

Na osnovu člana 31. stav 1. 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), te člana 8. stav 1. tačka k) Pravilnika o unutrašnjem sudskom poslovanju („Službeni glasnik BiH“, broj: 66/12, 54/17, 60/17, 30/18 i 83/22), a shodno Smjernicama za izradu i provođenje Plana integriteta u pravosudnim institucijama Bosne i Hercegovine objavljenih od Visokog sudskog i tužilačkog vijeća BiH Broj: 08-02-3-2080-1/2016 od 08.07.2016. godine, predsjednica Općinskog suda u Lukavcu dana 08.12.2025. godine, donosi:

PRAVILNIK
o internoj i eksternoj komunikaciji u
Općinskom sudu u Lukavcu

I OPĆE ODREDBE

Član 1.
(Predmet pravilnika)

- (1) Pravilnikom o internoj i eksternoj komunikaciji u Općinskom sudu u Lukavcu (u daljem tekstu: pravilnik) utvrđuju se načela i pravila interne i eksterne komunikacije i razmjene službenih informacija kojima se obezbjeđuje uspješna komunikacija unutar Općinskog suda u Lukavcu (u dalje tekstu: sud), kao i uspješna komunikacija suda sa javnošću.
- (5) Izrazi koji su zbog preglednosti navedeni u jednom gramatičkom rodu u Pravilniku bez diskriminacije odnose se i na muški i na ženski rod.

Član 2.
(Cilj)

- (1) Polazeći od toga da je komunikacija skup aktivnosti za prijenos i primanje informacija, cilj koji se želi postići pravilnikom je bolji protok informacija kojim će se unaprijediti efikasnost rada suda kao cjeline i svih zaposlenika na njihovim radnim mjestima.
- (2) Izgradnjom dobre komunikacije se unapređuje timski rad, obezbjeđuje nesmetan protok informacija, povećava djelotvornost i motivacija zaposlenih, stvara pozitivna atmosfera u radnoj sredini, veća otvorenost i javnost rada i djelotvornije rješavanje problema uključujući i stavove i mišljenja javnosti uopšte.
- (3) Ciljevi komunikacije su:
 1. Podržavati i promovisati ciljeve i vrijednosti organizacije suda, kako bi se provodila pravda;
 2. Uvesti i održavati povjerenje i koheziju unutar suda, zbog zdrave i stimulirajuće sredine;
 3. Povesti računa da svi zaposleni znaju, razumiju i ponašaju se u skladu sa dogovorenim pravilima, principima i vrijednostima komunikacije;
 4. Objavljivati interno i eksterno pravila, principe i vrijednosti na temelju kojih se vrši komunikacija u ovom sudu;
 5. Komunikacija se odnosi na prenošenje i tumačenje poruka na jasan način tako da zaposleni mogu razumjeti jedni druge i raditi zajedno;
 6. Efikasna komunikacija počinje sa efikasnim vještinama slušanja, govora, ispitivanja i podjele povratnih informacija.

Član 3.
(Oblici komunikacije)

- (1) Osnovni oblici komunikacije u ovom sudu su:
 - a) interna komunikacija i
 - b) eksterna komunikacija.
- (2) Sud koristi dva osnovna kanala za komuniciranje: formalni i neformalni. Oba su bitna za prenošenje poruka (nekada su u interakciji, a nekada su u konfliktu).
- (3) Formalni kanali komunikacije su zvanični kanali komunikacije - putevi za slanje poruka koji su predviđeni i propisani normativnom regulacijom: organizacionom šemom i koncepcijom funkcionisanja, dok su neformalni kanali komunikacije – putevi koji nisu predviđeni i propisani normativnom regulacijom.

Član 4.
(Načela komunikacije)

- (1) Opšta komunikacijska načela su:
 - slušanje kao preduslov za uspješnu komunikaciju,
 - otvorenost kao značajan elemenat stvarne komunikacije,
 - inovacija, kreativnost i spremnost na rizik kao ogledalo korporativne (organizacione) kulture,
 - dijalog kao prioritetni oblik komunikacije,
 - lična odgovornost za sadržaj i pravovremenost informacije,
 - traženje i respektovanje različitih mišljenja,
 - razumijevanje kulturnih razlika,
 - objasniti komunikacijske granice, ako nije moguće cjelokupno izvještavanje,
 - poštovanje pojedinca, takođe u slučaju različitih pogleda i stajališta.
- (2) Dobrom komunikacijom se postiže brzo i efikasno otklanjanje nedostataka u cilju što kvalitetnijeg rada ovog suda. Veoma je bitno da svi zaposleni znaju, razumiju i ponašaju se u skladu sa pravilima i principima komunikacije.
- (3) Efikasna komunikacija:
 - drži zaposlene ažurnim,
 - navodi zaposlene da se uključe u organizaciju,
 - povećava motivaciju i posvećenost zaposlenih,
 - poboljšava odnos i razumjevanje među zaposlenim,
 - pomaže zaposlenim da razumiju potrebe za promjenom.

Član 5.
(Prava i obaveze zaposlenih)

- (1) Interna ili eksterna komunikacija zaposlenika suda obavlja se na jednom od tri službena jezika, uz puno poštivanje prava na slobodu izražavanja.
- (2) Zaposleni u sudu dužni su u internoj ili eksternoj komunikaciji pridržavati se načela utvrđenih u članu 5. ovog Pravilnika, a naročito vodeći računa o ugledu suda, kao i izbjegavati bilo koji oblik diskriminacije, posebno iz nacionalnih, vjerskih, političkih i rodnih razloga.
- (3) Zaposleni su dužni u okviru svojih redovnih radnih zadataka osigurati nesmetan protok informacija kojima se obezbjeđuje komunikacija i međusobno informisanje u sudu.

- (4) Zabranjena je zloupotreba bilo kojeg načina komunikacije radi širenja neprovjerenih informacija ili očigledno lažnih vijesti, odnosno iznošenje ličnih, porodičnih ili drugih prilika bilo kojeg lica kada to šteti njegovom ugledu ili dostojanstvu.
- (5) U međusobnoj komunikaciji zaposlenici su dužni pridržavati se pravila i kodeksa dobrog ponašanja, nekonfliktno djelovati i uopšte svojim ponašanjem doprinositi izgradnji pozitivne radne atmosfere.
- (6) U komunikaciji sa strankama zaposleni u sudu su dužni pridržavati se pravila dobrog ponašanja koja uključuju: ljubaznost, profesionalan odnos, predusretljivost u odnosu na zahtjeve i pomoć u rješavanju pitanja koje stranke imaju.

Član 6.

(Korištenje rodno osjetljivog jezika u internoj i eksternoj komunikaciji)

Prilikom navođenja funkcije, titule, zvanja i zanimanja na službenom dopisu, vizitkarti, natpisu na kancelariji, iskaznici itd., kada se odnose na ženu koristi se oblik ženskog roda, a kada se odnose na muškarce koristi se oblik muškog roda. Pri tome se vodi računa o poštivanju jezičke norme koju je zaposlenik odabrao, kao i o tome u kojem rodu zaposlenik želi da se oslovljava.

Član 7.

(Informisanje novozaposlenih)

Novozaposleni u sudu se upoznaju sa svim standardnim oblicima i načinima komunikacije i informisanja u sudu uključujući i oblike utvrđene ovim pravilnikom.

II INTERNA KOMUNIKACIJA

Član 8.

(Interna komunikacija)

- (1) Interna komunikacija podrazumijeva skup aktivnosti na razmjeni informacija u procesu obavljanja poslova i rukovođenja unutar svake organizacione jedinice suda i između organizacionih jedinica suda.
- (2) Interna komunikacija je jedan od najbitnijih uslova za dobro funkcionisanje bilo koje institucije pa i ovog suda. Dobra interna komunikacija među zaposlenim u sudu od velikog je značaja obzirom da od nje zavisi i eksterna komunikacija. Što je bolja interna komunikacija to će i usluge prema korisnicima biti brže i kvalitetnije. Isto tako, dobra interna komunikacija je i preduslov za lakše rješavanje problema i veću efikasnost u rješavanju zahtjeva stranaka.
- (3) Interna komunikacija se, u pravilu, ostvaruje kroz formalne načine komuniciranja putem sastanaka, diskusija, internih dopisa, elektronske pošte, oglasne table, štampanih materijala namijenjenih zaposlenicima i na druge načine.
- (4) Interna komunikacija se, s ciljem efikasnijeg funkcionisanja suda, može ostvarivati i kroz neformalne načine komuniciranja putem razgovora i na druge načine.
- (5) Tokom izvršavanja svojih poslova, zaposlenici informišu nadređene, kao i ostale zaposlene o činjenicama, stavovima i mišljenjima do kojih su došli u svom radu, a o kojima isti treba da budu upoznati radi izvršavanja zadataka iz njihovog djelokruga rada, kao i radi pribavljanja mišljenja, smjernica ili ideja. Za prijenos informacija se preporučuje jedan od formalnih načina komuniciranja (sastanak, dopis, elektronska komunikacija i sl.).

(6) Posmatrano sa aspekta smijera kretanja komunikacije, razlikujemo 3 (tri) oblika formalne interne komunikacije u ovom sudu, a to su:

- a) Silazna komunikacija, (komunikacija prema/na dole),
- b) Uzlazna komunikacija (komunikacija prema/na gore) i
- c) Horizontalna komunikacija.

Član 9.

(Silazna komunikacija)

- (1) Silazna komunikacija ili komunikacija prema/na dole, je komunikacija koja teče od vrha prema dole, odnosno od višeg ka nižem nivou u skladu sa organizacijom suda.
- (2) Silazni komunikacijski kanali trebaju informisati, ubijediti, objasniti, oduševiti, usmjeravati i potaći na akciju. Oni su posebno važni tokom promjena.
- (3) Drugi komunikacijski kanali (uzlazni i horizontalni) ne mogu efikasno funkcionisati bez ovih silaznih kanala.
- (4) Primjeri poruka koje se komuniciraju na ovakav način su: instrukcije za zadatak, dodatna pojašnjenja, procedure i praktične informacije.
- (5) Silazna komunikacija u ovom sudu se može ostvariti:
 - a) velikim sastancima otvorenog tipa,
 - b) brifinzima tima,
 - c) internim biltenima i e-mail sistemima.
- a) Veliki sastanci otvorenog tipa se trebaju organizovati kako bi se zaposlenim prenijeli važni problemi i predstavile velike promjene. Viši rukovodioci bi trebali presjedavati sastancima, a u nekim slučajevima i izabrani članovi.

Prednosti otvorenih sastanaka su da zaposleni dobiju osjećaj da ih rukovodioci dovoljno cijene i da su spremni da s njima direktno pričaju, odgovaraju na njihova pitanja i reaguju na povratnu informaciju i da donosioci odluka dobiju informacije iz prve ruke i pristup zaposlenim, koji će izraziti ne samo svoje brige već i probleme korisnika usluga.

Loše strane otvorenih sastanaka jesu da neki zaposlenici nevoljno postavljaju pitanja na otvorenim sastancima, da se pitanja često odnose samo na posao ili grupu ljudi, zahtjeva se planiranje i organizacijski doprinos, a veliki broj zaposlenih je istovremeno pozvan da prisustvuje sastanku.
- b) Brifinzi tima – predsjednik suda, sekretar suda, rukovodioci organizacionih jedinica u sudu – redovno održavaju brifinge sa timom gdje se raspravlja o problemima i radu osoblja. Ovi brifinzi se često održavaju da bi rukovodilac bitne probleme brzo prenio zaposlenim, a njihova mišljenja uključio u proces. Zaposleni obično preferiraju da primaju informacije direktno od neposrednog rukovodioca.

Prednosti brifinga tima jesu da se stvara više prilika za dvostranu komunikaciju nego na otvorenim sastancima, informacije se mogu preoblikovati kako bi se zadovoljile potrebe određenih timova, većina zaposlenih se osjeća manje ograničenim u postavljanju pitanja, redovno održavanje daje ljudima pouzdanje da će čuti cijelu priču, kada postoji struktura za brifinge tima onda se posebno „brze poruke“ mogu prenijeti zaposlenim.

Loša strane brifinga tima je u tome da njihov uspjeh zavisi od toga koliko je rukovodilac sposoban i voljan da prenosi poruke na brz i interesantan način. To zahtjeva i posebnu vještinu koju možda treba razviti, jer ako se brifinzima ne rukovodi dobro, oni mogu postati „ne produktivni“ ili prilika za propagiranje negativnog mišljenja.

- c) Interni bilteni i e-mail sistemi trebaju ciljati sve zaposlene (ili posebnu grupu) i trebaju se objavljivati redovno. Ova komunikacijska sredstva trebaju imati jasan cilj, stil i uredničku politiku. Specijalna izdanja, poruke i/ili e-mailovi se trebaju objavljivati za velike probleme i trebaju ciljati specifične grupe zaposlenih. Redovna izdanja ne smiju postati suhoparna i neinformativna.

Prednost biltena i e-mailova je u tome što mogu brže doprijeti do većeg broja osoblja nego putem sastanaka i svo osoblje dobija istu poruku. Kanali elektronske komunikacije mogu također povećati vrijeme reagovanja i fleksibilnost i omogućiti detaljnije informacije (kao npr. slike, dijagrami ili šeme prenose se na jeftiniji način).

Loše strane biltena i e-mailova su što rukovodilac ne može garantovati da će poruke biti pročitane i shvaćene i što se na individualna pitanja ne može odgovoriti efikasno kao na sastancima.

Član 10.

(Uzlazna komunikacija)

- (1) Uzlazna komunikacija ili komunikacija prema/na gore, je prenos poruka sa nižeg na više nivoe tj. komunikacija koju su inicirali podređeni sa svojim nadređenim.
- (2) Vrste poruka koje se koriste u ovoj formi su: kvaliteta rada, problemi vezani za posao, kolege zaposlenih i njihovi problemi, percepcija (opažanje) podređenih o praksi i načelima unutar ovog suda, zadaci i procedure i sl.
- (3) Kanali uzlazne komunikacije u ovom sudu obično su:
 - a) Obilazak zaposlenih od strane rukovodioca/posjećivanje zaposlenih,
 - b) Sastanci sa predstavnicima zaposlenih,
 - c) Ankete za zaposlene.

- a) Obilazak zaposlenih od strane rukovodioca/posjećivanje zaposlenih. Ovo podrazumjeva interakciju rukovodioca sa zaposlenim u ovom sudu, koja će im pomoći da utvrde želje i potrebe zaposlenih. Obilazak zaposlenih je najjednostavniji, najjeftiniji i najefikasniji metod komunikacije i treba se raditi redovno bez obzira na učestalost.

Prednosti obilaska zaposlenih su u tome da ovaj način daje svima mogućnost da razgovaraju direktno sa rukovodiocima i da im iznesu svoje probleme, a da će se zaposleni takođe osjećati cjenjenijim i važnim kada rukovodioci iskoriste priliku da se sretnu s njima na njihovom terenu. Posjećivanje zaposlenih takođe omogućava rukovodiocima da imaju uvid u njihove svakodnevne obaveze.

Loše strane obilaska zaposlenih jesu u tome da se rukovodioci moraju na neko vrijeme odvojiti od svojih hitnih radnih odgovornosti, da pitanja od strane zaposlenih možda nisu jednostavna za odgovoriti, te možda zaposlenik nerado izlaže svoje probleme kada se nađe licem u lice sa rukovodiocima.

- b) Sastanci sa predstavnicima zaposlenih. Uglavnom se koriste u posebno složenim situacijama, gdje rukovodilac nije u mogućnosti kontaktirati sa neposrednim izvršiteljima posla.

Loše strane sastanaka sa predstavnicima zaposlenih jeste da postoji opasnost da predstavnici zaposlenih ne prenose stavove svojih radnih kolega. Ovaj proces mora biti takođe dobro vođen kako bi se spriječilo kašnjenje u donošenju odluka.

- c) Anketa za zaposlene podrazumjeva postupak istovremenog i pismenog prikupljanja podataka od zaposlenih bilo da se radi o nekom pitanju, temi, situaciji i sl. Ankete pomažu

da se procjeni koliko su zaposleni uključeni u procese i koje su njihove preferirane metode prijema informacija. Ankete zaposlenih se trebaju provoditi redovno. Prednosti anketa za zaposlene su te da se odluke o komunikaciji i kadrovskim pitanjima mogu zasnovati na rezultatima anketa, kao i to što kad tražimo mišljenje zaposlenih njima dajemo garanciju da nam je stalo do njihovog mišljenja. Loše strane anketa za zaposlene su te da to što se pita o njihovim ličnim stavovima, neminovno podiže njihova očekivanja, a zauzvrat sud neće uvijek biti u mogućnosti da ispuni očekivanja. Ankete također mogu biti i vrlo skupe i oduzimati puno vremena.

Član 11.

(Horizontalna komunikacija)

- (1) Horizontalna komunikacija je protok informacija kroz funkcionalna područja ovog suda, na bilo kojem nivou.
- (2) Horizontalna komunikacija prelazi granice odjeljenja i funkcionalne granice, te povezuje zaposlene na širim sličnim nivoima unutar ovog suda.
- (3) Vrste poruka koje se koriste u ovom obliku su: problematika rješavanja problema, podjela informacija između radnih grupa, koordinacija zadataka između odjeljenja i timova.
- (4) Predsjednici odjeljenja suda, sekretar suda, rukovodioci organizacionih jedinica osiguravaju timsku koordinaciju tako što će ohrabrivati horizontalnu interakciju. Trebaju se pobrinuti da kolege prenesu informacije o trenutnom stanju poslova jedni drugima, tako da svaka jedinica doprinese radu po potrebi.
- (5) Prednosti horizontalne komunikacije su: izbjegavaju se administrativni i operativni gubici vremena ili potencijalne pogrešne informacije, a lekcije naučene u jednom organizacionom dijelu suda su primjenjene i drugom dijelu suda. Efikasna horizontalna komunikacija takođe sprječava dupliranje poslova ili neizvršavanje zadataka zbog toga što ljudi pogrešno predstavljaju da će se ti zadaci negdje drugo riješiti.
- (6) U ovom sudu će se po potrebi formirati razne komisije, radne grupe i timovi radi postizanja određenih ciljeva i rješavanja određenih pitanja. Članovi koji rade u njima će se dogovarati o načinima komunikacije u okviru svojih grupa. Komisije, radne grupe i timovi će o svojim aktivnostima i rezultatima izvještavati transparentno i redovno.

Član 12.

(Neformalna interna komunikacija)

- (1) Neformalna komunikacija se odnosi na onu vrstu interakcije (međusobno djelovanje ljudi koji jedan prema drugom zauzimaju stavove i koji sebi obostrano određuju ponašanje) koja se ne odvija kroz službeno određene kanale komunikacije.
- (2) Neslužbene informacije potiču iz društvenih i ličnih interesa zaposlenih, ne iz formalnih zahtjeva ovog suda. Neformalna komunikacija je nasljedna i neophodan je aspekt organizacionog života. Kao takva neformalna komunikacija stvara opuštenu, ugodnu klimu i ne treba biti zamijenjena efikasnim formalnim sistemom.

III POSEBNE NADLEŽNOSTI U OKVIRU INTERNE KOMUNIKACIJE

Član 13.

(Predsjednik suda)

- (1) Predsjednik suda rukovodi radom suda i predstavlja ovaj sud pred drugim organima i institucijama.
- (2) U skladu sa Pravilnikom o unutrašnjem sudskom poslovanju, predsjednik suda:
 - najmanje jednom u 3 (tri) mjeseca, a po potrebi i češće, saziva Stručni kolegij kojeg čine sve sudije, stručni saradnici, a po potrebi i drugi zaposlenici ovog suda. Kolegij razmatra sva pitanja koja se odnose na obavljanje poslova iz djelokruga ovog suda, a naročito: ostvarene rezultate rada u prethodnom periodu, analiziranje stanja svakog sudskog referata, neriješene stare predmete, broj predmeta kojim je zadužen svaki sudija, broj završenih i neriješenih predmeta po sudijama, rad po prioritetnim predmetima, ažurnost suda i ažurnost rada svakog od sudija i ostalih zaposlenika, iskorištenost radnog vremena, mogućnosti za unapređenje metoda rada, stručno usavršavanje sudija, stručnih saradnika i drugih zaposlenika, ostvarivanje programa rada suda i izvještaji o radu, kao i druga pitanja značajna za rad ovog suda.
 - Shodno Pravilniku o sistematizaciji radnih mjesta Općinskog suda u Lukavcu radi praćenja, planiranja, raspravljanja pitanja od značaja za unapređenje rada suda sudskih odjeljenja, a posebno analize ažurnosti i efikasnosti rada suda, kao i drugih pitanja predviđenih Zakonom, predsjednik suda formira Kolegijum predsjednika suda.
 - po potrebi saziva i rukovodi Općom sjednicom koju čine sve sudije ovog suda. Na općoj sjednici odlučuje se o pitanjima propisanim zakonom.
 - po potrebi saziva Kolegij sudske uprave, kojeg čine predsjednik, sekretar suda i rukovodioci organizacionih jedinica ovog suda, te i drugi zaposlenici koje predsjednik uključi u njegov rad. Cilj ovih sastanaka je praćenje, planiranje i unapređenje poslova sudske uprave.
 - najmanje jednom godišnje, a po potrebi i češće, predsjednik će održavati sastanke sa svim zaposlenicima u ovom sudu. Na ovim sastancima se razmatraju sva aktuelna pitanja vezana za rad ovog suda, a naročito pitanja radne discipline, poštivanja odluke o radnom vremenu i punoj iskorištenosti radnog vremena, međuljudski odnosi u sudu, odnos prema strankama i drugim učesnicima u postupku od strane zaposlenika, kojima je obaveza da službeno kontaktiraju sa istim.
 - na početku godine predsjednik suda donosi odluku o rasporedu održavanja sjednica Kolegija predsjednika i Stručnog kolegija za tu godinu.
- (3) O svim sastancima vode se zapisnici.

Član 14.

(Predsjednici sudskih odjeljenja)

- (1) Predsjednici sudskih odjeljenja će jednom u toku mjeseca, a najkasnije jednom u 3 (tri) mjeseca, održavati redovne sastanke sa sudijama iz svog odjeljenja.
- (2) Na sastancima sudskih odjeljenja razmatraju se pitanja od značaja za rad odjeljenja, i to: o problemima vezanim za rad odjeljenja, o zakonitom i blagovremenom obavljanju poslova, o stanju pojedinih sudskih referata, o periodičnim izvještajima o broju i vrsti novoprimitljenih predmeta, predmeta u radu, završenih i nezavršenih predmeta, a naročito starih neriješenih predmeta i o razlozima zbog kojih ti predmeti nisu riješeni, o realizaciji programa rješavanja starih predmeta, o kvalitetu rada sudija u odjeljenju, o ažurnosti rada sudija u odjeljenju, a naročito o poštivanju utvrđenih rokova, o izmjenama zakona, o sudskoj praksi viših sudskih

- instanci, o usaglašenosti sudske prakse između sudija, o mjerama za kvalitetniji, efikasniji i ažurniji rad odjeljenja, o primjeni zakona i drugih propisa u radu, o potrebi nabavke stručne literature, o izboru tema za edukaciju, kao i o drugim pitanjima.
- (3) Na sastancima se vode zapisnici koji se dostavljaju predsjedniku suda.

Član 15. (Sekretar suda)

- (1) Sekretar suda ima veoma značajnu ulogu u internoj komunikaciji u ovom sudu.
- (2) Sekretar suda će najmanje jednom u 3 (tri) mjeseca, a po potrebi i češće, održavati sastanke sa administrativnim osobljem u sudu, odnosno šefovima organizacionih jedinica u sudu. Na ovim sastancima se razgovara o aktuelnim pitanjima vezanim za rad tog osoblja, radnu disciplinu i izvršenje radnih zadataka, vrši se analiza rezultata rada i ispunjenja obaveza u proteklom periodu i planirat će se nove obaveze i zadaci za predstojeći period.
- (3) Na sastanku se vodi zapisnik, a nakon sačinjavanja istog i usaglašavanja isti se dostavlja e-mailom svim prisutnim i predsjedniku suda na upoznavanje u pogledu donesenih zaključaka.
- (4) Sekretar suda će također i svakodnevno ostvarivati dobru internu komunikaciju sa zaposlenim u sudu putem telefona, elektronske pošte ili neposrednim kontaktom.

Član 16. (Šefovi unutrašnjih organizacionih jedinica)

- (1) Šefovi unutrašnjih organizacionih jedinica će najmanje jednom u 3 (tri) mjeseca održavati sastanak sa zaposlenim u cilju praćenja i koordinacije raspodjele poslova, kao i prikupljanja stavova i mišljenja zaposlenih, analiza kvaliteta rada, eventualnih problema i barijera u komunikaciji.
- (2) O sastanku sa zaposlenicima sačinjava se kratka zabilješka koja se dostavlja sekretaru suda radi upoznavanja sa eventualnim zaključcima i koordinacije.
- (3) Šefovi unutrašnjih organizacionih jedinica će svakodnevno distribuirati informacije po liniji rukovođenja adekvatnim kanalima komunikacije.

Član 17. (Zaposlenici)

- (1) Zaposleni u sudu su dužni prikupljati, distribuirati i saopštavati informacije kojima se obezbjeđuje komunikacija i međusobno informisanje svih zaposlenih u sudu.
- (2) Tokom izvršavanja svojih poslova, zaposleni informišu nadređene kao i ostale zaposlene o činjenicama, stavovima i mišljenjima koja imaju ili do kojih su došli u svom radu, a o kojima isti treba da budu upoznati ili je to potrebno radi izvršavanja zadataka iz njihovog djelokruga rada, kao i radi pribavljanja mišljenja, smjernica ili ideja.
- (3) U smislu prethodnog stava ovog člana, preporučuje se jedan o formalnih načina komunikacije (sastanak, dopis, elektronska komunikacija i sl.).
- (4) Zabranjena je zloupotreba bilo kojeg načina komunikacije radi širenja neprovjerenih informacija.

Član 18.
(Eksterna komunikacija)

Dok se kod interne komunikacije informacije prenose na gore, na dole ili horizontalno, u organizacionoj strukturi ovog suda, u eksternoj komunikaciji informacije se unose u sud i iznose van njega.

Član 19.
(Formalna eksterna komunikacija)

- (1) Formalnoj eksternoj komunikaciji mora se posvetiti posebna pažnja bilo da se ostvaruje putem pisama, e-maila, web sajta, telefona, telefaksa ili na druge načine; efikasna komunikacija je prvi korak u stvaranju pozitivnog imidža ovog suda.
- (2) Pažljivo kreirani poslovni akti, izvještaji, prezentacije ili web stranica, pruža eksternom okruženju važnu poruku o kvaliteti organizacije i rada ovog suda.

Član 20.
(Stručni saradnik za informisanje i odnose sa javnošću)

- (1) Poslove informisanja i odnosa s javnošću u ovom sudu obavlja Stručni saradnik za informisanje i obradu zahtjeva za pristup informacijama.
- (2) Prilikom obavljanja ovih poslova Stručni saradnik za informisanje i odnos sa javnošću koristi informacije koje dobije od zaposlenika u internom obliku komuniciranja, da bi zatim sređene i uobličene informacije dosljedno prezentirao javnosti.
- (3) Stručni saradnik za informisanje i obradu zahtjeva za pristup informacijama ovog suda postupa po Zakonu o slobodi pristupa informacijama i u tom svojstvu odgovara na zahtjeve stranaka (to mogu biti građani, advokati, ali i mediji koji se često obraćaju sudu sa zahtjevom da pristupe informacijama pozivajući se na odredbe ovog Zakona) i obavlja poslove odnosa sa javnošću-portparola i komunicira sa predstavnicima medija i odgovara na sve zahtjeve koje podnose, bez formalnih ograničenja (usmeno, pismeno, zahtjeve primljene e-mailom, fax-om, telefonom i sl.) uz prethodnu konsultaciju sa predsjednikom suda, sekretarom suda, predsjednicima sudskih odjeljenja i sudijom koji postupa u predmetu za koji se informacija traži.
- (4) Kako bi se izgradili pozitivni odnosi sa predstavnicima medija, neophodno je na sve zahtjeve odgovoriti u što kraćem roku i na taj način pružiti aktuelne, ali i informacije obrađene od strane suda na jeziku koji je razumljiv široj javnosti.

Član 21.
(Neformalna eksterna komunikacija)

- (1) Za razliku od formalne eksterne komunikacije, koja se često pažljivo priprema, neformalno eksterno komuniciranje se najčešće ostvaruje kao dio rutinskih poslovnih operacija.
- (2) Svi zaposleni predstavljaju važan neformalni kanal komunikacije sa spoljnim svijetom. U toku obavljanja svakodnevnih radnih aktivnosti oni nesvjesno primaju informacije koje povećavaju njihovo ukupno znanje koje imaju o ovom sudu. Šta više, svaki put kad neko od zaposlenih govori o sudu, on šalje poruku. Mnogi ljudi iz eksternog okruženja formiraju svoje mišljenje o

ovom sudu na osnovu nesvjesnih signala koje zaposleni emituju bilo tonom svog glasa, izrazom lica ili svojom cjelokupnom pojavom.

V SREDSTVA EKSTERNE KOMUNIKACIJE

Član 22.

(Brošure)

- (1) Na uočljivim i dostupnim mjestima u hodnicima suda postavljene su kutije u koje će se ulagati raznovrsne brošure u kojima su razrađene teme koje najčešće interesuju stranke.
- (2) Brošure će biti pripremljene i izrađene bilo od raznih organizacija, udruženja i institucija, bilo od ovog suda, ali će se uglavnom odnositi na pitanja organizacije i rada suda i sudstva u cjelini, kao i načinu ostvarivanja i zaštite prava i pružanju usluga korisnicima.

Član 23.

(Oglasna ploča)

- (1) U zgradi suda postavljena je oglasna ploča na kojoj se nalaze obavještenja za stranke u postupku, za zaposlene u sudu, te i razna druga obavještenja kao što su različiti oglasi i rezultati testiranja za prijem novih zaposlenika i slično.
- (2) Sadržaj na oglasnoj ploči se redovno ažurira.

Član 24.

(Intervju)

- (1) Kako bi se javnost što bolje informisala o dešavanjima u sudu, o novinama koje su uvode u radu suda, o problemima koji se javljaju u vezi sa radom suda i sudija, predsjednik ili osoba koju on ovlasti po zahtjevu medija, daje izjave za medije i intervjuje.
- (2) Procedura je takva da novinar dostavi zahtjev za intervju, navede temu o kojoj želi razgovarati i eventualna pitanja koja će postavljati. Po zaprimanju zahtjevu novinar će biti obavješten u roku od tri dana kad se intervju može održati i odredit će se termin intervjuja spram raspoloživog vremena predsjednika suda ili osobe koju on ovlasti.

Član 25.

(Web stranica)

- (1) WEB stranica ovog suda ustanovljena je na jedinstven način preko pravosudnog portala Visokog sudskog i tužilačkog vijeća BiH (www.pravosudje.ba).
- (2) Na WEB stranici su predstavljene sve relevantne informacije i dokumenta vezana za rad suda, kao i pravosuđa u cjelini.

VI CILJEVI INTERNE I EKSTERNE KOMUNIKACIJE U SUDU

Član 26.

(Cilj interne komunikacije u sudu)

- (1) Cilj interne i eksterne komunikacije u sudu je poboljšavanje komunikacije između zaposlenih u sudu, kao i poboljšanje informisanja javnosti o aktivnostima ovog suda.
- (2) Interna komunikacije direktno zavisi od sudskog osoblja, a najviše od predsjednika suda, sekretara suda, šefova organizacionih jedinica, ali i od ostalih zaposlenih u sudu. Komunikacija je direktno vezana i sa sredstvima komunikacije koja zaposlenima stoje na raspolaganju. Dobra komunikacija doprinosi boljem rukovođenju sudom i praćenju napredovanja u postizanju planiranih ciljeva rukovodioca. Ova vrsta komunikacije je veoma bitna za dobro funkcionisanje suda bez obzira da li se radi o silaznoj, uzlaznoj ili horizontalnoj komunikaciji. Što je ova komunikacija bolja, to će i usluge prema korisnicima suda biti bolje.

Član 27.

(Cilj eksterne komunikacije u sudu)

- (1) Osnovni cilj eksterne komunikacije je poboljšanje komunikacije suda sa zainteresovanim građanima, organizacijama i svim drugim zainteresovanim subjektima, te poboljšanje imidža suda kao otvorenog i savremeno organizovanog.
- (2) Cilj je da stranke, advokati, predstavnici medija i svi ostali korisnici usluga budu zadovoljni uslugama suda, da budu blagovremeno i kvalitetno informisani o aktivnostima u sudu.

VII KOMUNIKACIJSKE BARIJERE I NJIHOVO PREVAZILAŽENJE

Član 28.

(Komunikacijske barijere i njihovo prevazilaženje)

- (1) Proces komunikacije prate brojne i raznovrsne teškoće, smetnje i devijacije koje negativno utiču na efikasnost komunikacijskog procesa tzv. barijere efikasnog komuniciranja. Takve barijere mogu biti općeg karaktera (dvosmislenost poruka, jezik, žargon, nedostatak interesa primaoca, nedostatak znanja, iskrivljavanje poruka, nedostatak vremena i sl.), psihološke barijere (razlike u percepcijama, emocije-sreća, ljutnja, tuga, strah, nepovjerenje i sl.) i kulturne barijere (razlike u sistemu vrijednosti pošiljaoca i primaoca, status, osjetljivost koja se mijenja, prerano zaključivanje, različita očekivanja, prva impresija, stereotipi i sl.).
- (2) Prevazilaženje komunikacionih barijera podrazumjeva preduzimanje aktivnosti za prevazilaženje komunikacijskih barijera koje istovremeno predstavljaju „branu“ ponavljanju starih i nastanku novih barijera u komunikaciji.

VIII UNAPREĐENJE SISTEMA KOMUNIKACIJE

Član 29.

(Unapređenje sistema komunikacije)

- (1) Sistem komunikacije u sudu mora se permanentno unapređivati. Ovo zato što se samo na taj način mogu stvoriti relevantne (komunikacione) pretpostavke povećavanja efikasnosti svih zaposlenih i suda u cjelini.

- (2) Unapređenje sistema komunikacije podrazumjeva definisanje postojećeg stanja u sistemu, identifikovanje smetnji, tački zastoja i deformacija procesa komuniciranja uz analizu ključnih barijera.
- (3) Unapređenje interne komunikacije može se ostvariti i promjenama na planu organizacione strukture u pravcu kombinovanja postojećih ili uspostavljanja novih komunikacionih kanala.
- (4) Vrlo je bitno da sud prati i implementira najnovije tehnike i tehnologije, jer je to uslov efikasnosti i efektivnosti sistema komuniciranja.

Član 30.

(Odgovornost zaposlenika)

- (1) Zaposlenik je u obavezi prema resursima odnositi se i ponašati u skladu sa pravilnicima i procedurama ovog suda, a za kršenje pravila i procedura mogu se poduzeti mjere u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima koji regulišu pitanje disciplinske odgovornosti.
- (2) Svi učesnici komunikacije putem elektronske pošte dužni su se pridržavati uputstava dati u Pravilniku o sigurnosti informaciono-komunikacionih sistema Općinskog suda u Lukavcu.

IX PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 31.

(Stupanje na snagu)

- (1) Ovaj pravilnik stupa na snagu danom donošenja, a objavit će se na oglasnoj ploči i web stranici suda.
- (2) Stupanjem na snagu ovog pravilnika prestaje se primjenjivati Interna i eksterna komunikacija Općinskog suda u Lukavcu broj: 126-0-Su-13-000052 od 01.02.2013. godine.

Općinski sud u Lukavcu
 Broj: 126-0-Su-25-000 905
 Lukavac, 12.12.2025. godine

