

BOSNA I HERCEGOVINA  
FEDERACIJA BOSNA I HERCEGOVINA  
KANTON SREDIŠNJA BOSNA/SREDNJOBOSANSKI KANTON  
OPĆINSKI SUD U KISELJAKU  
Broj:49 0 Su 071135 24 Su  
Kiseljak, 02.12.2024. godine.

Na osnovu Smjernica za izradu i provođenje plana integriteta u pravosudnim institucijama Bosne i Hercegovine koje je usvojilo Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine (broj: 08-02-02-3-2080-1/2016 od 08. jula 2016. godine), a u vezi sa čl. 34. Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta Općinskog suda u Kiseljaku, predsjednica suda donosi:

## ODLUKU O FORMIRANJU KOMISIJE ZA IZRADU KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE

### I

Za članove Komisije koja će aktivno učestvovati u izradi i implementaciji Komunikacijske strategije Općinskog suda u Kiseljaku imenuje se:

1. Kristina Troglić, sekretar suda,
2. Tatjana Božić Banduka, viša stručna saradnica za odnose sa javnošću –glasnogovornica suda,
3. Ivan Kristić, IKT službenik.

### II.

Sekretar suda će biti zadužen za pružanje potrebnih informacija za izradu kao i za praćenje implementacije Strategije.

Viši stručni saradnik za odnose sa javnošću - glasnogovornik suda i IKT službenik biće zaduženi za prikupljanje, obradu informacija potrebnih za izadu i izradu Strategije, njenu implementaciju i podnošenje izvještaja o provođenju aktivnosti.

### III.

Ova odluka stupa na snagu danom donošenja.

#### DOSTAVITI:

- imenovanim,
- a/a



Predsjednica suda  
Orman Šerbo Rasema

**KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA I  
STRATEGIJA ZA  
KRIZNO KOMUNICIRANJE  
Općinskog suda u Kiseljaku  
2025 – 2028.**

decembar, 2024. godine

## 1. UVOD

Komunikacijska strategija i Strategija za krizno komuniciranje Općinskog suda u Kiseljaku 2024-2027. (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 Kiseljaku.

Ključne vrijednosti na kojima Sud temelji svoje aktivnosti su: nezavisnost, nepristrasnost, objektivnost i transparentnost.

Ovaj dokument će definisati i načine krizne komunikacije institucije u mogućim kriznim situacijama, kako bi se iste što uspješnije prevazišle.

## 2. PRAVNI OKVIR ZA DONOŠENJE STRATEGIJE

Pravni okvir za donošenje Strategije čini:

- 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)
- Pravilnik o unutrašnjem sudskom poslovanju („Službeni glasnik Bosne i Hercegovine” broj: 66/12, 40/14, 54/17, 60/17 i 30/18)
- Komunikacijska strategija Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovine 20222025.
- Model strategije za krizno komuniciranje u sudovima i tužilaštvima, oktobar 2022. godine

## 3. MISIJA, VIZIJA I MANDAT

### 3.1. Misija

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

### 3.2. Vizija

Općinski sud u Kiseljaku kao neovisna, efikasna, kvalitetna i transparentna pravosudna institucija, koja osigurava poštovanje vladavine prava i sloboda građana, te svojim zakonitim i transparentnim radom doprinosi vraćanju povjerenja građana u pravosuđe.

### 3.3. Mandat

Općinski sud u Kiseljaku 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 i 52/14, u članu 22. stav 7. tačka 1.) sa sjedištem u Kiseljaku ima mandat u skladu sa člankom 27. Zakona o sudovima F BiH da postupaju u krivičnim , građanskim, vanparničnim, izvršnim i prekršajnim predmetima, da obavlja zemljišno-knjižne poslove u skladu sa Zakonom, da pruža pravnu pomoć sudovima u Bosni i Hercegovini, da obavlja poslove međunarodne pravne pomoći, ako zakonom nije propisano da neke od tih poslova obavlja Kantonalni sud i da obavlja druge poslove propisane zakonom.

#### 4. ANALIZA TRENUTNOG STANJA U SEGMENTU TRANSPARENTNOSTI

<b>Snage</b>	
Resursi:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stabilno finansiranje funkcionisanja Općinskog suda u Kiseljaku iz budžeta SBK kantona</li> </ul>
Organizacija:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontinuirana komunikacija sa VSTV-om BiH</li> <li>• Definisana struktura i hijerarhija odlučivanja</li> </ul>
Rezultati rada:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizacija rada na predmetima u skladu sa pozitivnim propisima, strateškim planovima i planovima rješavanja predmeta u sudovima</li> </ul>
<b>Slabosti</b>	
Resursi:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nedovoljna kadrovska osposobljenost u pogledu proaktivne i kontinuirane komunikacije, te u pogledu kriznog komuniciranja</li> <li>• Nedovoljno poznavanje i nevažavanje značaja adekvatne komunikacije između pravosuđa i javnosti.</li> </ul>
Organizacija:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nerazvijen sistem interne razmjene informacija vezanih za rad pojedinačnih sudija/sudskih vijeća/</li> <li>• Nepostojanje prakse kontinuirane i proaktivne komunikacije sa građanima putem medija (npr. godišnje konferencije za predstavnike medija)</li> <li>• Nedovoljna kadrovska osposobljenost za krizno komuniciranje</li> <li>• Nema značajne prakse i znanja u kriznom upravljanju i kriznom komuniciranju</li> </ul>

<b>Prilike</b>	
Političke:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dostupnost instrumenata pomoći u okviru procesa pridruživanja EU putem VSTV-a BiH</li> <li>• Dostupnost podrške međunarodnih organizacija</li> </ul>
Ekonomske:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redovno finansiranje iz budžeta</li> <li>• Dostupnost instrumenata pomoći drugih međunarodnih donatora putem VSTV-a BiH</li> </ul>
Socijalne i društvene:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pružanje informacija o radu suda</li> <li>• Aktivnije učešće predsjednika suda i višeg stručnog saradnika u komunikaciji sa medijima, a naročito u kriznom komuniciranju</li> </ul>
Tehnološke:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uspostavljen sistem unificiranih Internet stranica pravosudnih institucija sa jedinstvenom web arhitekturom, što omogućava lako pretraživanje informacija</li> <li>• Dostupnost društvenih mreža za efikasnu i ažurnu komunikaciju o radu pravosudnih institucija</li> </ul>
<b>Prijetnje</b>	
Političke:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Neodmjerene kritike pojedinih predstavnika izvršne i zakonodavne vlasti u pogledu slabosti pravosuđa čime se vrši pritisak na instituciju</li> <li>• Način odobravanja i usvajanja budžeta pravosudnih institucija</li> </ul>
Ekonomske:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>
Socijalne i društvene:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nepovjerenje javnosti uslijed nedovoljnog stepena efikasnosti pravosuđa, kao i neujednačene sudske prakse</li> <li>• Mediji često, u potrazi za senzacijom, nisu zainteresovani za izvještavanje o pravosuđu. koje je utemeljeno na poštovanju osnovnih postulata novinarske profesije, objektivnosti nepristranosti</li> </ul>
Tehnološke:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> </ul>

## 5. STRATEŠKI CILJEVI

Komunikacijska strategija ima za cilj uspostavljanje i unapređenje razvoja odnosa sa svim oblicima javnosti u smislu aktivnog promovisanja vizije i strateških ciljeva institucije, povećanje nivoa znanja interesnih grupa o radu, funkciji i nadležnostima Suda, te osiguranja boljeg protoka informacija između internih i eksternih ciljnih grupa i unapređenja postojećih komunikacijskih kapaciteta.

Postavljeni su osnovni i specifični ciljevi.

Osnovni i specifični ciljevi:
<b>1. Unaprijediti komunikaciju sa medijima, javnošću generalno te korisnicima usluga Općinskog suda u Kiseljaku</b>
1.1. Unaprijediti sistem ovlaštenja i odgovornosti za komunikaciju sa javnošću u cilju unapređenja transparentnosti rada Općinskog suda u Kiseljaku; 1.2. Definisati sistem obaveza i odgovornosti za internu komunikaciju u Sudu; 1.3. Unaprijediti komunikaciju sa javnošću putem web stranice suda i društvenih mreža;
<b>2. Unaprijediti dostupnost informacija o radu suda stručnoj i široj javnosti</b>
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 Kiseljaku 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 Kiseljaku.

Specifični cilj 1.1., koji se odnosi na unapređenje sistema ovlaštenja i odgovornosti za komunikaciju sa javnošću, radi podizanja transparentnosti rada Općinskog suda u Kiseljaku, će se postići kroz 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 struktuirana, 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 utvrdiće se sistem obaveza i odgovornosti za internu komunikaciju u okviru Općinskog suda u Kiseljaku.

**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. Takođe podrazumijeva transparentno objavljivanje relevantnih informacija što doprinosi većoj odgovornosti i boljem radu institucije. Potrebno je u narednom periodu unaprijediti, odnosno obogatiti sadržaje koliko to dopuštaju propisane kategorije i funkcionalnosti web stranice, nastaviti sa kontinuiranim praćenjem aktuelnosti.

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

Putem web stranice Općinskog suda u Kiseljaku vršiće se kontinuirano proaktivno obavještanje javnosti o radu suda. Svakodnevno će se objavljivati aktuelne informacije o radu suda, uslugama koje sud pruža, raspored ročišta sa brojem predmeta, kontakti, podaci o zaposlenima, informacije o javnim nabavkama, uputstva 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 rezultiraće 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 Kiseljaku zainteresovanoj stručnoj i široj javnosti

Općinski sud u Kiseljaku redovno će od 2025.godine svoj Godišnji izvještaj o radu suda objavljivati 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 uspostaviće 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

Komunikacijska 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 prenos 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 - Opšta javnost.

Za eksternu komunikaciju u Sudu zaduženi su predsjednik suda kao osoba koja predstavlja Sud u javnosti, sekretar suda i viši stručni saradnik za 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
- društvena mreža Facebook
- elektronski
- usmeno
- pismeno

### 7.1. Metode i sredstva interne komunikacije

Interna komunikacija motiviše zaposlene na zajednički rad, te je dobar preduslov efikasne eksterne komunikacije. Interna komunikacija povezana je sa ciljevima institucije i njenim razvojem. Da bi institucija uspješno djelovala ona treba motivisati/stimulisati njihov rad, omogućiti im izražavanja mišljenja i ideje. Za realizaciju navedenih funkcija potrebno je osigurati okruženje u koje, se može njegovati sloboda izražavanja ideja i mišljenja te stvoriti mehanizme za komunikaciju ideja od zaposlenika do rukovodstva. Efikasna i pravovremena informisanost je odgovor na neutralizaciju glasina, kao glavnog izvora informacija.

Komunikacijski kanali pomoću kojih se vrši interna komunikacija u sudu su:

- lični komunikacijski kanali u koje spadaju: sjednice Stručnog kolegija, kolegiji predsjednika suda, opšta 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, zvanična facebook stranica suda telefon, fax i sl.

Kako bi navedeni komunikacijski kanali adekvatno koristili za dvosmjernu, interaktivnu komunikaciju između rukovodstva institucije i zaposlenih u njoj potrebno je izraditi detaljan plan za internu komunikaciju u kojem su naznačene ključne razvojne aktivnosti koje osiguravaju realizaciju ove aktivnosti.



## 7.2. Metode i sredstva eksterne komunikacije

Eksterna komunikacija se zasniva se na principu legalnosti i proporcionalnosti, nezavisnosti i nepristrasnosti, brzom pružanju informacije i poštovanju 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 Kiseljaku

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, zaposlenima, 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 sadrži aktuelne 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.

Sud će izraditi Pravilnik u načinu objavljivanja odluka na web stranici kako bi što brže, jednostavnije i transparentnije javnost imala pristup aktivnostima institucije kao i informacijama od važnosti.

### 7.2.2. Komunikacija putem društvenih mreža

Upotrebom društvenih medija mogu se značajno unaprijediti komunikacijski procesi koristeći ih kao jednostavno sredstvo za uspostavljanje dvosmjerne i interaktivne komunikacije između Suda i javnosti.

Shodno preporukama VSTV-a BiH Općinski sud u Kiseljaku koristi stranicu na društvenoj mreži Facebook putem koje plasira javnosti važne informacije o radu suda i aktivnostima.

### 7.2.3. Saopštenja za javnost

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

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

Saopštenja za javnost se distribuiraju:

- objavljivanjem na web stranici Općinskog suda u Kiseljaku- što će dati mogućnost da informacija bude dostupna svim zainteresiranim javnostima koje će istoj moći pristupiti 24/7;
- 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;
- faksom- ukoliko se elektronska pošta ne može koristiti, posebno u hitnim slučajevima;
- 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.

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

- administrativne i organizacijske promjene u Sudu;
- važne kadrovske promjene;
- objavljivanje statističkih izvještaja;
- inicijative ili inovacije koje su od značaja za poboljšanje usluga;
- sve aktivnosti vezane za javne nabavke Općinskog suda u Kiseljaku;
- učešća u posebnim projektima;
- važne službene posjete i sastanci.

#### 7.2.4. Odgovori na zahtjeve za pristup informacijama

Viši stručni saradnik za javnost 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, poštovati 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.

#### 7.2.5. Komuniciranje sa pravnim i fizičkim licima

Osim gore navedenih, pravna i fizička lica imaju mogućnost pribaviti informacije pod kontrolom Općinskog suda u Kiseljaku 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 saopštenja 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 stranke, usaglašavajući termine za prijem sa najavljenom strankom, odnosno korisnicima usluga suda koji iskažu potrebu za prijem kod predsjednika suda.

Stranke se, takođe, 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 Suda i opštu javnost.

## 8. SWOT analiza

SNAGE	SLABOSTI
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesionalna i stručan kadar</li> <li>• Solidno razvijen sistem interne razmjene informacija</li> <li>• Odlična IT podrška</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nepostojanje komunikacijske strategije</li> <li>• Nema prakse i znanja u situacijama kriznog komuniciranja</li> </ul>
PRILIKE	PRIJETNJE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definisane komunikacijske strategije</li> <li>• Aktivnije učestvovanje predsjednice suda u komunikaciji sa medijima, naročito u kriznom komuniciranju</li> <li>• Definisani Plan integriteta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negativna percepcija o radu pravosuđa</li> <li>• Slaba zainteresovanost medija za rad "malih sudova"</li> <li>• Curenje informacija</li> </ul>

## 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 izbijanja, smanjuje mogućnost eskalacije problema.

## 10. GENERALNI CILJ STRATEGIJE ZA KRIZNO KOMUNICIRANJE U OPĆINSKOM SUDU U KISELJAKU

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“*

## 11. STRATEŠKI CILJEVI I ZADACI KRIZNOG KOMUNICIRANJA

Strateški cilj 1		Strateški jačati proaktivnu komunikaciju	
Strateški zadatak 1.1.		Izraditi komunikacijsku strategiju	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Imenovati komisiju za kreiranje komunikacijske strategije	Decembar 2024. godine	Predsjednik suda
2.	Definisati strateške ciljeve, ciljne grupe, komunikacijske taktike, plan provedbe i načine evaluacije komunikacijskih aktivnosti i kreirati nacrt komunikacijske strategije i prezentirati kolegiju	Decembar 2024. godine	Predsjednik suda i sekretar suda
3.	Usvojiti komunikacijsku strategiju	Decembar 2024. godinr	Kolegij suda
4.	Redovno održavanje konferencija za medije	Jednom godišnje- januar i juli	Predsjednik suda, viši stručni saradnik za odnose sa javnošću
5.	Redovno ažurirati web stranicu suda objavljivanjem presuda i aktuelnosti	Kontinuirano	Web uredništvo
6.	Kontinuirano proaktivno komunicirati i provoditi definisane komunikacijske taktike	Kontinuirano	Predsjednik suda, viši stručni saradnik za odnose sa javnošću

7.	Činjenicama i argumentima u medijima reagovati na negativne izjave političara i osoba na pozicijama moći usmjerene prema instituciji	Kontinuirano	Predsjednik suda, viši stručni saradnik za odnose sa javnošću
8.	Kontinuirano evaluirati provedbu komunikacijskih aktivnosti	I-IV kvartal	Predsjednik suda, viši stručni saradnik za odnose sa javnošću-

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.	Redovno održavanje sjednica stručnog kolegija	tromjesečno	Predsjednik suda
2.	Redovno održavanje sjednica krivičnog odjeljenja sa posebnim akcentom na raspravljanje o radu na predmetima korupcije	mjesečno	Predsjednik suda, šefovi krivičnog odjeljenja, sudije
3.	Kontinuirano izvještavanje predsjednika suda i predsjednika odjeljenja o efikasnosti u radu na predmetima od posebnog interesa javnosti	Mjesečno	sudije
4.	Praćenje rada na predmetima koji imaju rizične faktore, a o kojima se pojavljuju negativne reakcije i eventualno nastupaju krizne situacije	Kontinuirano- na dnevnoj bazi	Predsjednik suda
5.	Praćenje reakcija javnosti i medija o kriznim situacijama uz obavezno izvještavanje predsjednika suda	Kontinuirano- na dnevnoj bazi	Viši Stručni saradnik za odnose s javnošću
6.	Svako utvrđeno curenje informacija iz institucije se prijavljuje i adekvatno sankcioniše	Kontinuirano	Predsjednik suda, viši stručni saradnik za odnose sa javnošću

Strateški cilj 3		Uspostaviti adekvatno planiranje i upravljanje 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.	Učešće u radionicama za upravljanje krizama	polugodišnje	Članovi tima za krizno komuniciranje
2.	Kreirati godišnji izvještaj (analizu) kriznih situacija u sudu	Decembar 2025. godine	Predsjednik suda, viši stručni saradnik za odnose sa javnošću-portparol suda
3.	Izraditi plan ili smjernice za postupanje u kriznim situacijama u sudu (upravljanje krizama)	Do kraja 2025. godine	Članovi tima za krizno komuniciranje
4.	Učešće u edukacijama ili sastancima u vezi sa razmjenama dobrih praksi u upravljanju krizama	Godišnje	Članovi tima za krizno komuniciranje

Strateški cilj 3		Uspostaviti adekvatno planiranje i upravljanje kriznim situacijama	
Strateški zadatak 3.2.		Ojačati timove za upravljanje kriznim situacijama u sudu kroz kontinuiranu eksternu 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.	Učestvovati u kreiranju Vodiča za kriznu komunikaciju, a koji obrađuje i dio o psihološkim aspektima suočavanja sa krizama	Do kraja 2025. godine	Predsjednik suda, viši stručni saradnik za odnose sa javnošću (uz eksternu podršku)

Strateški cilj 4		Uspostaviti efikasnu provedbu kriznog komuniciranja	
Strateški zadatak 4.1.		Učestvovati 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	2025 -2028.godine	Članovi tima za krizno komuniciranje
2.	Učešće u radionicama za upravljanje krizama	polugodišnje	Članovi tima za krizno komuniciranje
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	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	Članovi tima za krizno komuniciranje

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	Odgovorni za provedbu
1.	Kreirati Plan kriznog komuniciranja u sudu	Do kraja 2025. godine	Predsjednik suda, viši stručni saradnik za odnose sa javnošću
2.	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 (2025-2028.)	Predsjednik suda, viši stručni saradnik za odnose sa javnošću-portparol suda

## 12. PREVENTIVNE AKTIVNOSTI

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

- 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 izbjegnulo 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
- izgradnja pouzdanog odnosa sa medijima;
- 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;
- prikupljanje i obrada podataka o mogućim problematičnim pitanjima i trendovima, te procjena njihovog uticaja na percepciju javnosti o Sudu;
- uspostavljanje tima za upravljanje krizom, definiranje uloge i mjera koje tim treba poduzeti, te mogućih scenarija događaja;
- prikupljanje podataka o članovima tima (brojevi telefona u uredu, brojevi privatnih telefona), budući da se u trenucima krize, naime, povećava interes novinara i za osobe o kojima ovisi rješavanje krize;
- organizacija dodatne obuke za rad sa novinarima za sve osobe koje su ovlaštene za davanje informacija u redovnim uslovima i tokom krize;
- utvrđivanje poruke, ciljne javnosti, te medijskih kuća na koje se Sud može osloniti u raznim varijantama kriznog plana;
- prikupljanje podataka o organizacijskim pitanjima rada medija i novinara.

### 12.1. Faktori upravljanja krizom

Uspješno upravljanje krizom zasniva se na sljedećim faktorima:

- poznavanje početka, obima i razloga krizne situacije;
- imenovanje pojedinca koji će prezentovati objedinjene, jasne i pouzdane informacije;
- širenje kruga primalaca informacije;
- ulaganje napora da krizni period ne traje predugo;
- identifikacija i komentarisanje 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 izvještanju 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

### 12.2. 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: predsjednik suda, zamjenik predsjednika suda, sekretar suda, viši stručni saradnik za odnose sa javnošću i IKT službenik. Krizni tim se sastaje odmah po saznanju da je nastala krizna situacija (u roku od 24 sata), koja bi mogla uticati na imidž Suda. Potrebna je planska reakcija na krizu, koja će uslijediti najkasnije u roku od 72 sata od vremena kada je kriza nastupila.

Na sastanku kriznog tima obavljaju se sljedeće aktivnosti:

- definiše se šta je konkretno dovelo do krize i ko ju je izazvao (jedan medij ili više njih, opšta javnost, pojedinac ili institucija);
- prezentuju se elementi krize, odnosno razlozi kritike medija, javnosti, pojedinca ili institucije prema Sudu;
- utvrđuju se eventualne greške u djelovanju i komuniciranju;
- prezentuje se šta je već urađeno povodom konkretne situacije;
- utvrđuju se koraci koji će se 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 odnose sa javnošću, a u krizama visokog intenziteta izjavu uvijek daje predsjednik suda.

### 12.3. 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. Viši stručni saradnik za 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. Viši stručni saradnik za odnose sa javnošću treba da bude maksimalno informisan 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 sa javnošću će u informisanju učestvovati postupajući sudija ili predsjednik suda.

### 12.4. Određivanje ciljnih javnosti

U zavisnosti od toga šta je izazvalo krizu i kod kojih grupa javnosti se ona najviše manifestuje, određuje 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 zaposlene (kao internu javnost) o pravom stanju stvari i razjasniti da se od svih zaposlenih 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 dalji razvoj situacije. Najvažnije javnosti su:

- mediji;
- građani (opšta 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.

### 12.5. Određivanje ključnih poruka

Nakon analize problema koji je izazvao krizu, određuje se jasne, precizne, koncizne, objektivne i shvatljive poruke o poziciji i učešću suda u krizi, odnosno određuje se ključne poruke. Definisati 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 viši stručni saradnik za informisanje i odnose s javnošću obraditi i plasirati kroz dogovorena sredstva i načine komuniciranja prema različitim grupama javnosti

### 12.6. Određivanje komunikacijske taktike

U zavisnosti od određivanja primarnih i sekundarnih javnosti sa kojima je potrebno komunicirati, određuje se i metode komuniciranja. Također, u zavisnosti od intenziteta krizne situacije, određuje se i intenzitet komunikacije, odnosno, koja kombinacija metoda će se koristiti. Za različite grupe javnosti koristiće se sljedeće taktike:

- Interna javnost: pismo (e-mail) predsjednika suda svim zaposlenicima, saopštenje za zaposlene, sastanak sa svim zaposlenima, kolegij suda;
- Mediji: demant, konferencija za štampu, brifing, saopštenje za medije, intervju, učestvovanje u emisijama u elektronskim medijima (radio i TV), saopštenje na web stranici suda;
- Opšta javnost: posredstvom medija, saopštenje 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.

### 12.7. 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 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 zaposlenih, radna atmosfera može biti ugrožena, a zaposleni 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. 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.

## 12.8. Evaluacija implementacije kriznog plana

Nakon što se implementiraju sve aktivnosti iz kriznog plana, analiziraće se njihova učinkovitost. Analiza će se uraditi u roku od 48 sati. Predsjednik suda i sekretar suda će izvršiti monitoring medijskog izvještavanja o krizi, te reakcije drugih grupa javnosti na informacije plasirane iz Suda. Analiziraće 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 uticaje koji mogu dovesti do opadanja ugleda Suda.

## 12.9. 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 zaposleni 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 utiče 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 usled greške ili loše procjene u Sudu, ili se nepotrebno prikrivala neka informacija, te je potrebno javnosti saopštiti 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;
- kada je potrebna dugotrajna istraga radi utvrđivanja činjenica;

- kada bi se odgovorom prejudiciralo određeno pitanje koje je predmet postupka;
- kada se kritika javlja tokom političke kampanje, a odgovor profesionalne zajednice bi se mogao protumačiti kao podrška određenom kandidatu na određenu poziciju.

### 13. ORGANIZACIONI OKVIR ZA REALIZACIJU STRATEGIJE

#### 13.1. Tim za krizno komuniciranje

Predsjednik suda, zamjenik predsjednika suda, sekretar suda, viši stručni saradnik za odnose sa javnošću, IKT službenik i koordinator plana integriteta 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 i on je voditelj tima za krizno komuniciranje. Zadužen je da koordiniše komunikaciju sa medijima i javnošću, nadgleda kreiranje ključnih poruka, konačno odobrava sve informacije koje se komuniciraju sa medijima i javnosti, dogovara regularne i hitne sastanke radnih timova, saraduje sa komunikacijskim savjetnikom, osigurava dostupnost resursa potrebnih za ispunjenje zadataka članova tima.

Zakonom o sudovima u Federaciji Bosne i Hercegovine, propisano je 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 suda, sve što se iz Suda plasira prema medijima, strankama i opštoj javnosti u ime Suda, odobrava se od strane zamjenika predsjednika suda koji je ujedno i koordinator tima za krizno komuniciranje. On je zadužen da pomaže voditelju tima u određivanju prioriteta zadataka i rješavanju upita, koordiniše prikupljanje svih informacija vezanih za kriznu situaciju, ispunjava sve dužnosti voditelja tima za krizno komuniciranje tokom odsutnosti, pomaže timu u komunikaciji sa medijima.

Sekretar suda obavlja poslove pravnog savjetnika i pruža sve pravne savjete vezano za implementaciju komunikacijske strategije i pruža pravne savjete za ključne poruke medijima i ostaloj javnosti.

Viši stručni saradnik za odnose s javnošću je komunikacijski savjetnik i pruža savjete liderima suda s ciljem fokusiranja na prioritete koji su od strateške važnosti u kriznoj komunikaciji, osigurava sažetu, pravovremenu i vjerodostojnu komunikaciju, saraduje sa timom kriznog komuniciranja prilikom davanja izjava za medije. Prikuplja sve vijesti i komentare koji su povezani sa Općinskim sudom u Kiseljaku i o tome obavještava predsjednika suda, izrađuje saopštenja za štampu i informacije društvenim komunikacijskim medijima u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama, uputama i uz prethodno dopuštenje predsjednika suda, rješava zahtjeve za pristup informacijama, priprema brošure, biltene i dokumente za javnost o funkcionisanju Suda.

IKT službenik je koordinator IT službe u pružanju tehničke podrške u kriznim situacijama. Koordinira i pruža tehničku podršku u komunikaciji sa medijima, asistira u realizaciji konferencija za medije.

Koordinator Plana integriteta pruža 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 višeg stručnog saradnika za odnose s javnošću.

#### 14. PRAĆENJA I PROCJENA STRATEGIJE

Praćenje ove Strategije biće povjereno Radnoj grupi koja će analizirati postignuti napredak i realizaciju postavljenih ciljeva na polugodišnjem nivou. Vršiće se monitoring i evaluaciju Strategije na osnovu izvještaja implementacije određenih aktivnosti.

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

Općinski sud u Kiseljaku  
Broj: 49 0 Su 071135 24 Su  
Kiseljak, 02.12.2024. godine



Predsjednica suda  
Orman Šerbo Rasema