudačkom upravom. Predsjednica suda predstavlja sud pred drugim organima i organizacijama. S tim u vezi, svaka informacija koja se iz suda plasira, mora biti odobrena od strane predsjednice Suda.

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

Stručni saradnik Suda prikuplja i sistematizira sve vijesti i komentare koji su povezani sa Općinskim sudom u Goraždu i o tome obavještava predsjednicu Suda, izrađuje i otprema saopćenja za štampu i informacije društvenim komunikacijskim medijima u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama, uputama i uz prethodno dopuštenje predsjednice Suda, rješava zahtjeve za pristup informacijama, priprema brošure, biltene i dokumente za javnost o funkcionisanju Suda. Stručni saradnik je urednik web sadržaja Suda, saraduje sa predsjednicima sudskih odjeljenja i prisustvuje svim sastancima odjeljenja i kolegija kako bi se upoznao sa stanjem, odgovara na sve upite novinara uz prethodnu konsultaciju sa predsjednicom Suda, predsjednicima sudskih odjeljenja i pojedinačno predmetnim sudijom. Dakle, direktno i proaktivno učestvuje u prikupljanju, obradi i dostavljanju na odobravanje informacija, njihovom objavljivanju i predstavljanju, koordinira mjere za slučaj krize,



komunicira sa medijima, te se zadužuje za sintezu svih mjera i aktivnosti koje se preduzimaju u ovoj oblasti.

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

Svi zaposlenici Suda dužni su po saznanju za nastanak krizne situacije o tome bez odlaganja obavijestiti predsjednicu Suda.

## VII PRAĆENJE I PROCJENA STRATEGIJE

Procjena efektivnosti Strategije i samoevaluacija rada kriznog tima provodi se periodično (najmanje jednom godišnje a po potrebi i češće - nakon kriznih situacija) a sve s ciljem kreiranja pravaca razvoja u predmetnoj oblasti. Ovu aktivnost provodi tim za evaluaciju Strategije kojeg čine predsjednica Suda, predsjednici odjeljenja i šef pisarnice. Po potrebi će se poduzimati korektivne aktivnosti i procijenit će se potreba provođenja edukacije ukoliko to određena dešavanja i promjene u okruženju budu zahtijevali.



PREDSJEDNICA SUDA

  
Lejla Ferhatović