

KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA
Okružnog suda u Istočnom Sarajevu
(Period 2025. do 2027. godine)

SADRŽAJ

I UVOD.....	3
II PRAVNI OKVIR ZA DONOŠENJE KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE.....	3
III NADLEŽNOST, MISIJA I VIZIJA.....	3
1.Nadležnost.....	3
2.Misija.....	4
3.Vizija.....	4
IV KLJUČNI PRINCIPCI CILJNIH SKUPINA JAVNOSTI.....	4
1.Strateški okvir informisanja.....	5
2.Strateški principi informisanja.....	5
V STRATEGIJA ODNOSA SA JAVNOŠĆU.....	6
1.Generalni cilj i misija odnosa sa javnošću Okružnog suda u Istočnom Sarajevu.....	6
2.Ključni strateški pravci djelovanja.....	6
3.Plan aktivnosti u provedbi strategije.....	6
3.1.Komunikacija sa medijima.....	6
3.2.Saopštenja za javnost.....	7
3.3.Web stranica Okružnog suda u Istočnom Sarajevu.....	8
3.4.Prikupljanje podataka i sačinjavanje odgovora na zahtjeve za pristup informacijama.....	8
3.5.Komunikacija sa pravnim i fizičkim licima.....	8
4.SWOT analiza.....	9
5.Identifikovanje strateških oblasti strateških odgovora.....	10
VI KRIZNO KOMUNICIRANJE.....	11
1.Pojam krize.....	11
2.Planiranje i upravljanje kriznom komunikacijom.....	12
3.Posebna pravila za postupanje u kriznoj situaciji izazvanoj kritikom.....	13
VII EVALUACIJA.....	14

I UVOD

Na osnovu člana 48. Zakona o sudovima Republike Srpske („Službeni glasnik Republike Srpske“, broj: 37/12, 44/15 i 100/17), člana 8. Pravilnika o unutrašnjem sudskom poslovanju („Službeni glasnik Republike Srpske“ broj: 9/14, 71/17, 67/18 i 6/19), te Plana integriteta Okružnog suda u Istočnom Sarajevu 014-0-SU-16-000302 od 23.08.2016. godine, Predsjednica Okružnog suda u Istočnom Sarajevu donosi:

Komunikacijsku strategiju (u daljem tekstu: Strategija), koja sadrži skup mjera i aktivnosti koje će se provoditi s ciljem uspostavljanja, razvoja i unapređenje odnosa sa svim oblicima javnosti, 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 opšte javnosti.

Strategija ima za cilj da postavljanjem sistemskog okvira za planiranje komunikacije uspostavi korektnu interakciju sa svim oblicima javnosti, posebno u kriznim situacijama, a sve radi boljeg razumijevanja konkretnih aktivnosti Suda u odnosu na stranke, advokate, štampane i elektronske medije i pripadnike profesionalne zajednice, uz nastojanje da se u realnim okvirima promoviše otvorenost i transparentnost institucionalnog djelovanja Suda.

II PRAVNI OKVIR ZA DONOŠENJE KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE

Pravni okvir za donošenje Strategije čine:

- a) Zakon o sudovima Republike Srpske („Službeni glasnik RS“ broj: 37/12, 44/15 i 100/17),
- b) Pravilnik o unutrašnjem sudskom poslovanju Republike Srpske („Službeni glasnik RS“ broj: 9/14, 71/17, 67/18 i 6/19),
- c) Plan integriteta Okružnog suda u Istočnom Sarajevu 014-0-SU-16-000302 od 23.08.2016. godine
- d) Strateški plan Okružnog suda u Istočnom Sarajevu (2025-2027),
- e) Komunikacijska strategija Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovine 2022-2025.

III NADLEŽNOST, MISIJA I VIZIJA

1. Nadležnost

Stvarna nadležnost Okružnog suda u Istočnom Sarajevu propisana je članom 30. Zakona o sudovima Republike Srpske:

1. Prvostepena nadležnost:

- a) za krivična djela za koja je zakonom propisana kazna veća od deset godina ili dugotrajni zatvor, ako zakonom nije određena nadležnost drugog suda,
- b) da postupa u toku istrage i nakon podizanja optužnice u skladu sa zakonom,
- v) da sudi za krivična djela za koja je Sud Bosne i Hercegovine prenio nadležnost na okružne sudove

g) da odlučuje u svim upravnim sporovima i to prema sjedištu prvostepenog upravnog organa, kao i o zahtjevima za zaštitu sloboda i prava utvrđenih ustavom, ako su takve slobode i prava povrijeđena konačnim pojedinačnim aktom ili radnjom službenog lica u organima uprave, odnosno odgovornog lica u preduzeću, ustanovi ili drugom pravnom licu, kada za zaštitu tih prava nije obezbjeđena druga sudska zaštita.

2. Drugostepena nadležnost:

a) o žalbama protiv odluka osnovnih sudova,

b) drugim redovnim i vanrednim pravnim lijekovima, ako je to određeno zakonom.

3. Ostala nadležnost:

a) rješava o sukobu mjesne nadležnosti između osnovnih sudova sa svog područja u skladu sa zakonom,

b) odlučuje o prenosu mjesne nadležnosti sa jednog osnovnog suda na drugi osnovni sud sa svom područja,

v) odlučuje o brisanju osude i prestanku mjera bezbjednosti i pravnih posljedica osude, na osnovu sudske odluke,

g) postupa po molbama za pomilovanje u skladu sa zakonom,

d) rješava o priznanju odluka stranih sudova, stranih trgovačkih sudova i stranih arbitraža,

đ) pruža međunarodnu pravnu pomoć u krivičnim predmetima,

e) odlučuje o pravnim lijekovima protiv odluka svojih vijeća kada je to zakonom određeno,

ž) vrši druge poslove određene zakonom.

2. Misija

Okružni sud u Istočnom Sarajevu kao nezavisna i transparentna pravosudna institucija postupa na osnovu Ustava i zakona, i omogućava jednak pristup pravdi i jednakosti svih građana pred zakonom, kroz punu primjenu načela pravde i pravičnosti, i uvažavanja najviši standarda primjene i zaštite ljudskih prava i osnovnih sloboda, čime se primarno nastoji učvrstiti vladavina prava i povjerenje javnosti u rad pravosuđa.

3. Vizija

Osnovni razlog za donošenje Strategije Okružnog suda u Istočnom Sarajevu je unapređenje postojeće korektne, djelotvorne i dvosmjerne komunikacije, koja će učvrstiti međusobno uvažavanje i poštovanje svih komunikacijskih skupina i povećati nivo znanja interesnih grupa o radu, funkcionisanju i nadležnostima suda, u svrhu boljeg razumijevanja objavljenih informacija, posebno između internih i eksternih ciljnih grupa, kao i unapređenje komunikacije unutar pravosudnih institucija i opšte javnosti.

IV KJUČNI PRINCIPI INFORMISANJA CILJNIH SKUPINA JAVNOSTI

Definisanjem planske i aktivne komunikacije ovog Suda, kao javne institucije, nastojat će se uspostaviti principijelan odnos prema interesu javnosti, medijima, i ciljnim skupinama javnosti, 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: internu i eksternu.

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
- opšta javnost.

Zbog ciljeva koji se žele postići Strategijom, objavu informacija eksternoj javnosti potrebno je oblikovati i prilagoditi kako bi odgovarala svrsi obraćanja javnosti. Treba voditi računa da informacija koja se plasira određenoj grupi javnosti treba biti sadržajno lako razumljiva, provjerena i određena u ciljnom segmentu.

1. Strateški okvir informisanja

Povećana transparentnost predstavlja jedan od strateških ciljeva Suda, predviđen i Planom integriteta Okružnog suda u Istočnom Sarajevu 014-0-SU-16-000302 od 23.08.2016. godine i Strateškim planom (2025-2027), kao aktinostima na osnovu kojih će se nastaviti sa dosadašnjom praksom periodičnog objavljivanja sudskih odluka za koje sudije daju saglasnost za objavljivanje, povećan broj ostalih saopštenja i obavještenja o aktivnostima suda korisnih za javnost, kao npr. raspored pretresa, objave odluka iz krivičnih, građanskih i upravnih predmeta, uz poštivanje ključnih principa, kao što su:

- a) zaštita podataka označenih stepenom javnosti,
- b) individualnim pravima osumnjičenih, odnosno optuženih, tužitelja i tuženih, a posebno prava na pravično suđenje,
- c) o pravu javnosti da bude upoznata sa radom krivičnog pravnog sistema,
- d) interesu maloljetnih osoba,
- e) zaštiti svih ustavom zagarantovanih prava učesnika u postupku, prvenstveno zaštititi prava na privatnost, lične podatke, ugled,
- f) zaštitu javnog reda, morala i nacionalne sigurnosti,
- g) tačnosti, aktuelnosti, relevantnosti i zvaničnosti objavljivanja informacija.

2. Specifični principi informisanja

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

- a) mogu se objaviti informacije o statusu predmeta i preduzetim radnjama suda,
- b) mogu se objaviti informacije o zakonskoj kvalifikaciji krivičnog djela i
- c) informacije o zakazanim terminima glavnog pretresa.

Navedeni specifični principi moraju se imati u vidu i kod zahtjeva za pristup informacijama dostavljenih u pisanoj formi, koji se podnose na osnovu Zakona o slobodi pristupa informacijama Republike Srpske.

V STRATEGIJA ODNOSA SA JAVNOŠĆU

1. Generalni cilj i misija odnosa sa javnošću Okružnog suda u Istočnom Sarajevu

Institucionalno unaprijediti profesionalnu i korektnu komunikaciju kako unutar suda, tako i prema široj javnosti radi jačanja ugleda institucije Okružnog suda u Istočnom Sarajevu 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 opštom javnošću.

2. Ključni strateški pravci djelovanja

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

- kontinuirana fer i korektna komunikacija sa medijima,
- jačanje internih kapaciteta za razvijanje i očuvanje ugleda Suda i provođenje dobrih praksi odnosa sa javnošću od strane svih zaposlenika Suda,
- efikasna plan za krizno komuniciranje sa ciljem blagovremenog informisanja svih grupa javnosti o postupanju Suda u konkretnim situacijama 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 i očuvanje ugleda Suda kao institucije koja svoj rad promoviše na transparentan, jasan i otvoren način u smislu korektne društvene interakcije u razmjeni informacija, te institucionalne odgovornosti,
- omogućavanje svim skupinama javnosti brz, jednostavan i ekonomičan pristup informacijama pod kontrolom Suda.

3. Plan aktivnosti u provedbi strategije

3.1. Komunikacija sa medijima

Komunikacija sa medijima zasnivat će se na dosljednom principu legaliteta i proporcionalnosti, nezavisnosti i nepristrasnosti, brzom pružanju informacije i poštivanju procedure, dostupnosti i transparentnosti, tačnosti i pravne preciznosti uvjetovano konkretnom situacijom sa jasnom porukom na razumljivom jeziku, zasnovanoj na etičnosti, jednakosti i principu poštivanja profesionalizma predstavnika medija.

Predsjednik suda definira politiku odnosa sa medijima, sa kojom trebaju biti upoznati svi nositelji pravosudne funkcije i uposlenici suda kako bi se ista dosljedno provodila. Politika odnosa sa medijima zasniva se na sljedećim smjernicama:

- a) predsjednik suda je jedina ovlaštena osoba za predstavljanje Suda u medijima,
- b) sve poruke koje izlaze iz Suda trebaju biti odobrene od strane postupajućeg sudije

- ili predsjednika i prezentirane na jasan i nedvosmislen način,
- c) ovlaštena osoba za predstavljanje suda u odsutnosti predsjednika je zamjenik predsjednika,
 - d) sudije i ostali zaposlenici Suda ovlašteni su da predstavljaju Sud u medijima, samo kada je to predviđeno zakonom, ovom Strategijom ili kada su na to izričito ovlašteni od strane predsjednika Suda,
 - e) svi zahtjevi za intervjuima koordiniraju se sa stručnim saradnikom za odnose sa javnošću i potvrđuju sa predsjednikom suda, a u slučaju davanja intervju bez odobrenja predsjednika, svi uposlenici koji u njima učestvuju ili za iste saznaju, dužni su bez odlaganja informirati stručnog saradnika za odnose sa javnošću, a on predsjednika suda,
 - f) tokom intervju koji daje uposlenik Suda, osigurava se prisustvo stručnog saradnika za odnose sa javnošću,
 - g) ukoliko se radi intervju sa predsjednikom suda, stručni saradnik koordinira sa medijima sve detalje koji se odnose na sadržaj i tok intervju. Prije svakog intervju stručni saradnik za odnose sa javnošću će od novinara zatražiti da unaprijed dostavi listu pitanja,
 - h) stručni saradnik za odnose sa javnošću pohranjuje audio ili audio-video zapise i članke sa intervjuima predsjednika (zamjenika ili drugog ovlaštenog uposlenika Suda) i ulaže ih u odgovarajuće registratore koje vodi.

U smislu naprijed definisanog postupanja i komuniciranja sa medijima ili intervju, sve zahtjeve za intervju koordinira stručni saradnik za odnose sa javnošću, a odobrava ih predsjednik suda. Ukoliko predsjednik odobri (prihvati javni nastup) intervju koji zahtjeva proaktivno planiranje i pripremu, uvijek će se u redovnim okolnostima, unaprijed tražiti pitanja koja će biti predmetom intervju, ili barem tema o kojoj bi se trebalo govoriti.

3.2.Saopštenja za javnost

Za sačinjavanje saopštenja za javnost i njegovu objavu, po odobrenju predsjednika suda, zadužen je stručni saradnik za odnose sa javnošću. Pri sačinjavanju i objavi saopštenja za javnost, potrebno je voditi se sljedećim principima:

- a) saopštenje za javnost treba da bude razumljivo i relevantno – vezano za određenu temu koja je važna svim skupinama javnosti,
- b) informacija u saopštenju treba da odgovara na pitanja ko?, šta?, kada? i zašto?,
- c) tekst informacije ne smije biti pretenciozan, niti sadržavati neosnovane pretpostavke i komentare,
- d) saopštenje za javnost treba biti na razumljivom jeziku, nedvosmisleno i tačno.

Saopštenja za javnost mogu se plasirati:

- a) objavom na web stranici Okružnog suda u Istočnom Sarajevu, kako bi informacija bila dostupna svim zainteresiranim javnostima,
- b) elektronskom poštom (email), kao sredstvom komunikacije koje omogućava brz i direktan način dostavljanja saopštenja za javnost predstavnicima medija i drugim zainteresovanim 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.

Okružni sud u Istočnom Sarajevu, izložene načine komunikacije koristi za objavu sljedećih vijesti:

- kompletne, djelimično anonimizirane odluke iz krivičnih, građanskih i upravnih predmeta,
- administrativne i organizacijske promjene u Sudu,
- važne kadrovske promjene,
- objavljivanje statističkih izvještaja,
- aktivnosti vezane za javne nabavke Suda,
- učesća u posebnim projektima,
- važne službene posjete i sastanci.

3.3. Web stranica Okružnog suda u Istočnom Sarajevu

Okružni sud u Istočnom Sarajevu 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, koje je uspostavilo Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine. Objavljivanjem važnih informacija o broju i strukturi predmeta, načinu njihovog okončanja, organizaciji rada suda, uposlenicima, postupku javnih nabavki i drugim važnim dokumentima, nastoji se društvenoj zajednici u cjelini približiti uloga koju ovaj Sud ima u pravnom sistemu.

Web stranica se periodično ažurira ima za svrhu da svim ciljnim skupinama javnosti posluži kao efikasan alat da bez nepotrebnog čekanja, ostvare pristup velikom broju korisnih informacija.

3.4.Prikupljanje podataka i sačinjavanje odgovora na zahtjeve za pristup informacijama

Službenik za odnose sa 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, prikuplja podatke, priprema odgovor, sačinjava i potpisuje rješenja kojim se u potpunosti ili djelimično odobrava pristup informaciji ili odbija. 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, ista će se dostaviti u zakonskom ili optimalno mogućem roku.

3.5.Komunikacija sa pravnim i fizičkim licima

Pored naprijed navedenih oblika komunikacije i dostavljanja odgovora na pismene zahtjeve, svako pravno i fizičko lice može doći do informacije i putem:

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

Oglasna ploča Suda postavljena je na vidno mjesto koje dostupno korisnicima usluga.

Po ovlaštenju predsjednika suda, u skladu sa članom 8. Pravilnika o unutrašnjem sudskom poslovanju, predsjednik prima stranke svake srijede u terminu od 09,00 do 12,00 sati.

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

Kutija 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 predsjedniku suda na dalje postupanje.

4. SWOT analiza

Swot analiza predstavlja most između sadašnjeg stanja, koje je uslovljeno situacionom analizom željenog budućeg stanja koje se definiše strateškim planom razvoja, kroz analizu unutrašnjeg i vanjskog okruženja u kojem sud djeluje.

SNAGE	SLABOSTI
- Adekvatno i kontinuirano komuniciranje s javnošću, - Razvijen sistem interne razmjene informacija, - Kvalitetna IT podrška, - Omogućavanje pristupa presudama i prisustva suđenjima, - Objavljivanje odluka, - Stručan i profesionalan kadar	- Nema značajnije prakse i znanja u kriznom upravljanju i kriznom komuniciranju
PRILIKE	PRIJETNJE
- Definisanje komunikacijske strategije, - Aktivnije učešće predsjednika suda u komunikaciji sa medijima, a naročito u kriznim situacijama	- Negativne reakcije na postupanje i djelovanje suda, - Nerealna očekivanja javnosti od suda, - Širenje informacija

5. Identifikovanje strateških oblasti i strateških odgovora

Strateške oblasti	Strateški odgovor
Okružni sud u Istočnom Sarajevu priprema strategiju i plan za upravljanje krizama.	Strateška komunikacija
Nema zaposlenog višeg stručnog saradnika za informisanje, već poslove u oblasti odnosa sa javnošću obavlja sekretar suda????	Strateška komunikacija
U komunikacijskim aktivnostima Okružni sud u Istočnom Sarajevu ne koristi društvene mreže.	Strateška komunikacija
U komunikaciji suda sa medijima najaktivniju ulogu ima sekretar suda i predsjednik suda.	Strateška komunikacija
Informacije na web stranici se ažuriraju, te se omogućava pristup presudama, kao i prisustvo na suđenjima otvorenim za javnost.	Strateška komunikacija
Sud prepoznaje na šta se odnose kritike i negativne reakcije javnosti i medija o radu suda.	Strateška komunikacija
Sud je svjestan interesa javnosti, te komunicira i prati objave medija o radu suda.	Strateška komunikacija

Strateške oblasti	Strateški odgovor
U ovom sudu se rijetko pojavljuju krizne situacije.	Planiranje i upravljanja kriznim situacijama
Nedostatak stručne literature koji tretira upravljanje krizama.	Planiranje i upravljanja kriznim situacijama
Uticaj kriza na institucije kreće od umjereno negativne percepcije do negativnih reakcija prema institucijama.	Planiranje i upravljanja kriznim situacijama
U procjeni određenih kriznih situacija i u upravljanju krizama uključene su ključne i odgovorne osobe.	Planiranje i upravljanja kriznim situacijama
U sudu je u toku izrada plana za krizno komuniciranje.	Planiranje i provedba kriznog komuniciranja
Članovi kriznog tima su međusobno dostupni jedni drugima, a u internoj komunikaciji se koriste različiti oblici komuniciranja.	Planiranje i provedba kriznog komuniciranja
Ključne poruke tokom kriza se baziraju na tačnim, jasnim i preciznim informacijama o utvrđenim činjenicama.	Planiranje i provedba kriznog komuniciranja
Sa drugim grupama javnosti tokom kriza dominantna je pisana komunikacija i korištenje web stranica.	Planiranje i provedba kriznog komuniciranja
Komunikacija sa medijima tokom kriza su saopštenja i informacije na web stranicama.	Planiranje i provedba kriznog komuniciranja
Evaluacija krizne komunikacije radi se po okončanju krize, a po potrebi i tokom krize.	Planiranje i provedba kriznog komuniciranja

VI KRIZNO KOMUNICIRANJE

1. *Pojam krize*

Kriza se prepoznaje kao nepredvidiv događaj s potencijalno negativnim ishodom koji može narušiti ugled, status, integritet institucije ili uticati na rad, zdravlje pravosudne institucije.

Krizno komuniciranje predstavlja efikasno upravljanje kada određeni rizični faktori eskaliraju, te područje odnosa sa javnošću se sastoji od predviđanja mogućih kriznih situacija, te pripremi adekvatne komunikacije, analize preduzetih radnji u postkriznom periodu. Okružni sud u Istočnom Sarajevu ima formiran tim za krizne situacije i krizno komuniciranje, kojim ima zadatak da u slučajevima prepoznate krizne situacije razvije alate koji će omogućiti prevazilaženje kriznog događaja, te o tome izvještava javnost, a službenik za odnose sa javnošću svakodnevno vrši monitoring medija koji prate rad Suda. Na taj način se prate medijski članci, prilozi, intervjui, komentari i drugi sadržaj koji se objavljuje u printanim, elektronskim i web medijima, a tiču se djelovanja suda. Prilikom monitoringa medija i kroz svakodnevne kontakte sa novinarima, službenik za odnose sa javnošću uočava njihove reakcije i prati sve kritike na rad Suda.

Prikupljene informacije službenik za odnose sa javnošću, prenosi predsjedniku suda, te se kao početna reakcija procjenjuje da li se radi o kritikama koje bi mogle izazvati ozbiljnije posljedice po ugled Suda, ukoliko da, pristupa se kreiranju tzv. kriznog tima. Prilikom donošenja Plana kriznog komuniciranja prikupljaju se sve relevantne informacije koja sadrže odgovore na osnovna pitanja: ko, šta, kada, gdje i zašto. Odmah po kreiranju kriznog plana, 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 predloženo šta je preduzeto u pravcu rješavanja krizne situacije.

Prilikom prvog obraćanja, kao i drugog obraćanja potrebno je iznijeti 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 zahtjevu informaciju koja davaocu izjave nije poznata, potrebno je dati odgovor „problem se još uvijek istražuje“. Također se obavještava i interna javnost Suda u isto vrijeme kada se obavještavaju i novinari, i to iz razloga jer se krizna situacija svakako odražava i na internu javnost, pa ukoliko su mediji jedini izvor informacija za zaposlenike, radna atmosfera može biti ugrožena.

Tokom krizne komunikacije uspostavlja se i vodi dnevnik poziva novinara, pitanja koja su postavljena, rokovi kojih se moraju pridržavati, obećanja koja su im data. Uzvraća se svaki poziv radi zadržavanja kontrole nada pričom, kako novinari informacije ne bi potražili na drugom mjestu i napisali netačnu vijest koja bi probudila krizu. Relevantne informacije se redovno ažuriraju.

Službenik za odnose sa 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. Službenik 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 iznijeti u javnosti. 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 službenikom za odnose sa javnošću će u informisanju učestvovati postupajući sudija ili predsjednik suda.

Odmah po nastanku krize aktivira se radna grupa za krizno komuniciranje (u daljem tekstu: krizni tim) koju čine: Predsjednik suda, predsjednici odjeljenja, sekretar suda, službenik za odnose sa javnošću i postupajući sudija i IKT službenik.

U slučaju kritike na njegov rad, odnosni 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 uticati na ugled Suda. Potrebna je planska reakcija na krizu, koja će uslijediti najkasnije u roku od 72 sata od vremena kada je kriza nastupila.

Nakon što se implementiraju sve aktivnosti iz kriznog plana, analizirat će se njihova učinkovitost. Analiza će se uraditi u roku od 48 sati. Službenik za odnose sa javnošću će izvršiti monitoring medijskog izvještaja 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 uticaje koji mogu dovesti do opadanja ugleda Suda.

2. Planiranje i upravljanje kriznom komunikacijom

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

Jedan od važnih zadataka Tima za krizne situacije i krizno komuniciranje jeste definisanje mogućih taktika, odnosno strategija komuniciranja koje će se pripremiti u datoj situaciji, vodeći računa o specifičnostima, prednostima i manama svake od strategija. Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje, treba imati jasno definisane načine postupanja u krizi, ali svaka kriza je specifična i zahtjeva prilagođavanje plana, odnosno pažljivo razmatranje svake situacije i iznalaženje adekvatnog odgovora na istu.

Na sastanku kriznog tima obavljaju se sljedeće aktivnosti:

- a) definiše se šta je konkretno dovelo do krize i ko ju je izazvao (mediji, opšta javnost, pojedinac ili institucija),
- b) prezentuju se elementi krize, odnosno razlozi kritike medija, medija, javnosti, pojedinca ili institucije prema Sudu,
- c) utvrđuju se eventualne greške u djelovanju i komuniciranju,
- d) prezentuje se šta je već urađeno povodom konkretne situacije,
- e) utvrđuju se koraci koji će se preduzeti,
- f) utvrđuje se pojedinačna uloga svakog aktera iz Suda u razrješenju krize,
- g) postavlja se rok za pripremu plana kriznog komuniciranja,
- h) definiše se prva poruka prema javnosti kroz obraćanje medijima putem saopštenja za javnost ili izjave, kako bi se predočilo da se preduzimaju odgovarajuće mjere za rješavanje situacije.

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

informacijama vezanim za krizu ili eventualnu promjenu njenog smjera, te određuje koje strategije komunikacije će primijeniti.

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

Prilikom obraćanja medijima, javnost će se izvijestiti samo o onome što je u datom momentu poznato i ništa više od toga. Kod davanja izjave u krizama manjeg i srednjeg intenziteta ovu izjavu može dati službenik za odnose sa javnošću, a u krizama visokog intenziteta izjavu daje predsjednik suda.

Nakon analize problema koji je izazvao krizu, odredit će se koje će se informacije proslijediti ciljnim javnostima, odnosno odredit će se ključne poruke. Na sastanku tima za krizne situacije i krizno komuniciranje diskutovati će se 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 javnosti pravo stanje stvari. Ključne poruke će odrediti tim za krizne situacije i krizno komuniciranje, te će ih službenik za odnose sa javnošću obraditi i plasirati kroz dogovorena sredstva i načine komuniciranja prema različitim grupama javnosti.

3. Posebna pravila za postupanje u kriznoj situaciji izazvanoj kritikom

U slučaju kritike na rad Suda, nikakav odgovor se neće dostavljati dok se prethodno ne kontaktira uposlenik na koga se odnosi kritika, odnosno dok se dogovor ne usaglasi sa radnom grupom za krizno komuniciranje.

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

- da li bi odgovor služio u svrhu informisanja 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 uopšte, Sud ili neki drugi element pravosudnog sistema,
- 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 kritika ili izvještaj, 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 situacijama:

- kada je kritika ozbiljna,
- kada kritika odražava nerazumijevanje pravnog sistema ili uloge sudije, ili se djelimično zasniva na takvom nerazumijevanju,

- kada kritika sadrži materijalne greške ili obmanjuje,
- kada je kritika osnovana i došla je uslijed 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.

U pogledu forme odgovora na kritiku, ona može biti:

- telefonski poziv novinaru ili uredniku,
- pismo uredniku,
- konferencija za štampu.

Slučajevi u kojima nije prikladno reagovati na kritiku su:

- kada kritika predstavlja pravičan komentar ili mišljenje,
- kada su sudija i kritičar u ličnom sporu,
- kada je kritika nejasna,
- kada je kritika pokreće pitanja sudijske etike, koja su za predočavanje uredu disciplinskog tužioca Visokog sudskog i tužilačkog vijeća BiH,
- kada je potreban dugotrajna istraga radi utvrđivanja činjenica,
- kada se kritika javlja tokom političke kampanje, a odgovor profesionalne zajednice bi se mogao protumačiti kao podrška određenom kandidatu.

VII EVALUCIJA

Predsjednik suda, predsjednici odjeljenja, sekretar suda, službenik za odnose sa javnošću i IKT službenik, čine osnovni tim Suda za realizaciju svih strateških programa, evaluaciju postignutih rezultata, reviziju strategije, razvoj postojećih i kreiranje novih strateških programa.

Predsjednik suda ima vodeću ulogu u svim aktivnostima, te delegira konkretne zadatke. Pored predsjednika suda, zamjenika predsjednika suda, sekretara, službenika za odnose sa javnošću i IKT službenika i ostali uposlenici Suda mogu imati značajnu ulogu u primjeni strategije.

Na temelju Zakona o sudovima Republike Srpske, predsjednik suda odgovoran je za rukovođenje cjelokupnim sudom i sudskom upravom. Predsjednik suda predstavlja sud pred drugim organima i organizacijama i s tim u vezi svaka informacija koja se iz suda plasira, mora biti odobrena od strane predsjednika suda.

Zakonom o sudovima Republike Srpske je propisano i 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, odobrava se od strane zamjenika predsjednika suda.

Službenik za odnose sa javnošću prikuplja i sistematizuje sve vijesti i komentare koji su povezani sa Okružnim sudom u Istočnom Sarajevu i o tome obavještava predsjednika suda, izrađuje i otprema saopštenja za štampu i informacije društvenim komunikacijskim medijima u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama, uputama i uz prethodno dopuštenje predsjednika suda, učestvuje u održavanju konferencije za štampu, sarađuje sa predsjednicima sudskih odjeljenja, prisustvuje sastancima odjeljenja kako bi se upoznao sa stanjem, odgovara na sve upite novinara uz prethodnu konsultaciju predsjednicima sudskih odjeljenja. 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.

Sekretar suda obavlja sve ostale poslove neophodne za provođenje ove strategije, a koji nisu direktno stavljeni u obavezu drugim uposlenicima u Sudu. Primarni zadatak sekretara suda koji je u vezi sa odnosima sa javnošću jeste da pruži smjernice i pomoć službeniku za odnose sa javnošću kada su u pitanju tehnička i logistička pitanja koja se mogu javiti u njegovom poslu. Sekretar ima ključnu ulogu u uspostavi dobre interne komunikacije administrativnog osoblja.

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

Svi zaposleni u Sudu, dužni su po saznanju za nastanak krizne situacije, o tome bez odlaganja obavijestiti službenika za odnose sa javnošću. Najmanje jednom godišnje, a po potrebi i češće vršit će se monitoring i evaluacija strategije na osnovu izvještaja koji će pripremiti službenik za odnose sa javnošću, na osnovu praćenja i prikupljenih informacija od relevantnih učesnika u tom procesu. Po potrebi će se poduzimati korektivne aktivnosti ukoliko to određenja dešavanja i promjene u okruženju budu zahtijevali.

PREDSJDNICA SUDA

Zinaida Husić