

БОСНА И ХЕРЦЕГОВИНА
РЕПУБЛИКА СРПСКА
ОСНОВНИ СУД У ЗВОРНИКУ
Број: 083-0-Су-25-000 898
Датум, 05.11.2025. године

КОМУНИКАЦИЈСКА СТРАТЕГИЈА

Основног суда у Зворнику

2025-2027

Новембар 2025. године

Садржај:

УВОД.....	3
ПРАВНИ И СТРАТЕШКИ ОКВИР.....	4
ВИЗИЈА, МИСИЈА, МАНДАТ.....	5
АНАЛИЗА ТРЕНУТНОГ СТАЊА.....	5
СТРАТЕШКИ КОМУНИКАЦИЈСКИ ЦИЉЕВИ.....	6
ЦИЉНЕ ГРУПЕ.....	7
ОСНОВНЕ ПОРУКЕ И СТРАТЕШКИ ПРИНЦИПИ КОМУНИКАЦИЈЕ.....	9
АКТИВНОСТИ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ КОМУНИКАЦИЈЕ С МЕДИЈИМА.....	9
а) Веб страница Основног суда у Зворнику.....	9
б) Саопштења и информације за јавност.....	10
ц) Конференције за медије.....	11
д) Брифинзи за новинаре.....	11
е) Поступање по захтјевима за слободан приступ информацијама.....	11
ф) Поступање на основу медијских упита.....	11
г) Интервјуи и изјаве за медије	12
х) Комуницирање путем друштвених мрежа.....	12
НОСИОЦИ КОМУНИКАЦИЈСКИХ АКТИВНОСТИ И ЊИХОВЕ УЛОГЕ У ПРОВОЂЕЊУ СТРАТЕГИЈЕ	12
КРИЗНО КОМУНИЦИРАЊЕ.....	13
ПРАЋЕЊЕ И ПРОЦЈЕНА СТРАТЕГИЈЕ.....	15
ИНДИКАТОРИ УСПЈЕХА ПРОВОЂЕЊА АКТИВНОСТИ.....	16

УВОД

Комуникацијска стратегија Основног суда у Зворнику је стратешки документ којим се дефинишу комуникацијски циљеви, циљне јавности, комуникацијски канали и основне поруке. Ова стратегија пружа и стратешки оквир за ефикасно кризно комуницирање те унапређење капацитета институције за дјеловање у кризним ситуацијама.

Стратегија има за циљ постизање пуне транспарентности Основног суда у Зворнику, популаризацију рада и јачања угледа Основног суда у Зворнику кроз унапређење интерне и екстерне комуникације, а с циљем повећања повјерења јавности у рад судова. Иако Стратегија препознаје различите циљне групе с којима Основни суд у Зворнику комуницира овај документ садржи низ мјера и активности које се фокусирају на унапређење комуникације с медијима као главним посредником у преношењу информација специфичним циљним групама (професионална заједница, корисници услуга Суда, грађани).

Израда Стратегије произилази из обавезе и опредјељења Основног суда у Зворнику за унапређењем транспарентности ове правосудне институције узимајући у обзир потребу за јачањем повјерења јавности у рад судова и приближавање рада Основног суда у Зворнику широј јавности.

Комуникацијска стратегија Основног суда у Зворнику слиједи стратешка опредјељења Високог судског и тужилачког савјета (ВСТС) БиХ за унапређењем транспарентности правосудних институција у БиХ. Ова стратегија је израђена на основу Комуникацијске стратегије ВСТС-а БиХ, Модела стратегије за кризно комуницирање и Водича за кризно комуницирање за судове. Основни суд у Зворнику се приликом израде ове Стратегије руководио и препорукама наведеним у Медијском акционом плану Високог судског и тужилачког савјета Босне и Херцеговине.

Комуникацијска стратегија Основног суда у Зворнику је средњорочног карактера и њена примјена се односи на раздобље од 2025. до 2027. године након чега је планирано њено ревидирање.

Комуникацијском стратегијом прецизирају се стратешки задатци и активности за провођење циљева који су задати овом стратегијом. Сваке године у складу са годишњим евалуацијама, пратиће се и активности које подузима ВСТС БиХ у провођењу Комуникацијске стратегије и Акционог плана ВСТС-а.

ПРАВНИ И СТРАТЕШКИ ОКВИР

Правни оквир за доношење Комуникацијске стратегије Основног суда у Зворнику чини:

- Закон о судовима Републике Српске;
- Правилник о унутрашњем судском пословању Републике Српске;
- Комуникацијска стратегија ВСТС-а 2022-2025. година;
- Стратешки план суда за период 2025-2027. година и Годишњи програм рада за 2025. годину;
- Закон о слободи приступа информацијама у РС и БиХ;
- Закон о заштити личних података;
- Стратегија за унапређење родне равноправности у БиХ;
- Смјернице за превенцију сексуалног и родно заснованог узнемиравања ВСТС БиХ;
- Смјернице за објаву тужилачких и судских одлука на службеним веб страницама Високог судског и тужилачког савјета Босне и Херцеговине;
- Правилник о објављивању судских одлука (Службени гласник Републике Српске, број: 96/24).

У Републици Српској јавност рада судова регулисана је чланом 124. Устава Републике Српске, чланом 9. Закона о судовима који регулише да се јавност рада суда обезбјеђује јавним расправљањем пред судовима, објављивањем састава суда, давањем обавјештења јавности о току судског поступка, под условима предвиђеним Законом. Јавност рада остварује се и објављивањем судских одлука и других информација од интереса за јавност, уз претходно уклањање личних података. Јавност рада судова регулисана је Законом о слободи приступа информацијама и Правилником о унутрашњем судском пословању.

Потреба за израдом ове стратегије произашла је из Комуникацијске стратегије ВСТС-а БиХ која је усвојена 2021. године, а чији је циљ унаприједити комуникацију ВСТС-а БиХ и правосудних институција у БиХ са законодавном и извршном влашћу, медијима, јавношћу генерално те корисницима услуга правосудних институција, те унаприједити доступност информација о раду ВСТС-а БиХ и правосудних институција у БиХ стручној и широј јавности.

ВСТС БиХ ће, као институција, усмјеравати комуникацијске програме и активности дефинисане Комуникацијском стратегијом, као „кишобран стратегијом“ за цјелокупно правосуђе. Комуникацијска стратегија ВСТС-а БиХ наглашава да цјелокупна правосудна заједница, укључујући носиоце правосудних функција, струковна удружења, центре за едукацију судија и тужилаца, треба да узме активно учешће у информисању и едуковању јавности и правосудним темама, како би се, у суштини, вратило и изградило повјерење грађана у правосудне институције. ВСТС БиХ је у марту 2021. усвојио и детаљан Акциони план који даје преглед испуњења циљева из Комуникацијске стратегије, те у свом анексу садржи и Модел стратегију и Водич за кризно комуницирање за судове.

ВИЗИЈА, МИСИЈА, МАНДАТ

Визија Основног суда у Зворнику је створити транспарентан, ефикасан, правичан и учинковит амбијент за осваривање стратешких циљева предвиђених овом Стратегијом. Основни суд у Зворнику, као суд опште надлежности, поштујући начело независности на основу своје стварне и мјесне надлежности врши своју правосудну функцију утврђену Уставом, законом и подзаконским актима.

Мисија - Основни суд у Зворнику као независна и самостална институција радиће на провођењу циљева ове Стратегије, односно дефинисаних стратешких циљева и на ефикасној имплементацији исте. У суду ће се успоставити стална контрола учинковитости провођења циљева прокламованих овом Стратегијом.

Мандат - Основни суд у Зворнику ће у оквиру своје надлежности дефинисане Законом о судовима Републике Српске, радити на провођењу ове Стратегије и имплементирати задате циљеве у законском оквиру, цијенећи при том специфичне потребе за адекватним информисањем јавности.

АНАЛИЗА ТРЕНУТНОГ СТАЊА

До краја 2021. године правосудне институције у БиХ нису имале кровне смјернице за уређење транспарентности судова и тужилаштва што је резултовало неуједначеним комуникацијским праксама у институцијама. Комуникацијска стратегија ВСТС-а БиХ пружила је правосудним институцијама стратешки оквир за унапређење транспарентности и нагласила важност унапређења комуникације на нивоу правосудног система.

Транспарентност је један од стратешких циљева стратешког плана Републике Српске, а након усвајања Комуникацијске стратегије ВСТС-а Основни суд у Зворнику одлучује да приступи изради и усвајању Комуникацијске стратегије овог суда.

Основни суд у Зворнику је, препознајући значај информисаности јавности и комуникације, у ранијем периоду усвојио стратегије за односе са јавношћу и информисањем и у складу са том стратегијом одржавао је комуникацију са корисницима услуга, професионалном заједницом, медијима и широм јавности користећи канале и технике прописане усвојеном стратегијом. Временом овај суд је проширивао и надограђивао комуникацијске канале који су превазишли прописано. Није прописан систем ефикасне и брзе интерне комуникације као ни област кризног комуницирања који тренутно нема формиран стални тим и протоколе за поступање. До сада овај суд није имао неких значајних криза. Редовно је одржавао контакте са медијима и информисао медије о свим битним суђењима и дешавањима усменом комуникацијом, писменим путем и објавама судских одлука на веб страницама.

Овај суд нема посебна одјељења за односе с јавношћу нити има запосленог радника који би обављао послове са јавношћу и информисањем. Све послове везане за односе са јавношћу и информисање обавља секретар суда који је уједно и службеник за односе са јавношћу.

Анализа комуникацијских пракси овог суда, показала је да је реактивна комуникација Основног суда у Зворнику на задовољавајућем нивоу. Новинари који прате рад Основног суда у Зворнику истичу да су изузетно задовољни начином на који секретар суда комуницира са представницима медија, наводећи да одговоре на упите добијају благовремено и у најкраћим роковима, посебно у ситуацијама које су од значаја за јавност. Међутим, новинари су истакли да постоји простор за унапређење проактивне комуникације, посебно у начину презентације одлука суда и њихове лакше

идентификације. Поред наведеног, на унапређење комуникационе праксе Основног суда у Зворнику значајно је утицао и недостатак људских ресурса због тога што Суд нема службеника за информисање који би искључиво обављао послове из ове области.

Основни суд у Зворнику је у циљу изналажења најбољег рјешења као и праћења функционалности и ефикасности мјера предвиђених овом Стратегијом, утврдио теренутно стање ствари по питањима којим се бави Стратегија. Може се констатовати да је интерна комуникација између свих запослених у суду на задовољавајућем нивоу, те да се може омогућити организовање у циљу предузимања свих потребних мјера из Стратегије. Сви запослени у суду показују задовољавајући степен ажурности по питањима интерног пријема и слања информација, у свим одговарајућим формама, а суд ће настојати да такав ниво интерне комуникације задржи, по могућности унаприједи.

Што се тиче спољне комуникације суд је јавности достављао благовремено обавјештења на веб страници суда и то са информацијама које би, према оцјени суда, могле бити интересантне за јавност. Такође, суд је ажурно одговарао заинтересованим лицима на непосредне захтјеве и на службене захтјеве других институција, било по Закону о слободи информација, било по другом правном основу.

Анализом досадашњег рада показало се да постоји потреба за унапређењем комуникационе праксе Суда с циљем постизања веће отворености, јачања имица Суда и благовременог информисања јавности о темама од посебног јавног интереса, а у складу са тренутним капацитетима Суда.

Овом Стратегијом, између осталог су одређене ситуације које се могу дефинисати као кризне ситуације, те управо, ради превазилажења тих кризних ситуација предсједник суда доноси посебну одлуку о формирању тима за управљање кризама и кризно комуницирање, односно Кризног тима.

СТРАТЕШКИ КОМУНИКАЦИЈСКИ ЦИЉЕВИ

Општи комуникацијски циљ Основног суда у Зворнику је постизање пуне транспарентности Основног суда у Зворнику, популаризација рада и јачања угледа суда кроз унапређење интерне и екстерне комуникације с циљем повећања повјерења јавности у рад судова.

Стратешки комуникацијски циљеви и задаци:

Стратешки циљ 1.

Унаприједити стратешки приступ у односима с јавношћу и интегрисати ову област у саставни дио рада Основног суда у Зворнику.

Стратешки задаци: Дефинисати улоге и задужења одговорних особа за провођење стратегије.

Стратешки циљ 2.

Унаприједити комуникацију с медијима с циљем повећања видљивости рада Суда, разумијевања његове улоге и јачања имица институције.

Стратешки задаци: Унаприједити објаву информација и одлука од посебног јавног интереса на веб страници Суда. Унаприједити видљивост рада Суда и јачати сарадњу с медијима кроз одржавање медијских догађаја. Наставити видљивост рада Суда кроз редовно, тачно и правовремено информисање медија о одлукама и активностима Суда. Осигурати медијима једноставан, брз и економичан приступ информацијама под

контролом Суда. Повећати број јавних иступа представника Суда у медијима с циљем промоције рада Суда и повећања разумијевања улоге и значаја Суда у судском систему.

Стратешки циљ 3. Јачати капацитете Основног суда у Зворнику с циљем примјене најбољих комуникацијских пракси.

Стратешки задаци: Унаприједити комуникацијске вјештине представника Суда. Унаприједити информисање председнице Суда, председника Одјељења и судија о медијском извјештавању и реакцијама јавности на рад Суда.

Стратешки циљ 4. Успоставити ефикасне механизме за препознавање, спречавање и управљање кризним ситуацијама.

Стратешки задаци: Континуирано прикупљати и анализирати релевантне информације о свим ризичним факторима за институцију. Успоставити стални кризни тим и осигурати механизме за ефикасно управљање кризним ситуацијама. Ојачати тим за управљање кризним ситуацијама.

Сви постављени циљеви у овој Стратегији доприносе реализацији основних и специфичних циљева ВСТС-а БиХ који су постављени у Комуникацијској стратегији ВСТС-а БиХ од 2022. - 2025. године:

- 1) Унапређивање комуникације ВСТС-а БиХ и правосудних институција у БиХ са законодавном и извршном влашћу, медијима, јавношћу генерално, те корисницима услуга правосудних институција и
- 2) Унапређивање доступности информација о раду ВСТС-а БиХ и правосудних институција у БиХ стручној и широј јавности.

ЦИЉНЕ ГРУПЕ

Успјешно комуницирање зависи од препознавања циљне групе с којом се комуницира и креирања порука и адекватних комуникацијских канала. Циљне групе Основног суда у Зворнику су:

1. Масовни медији и новинари
2. Професионална јавност
3. Креатори јавног мнијења (невладин сектор, академска заједница)
4. Високи судски и тужилачки савјет БиХ
5. Интерна јавност
6. Грађани Републике Српске и Босне и Херцеговине.

Масовни медији и новинари

Масовни медији и новинари су дефинисани као (стратешка) циљна група, те је успостављање добре сарадње са њима стратешки циљ Основног суда у Зворнику.

Медији су у правилу заинтересовани за дневне, актуелне теме од јавног интереса. Према овој јавности користиће се сви расположиви комуникацијски канали и комуникацијски алати.

Професионална јавност

Друга циљна група су правосудна заједница у коју спадају првенствено судије и тужиоци, те адвокати, односно стручна јавност заинтересована за информације (заузете правне ставове, стручне радове, судске одлуке) Основног суда у Зворнику.

Комуникација са овом циљном групом наставља се кориштењем канала комуникације: веб презентација, специјализоване публикације, округли столови, тематске конференције, „e-mail“.

Креатори јавног мнијења

Комуникација с овом циљном групом обавља се путем следећих комуникацијских канала: медији, округли столови, веб презентација, радне посјете и састанци, јавне презентације.

Високи судски и тужилачки савјет БиХ

Комуникација са овом интерном циљном групом остварује се кроз радне посјете, састанке, тематске округле столове и друге видове комуникацијских канала.

Интерна јавност

Обухвата све запослене суда, предсједницу суда, судије и административно особље, који у значајној мјери могу допринијети правовременом и проактивном информисању екстерне јавности, остварењу транспарентности и угледу суда. Одговорним радом и заједничким дјеловањем ова јавност доприноси стварању ефикасног система унутрашње комуникације, што се истовремено одражава на квалитет комуницирања са екстерном јавношћу. Интерна комуникација има за циљ да успостави несметан проток релевантних информација унутар институције кроз развијен систем размјене информација унутар институције. Интерна комуникација користи више канала комуникације (усмену, штампану, електронску): лицем у лице, састанци, радни материјали, интернет, „e-mail“, веб страница и друго.

Добро интерно комуницирање представља основ успјешних односа с јавношћу:

- Помаже у стварању позитивне радне атмосфере,
- Јача морал и мотивацију,
- Потиче особље да буду гласници позитивних резултата институције,
- Помаже у организацији да учи – особље је битан извор информација и идеја,
- Омогућава пружање бољих услуга корисницима Суда.

Грађани Републике Српске и Босне и Херцеговине

Веома важна и најшира циљна група јесу управо грађани Републике Српске и Босне и Херцеговине, стога је неопходно да постоји добра комуникација између суда и јавности. Да би се осигурала добра комуникација потребно је да су грађани боље обавијештени о раду суда, те да боље разумију с једне стране одговорност судија који се залажу за остваривање правде, као и њихову посвећеност раду којим се баве, а са друге стране сложеност правосудних задатака којима су изложени сви који чине саставни дио суда, од предсједнице суда, секретара суда, судија, те свих запослених.

Сходно наведеном, грађани треба да стекну повјерење у рад суда управо радом суда на транспарентности и отворености, што засигурно укључује и претходно поменути комуникацију са медијима, који увелико дјелују на формирање мишљења јавности. Стиче се утисак да грађани имају формирано више негативно мишљење, те је потребно радити на томе да грађани стекну повјерење у рад Суда. Треба се истакнути да Основни суд у Зворнику жели да ради на томе да се овакве околности промијене, те да је спреман да прихвати критику и да проактивно дјелује. Управо из наведених разлога је неопходно радити на комуникацији са грађанима да би јавност била објективно информисана и да би се остварио горе наведени циљ Комуникацијске стратегије – стекло повјерење грађана.

ОСНОВНЕ ПОРУКЕ И СТРАТЕШКИ ПРИНЦИПИ КОМУНИКАЦИЈЕ

Поруке које Основни суд у Зворнику комуницира са јавношћу ослањају се на надлежности и улогу Основног суда у Зворнику у правосудном систему Републике Српске:

- Основни суд у Зворнику је независан и непристрасан суд који омогућава једнак приступ правди и једнакости свих грађана пред законом.
- Основни суд у Зворнику ће у свом комуницирању слиједити и циљеве утврђене Комуникацијским планом за област етике, интегритета и спречавања сукоба интереса ВСТС-а БиХ.

У комуницирању с јавношћу Основни суд у Зворнику прати следеће стратешке принципе:

- Институционална одговорност и пуна транспарентност;
- Поштовање правила поступка и заштите права и интереса учесника у поступку;
- Поштовање и уважавање права јавности на приступ тачним и правовременим информацијама;
- Поштовање права на приступ информацијама пред контролом Суда.

АКТИВНОСТИ ЗА УНАПРЕЂЕЊЕ КОМУНИКАЦИЈЕ С МЕДИЈИМА

С обзиром да се Комуникацијска стратегија Основног суда у Зворнику фокусира на односе с медијима као главним посредником у комуникацији са широм јавности њоме су прецизиране активности које ће Суд проводити како би остварио стратешке циљеве.

Основни суд у Зворнику ће радити на континуираном унапређењу проактивне комуникације како би осигурао брз и тачан приступ информацијама о раду Суда и унаприједио транспарентност институције с циљем да представницима медија олакша приступ информацијама од јавног интереса.

Проактивна комуникација се остварује кроз правовремено објављивање важних информација и судских одлука на веб страници Основног суда у Зворнику, дистрибуцијом информација и судских одлука путем „e-maila“ и одржавањем периодичних конференција за медије.

Поред тога, Основни суд у Зворнику ће континуирано радити на унапређењу квалитета и ажурности у поступању по захтјевима за слободан приступ информацијама, медијским упитима, те ће настојати уважити потребе медија за достављање изјава, док ће представници Суда јавно иступати у случајевима од посебног јавног интереса.

а) Веб страница Основног суда у Зворнику

Важне информације о раду Основног суда у Зворнику презентују се свакодневно на веб страници Суда с циљем једностраног и брзог приступа информацијама. Веб страница садржи информације о судским поступцима од јавног интереса који се воде пред Судом, саопштења о одлукама које Суд доноси у предметима од јавног интереса, најаве рочишта који су од посебног јавног интереса, ажуран распоред суђења, судске одлуке које су од значаја за судску праксу, као и судске одлуке од јавног интереса.

На веб страници се редовно објављују и информације о активностима запослених Суда, статистички показатељи који се односе на рјешавање предмета пред Судом, те стручне радове и публикације значајне за судску праксу. Веб страница садржи и

упутства за приступ информацијама под контролом Основног суда у Зворнику, Закон о слободи приступа информацијама.

Суд редовно врши објаву важних информација о свом раду у оквиру веб портала „pravosudje.ba“, као система јединственог представљања веб садржаја заједничког за правосудје у Босни и Херцеговини, који је успоставило ВСТС БиХ.

Приказивањем за Суд важних информација, афирмише се улога коју Суд има у правном систему и друштвеној заједници у цјелини свим субјектима на које се иста односи и који могу имати правни интерес да се упознају са истом.

Систематично организована веб страница с компетентним и актуелним информацијама о поступању Суда у конкретним предметима требало би да наведеним циљним групама послужи као ефикасан алат да без процедуралних потешкоћа и непотребног чекања остваре приступ великом броју информација које су им потребне.

Приступ порталу суда омогућен је преко веб-а као основног интернет сервиса, путем линка.

С тим у вези Суд је на основу Правилника о објављивању судских одлука (Службени гласник Републике Српске, број: 96/24) усвојио интерни Правилник о објављивању судских одлука, акта и информација о предметима у Основном суду у Зворнику (број: 083-0-Су-25-000 816 од 30.06.2025. године), којим се прописује начин и поступак објављивања правоснажних одлука и других информација од интереса за јавност на „web“-страници суда и другим специјализованим „web“-сервисима, уз претходну анонимизацију личних података, а ради обезбјеђења јавности рада суда.

б) Саопштења и информације за јавност

Основни суд у Зворнику правовремено дистрибуише саопштења за јавност медијима у вези са предметима и догађајима који су од посебног јавног интереса, укључујући информације о одлукама које Суд доноси у предметима који су од посебног јавног интереса.

Саопштења се пласирају и с циљем обавјештавања јавности о важним активностима предсједнице, судија и запослених у Суду, значајним статистичким показатељима рада Суда, те посебним пројектима у којима Суд учествује.

Основни суд у Зворнику редовно информисе о рочиштима која се одржавају у предметима од јавног интереса, а која су отворена за јавност путем дистрибуције најаве о одржавању рочишта.

Саопштења и информације припрема и дистрибуише секретар суда, који је уједно и службеник за односе са јавношћу, на основу одобрења предсједнице Суда, те у сарадњи са предсједницима Одјељења и поступајућим судијама.

Саопштења и информације су написана разумљивим језиком у форми новинарске вијести и нуде одговоре на основна новинарска питања. Саопштења која се односе на судске поступке на разумљив начин објашњавају ток судског поступка.

Саопштења и информације се дистрибуишу путем „e-maila“ на ширу „mailing“ листу медија и новинара те се правовремено објављују на „web“ страници Основног суда у Зворнику.

ц) Конференције за медије

Основни суд у Зворнику ће у наредном периоду најмање једном годишње организовати конференцију за медије на којој се представљају резултати рада, а у случају потребе и чешће. Конференција за медије се организује уз претходно одобрење предсједнице Суда.

Приликом организовања конференција за медије Основни суд у Зворнику води рачуна о следећем:

- Информације које се саопштавају су од јавног интереса,
- На конференцији учествује оптималан број говорника који саопштавају јасно формулисане и унапријед договорене поруке,
- Представницима медија се дистрибуише додатни материјал,
- Уважава потребу представника медија за информацијама о темама које нису у фокусу конференције за медије те настоје пружити одговоре кад год је то могуће и у што краћем року,
- Пажљиво се бира вријеме и мјесто одржавања конференције за медије.

д) Брифинзи за новинаре

Основни суд у Зворнику ће по потреби организовати и брифинге за новинаре с циљем појашњавања одређених појава, догађаја или правних процедура у случајевима када за то постоји јавни интерес. Суд организује ову врсту догађаја и с циљем да приближи рад Суда новинарима који прате његов рад и унаприједи сарадњу са медијима. Приликом организовања брифинга, Суд настоји да укључи што више новинара који прате рад Суда како би добио увид у комуникацијску праксу Суда и приједлога за њено даље унапређење.

е) Поступање по захтјевима за слободан приступ информацијама

Захтјеви за слободан приступ информацијама се рјешавају свакодневно, а рјешења се доносе у најкраћем могућем року. Уважавајући потребе медија за брзим приступом информацијама Основни суд у Зворнику настоји на захтјеве одговорити у најкраћем могућем року. У случајевима када из објективних разлога није могуће одговорити у кратком року секретар суда обавјештава подносиоца захтјева о томе не чекајући истицање законског рока од 15 дана за доставу рјешења.

Захтјеве за слободан приступ информацијама заступа и рјешава секретар суда, који је уједно и службеник за односе са јавношћу, у складу са одредбама Закона о слободи приступа информацијама Републике Српске уз одобрење предсједнице Суда, предсједника Одјељења и/или поступајућих судија.

ф) Поступање на основу медијских упита

Основни суд у Зворнику свакодневно одговара на медијске упите и доставља информације новинарима и медијима путем „e-maila“ или на други начин који одобри предсједница Суда. На медијске упите се одговара у најкраћем могућем року уважавајући потребе медија за брзим приступом тачним информацијама, а у случају када тражене информације није могуће доставити у кратком року медији се обавјештавају о року у којем ће им бити достављен одговор.

г) Интервјуи и изјаве за медије

С циљем представљања и промоције рада Основног суда у Зворнику предсједница суда и судије јавно иступају у медијима кроз давање изјава за медије и интервјуа, као и учешћем у ТВ и радијским емисијама које се баве темама важним за рад правосуђа и рада Основног суда у Зворнику. Представници Основног суда у Зворнику иступаће у ситуацијама које су од посебног јавног интереса и те јавне иступе одобрава предсједница Суда. Приликом јавних иступа, предсједник Суда, секретар суда, предсједници Одјељења и поступајуће судије, координирају и помажу у припреми јавног наступа те осигуравају што више информација о теми, начину реализације медијског наступа и начину презентације медијског садржаја.

х) Комуницирање путем друштвених мрежа

Основни суд у Зворнику прати активности ВСТС-а БиХ које ова институција предузима у вези са кориштењем друштвених мрежа на нивоу правосудних институција у БиХ, те ће у складу са препорукама ВСТВ-а БиХ и расположивим ресурсима користити друштвене мреже као нови вид комуникације са јавношћу.

Ради успостављања транспарентне и проактивне комуникације и стандардизације комуникацијских пракси, Основни суд у Зворнику се кроз Комуникацијску стратегију залаже за примјену Компилације материјала – водича за комуникацију с медијима, као и најефикасније кориштење комуникацијских алата и комуникацијских канала.

НОСИОЦИ КОМУНИКАЦИЈСКИХ АКТИВНОСТИ И ЊИХОВЕ УЛОГЕ У ПРОВОЂЕЊУ СТРАТЕГИЈЕ

Предсједница суда, предсједници Одјељења, секретар суда који је уједно и службеник за односе са јавношћу, службеник за ИКТ и руководиоца писарнице, чине тим суда за односе са јавношћу и информисање.

Предсједница суда, предсједници одјељења и судије

Предсједница суда има кључну улогу у ефикасној примјени Комуникацијске стратегије и успостављању квалитетних односа са медијима и свеукупном јавношћу у циљу креирања позитивног мишљења о раду и функционисању институције. У складу са Правилником о унутрашњем судском пословању обавјештење за медије о раду суда и појединим предметима даје предсједница суда или лице задужено за информисање јавности (портпарол).

Сва екстерна комуникација мора бити одобрена од стране предсједнице суда.

У случају одсутности или спријечености предсједнице или у случају када предсједница то изричито одреди, горе наведене одговорности могу бити пренијете и на замјеника предсједнице или на поједине судије.

Поред предсједнице суда, предсједника одјељења, секретара суда и друге судије су кључни за ефикасно провођење Комуникацијске стратегије Основног суда у Зворнику. Предсједница суда, предсједници Одјељења и судије правовремено обавјештавају секретара суда о свим предметима и активностима који могу бити од јавног интереса, те сарађују са секретаром суда приликом креирања информација које се пласирају јавности уважавајући потребу јавности за правовременим, јасним и тачним информацијама. Сви запослени Суда су обавезни да обавјештавају предсједницу Суда и секретара суда о контактима с представницима медија и упитима које им медији упућују.

Секретар суда

Секретар суда, који је уједно и службеник за односе са јавношћу је задужен за ефикасно посредовање у комуникацији између суда и јавности како би се осигурала правовремена и тачна информисаност јавности о раду Суда. Секретар суда обрађује и прикупља информације ради одговора на захтјеве у складу са Законом о слободи приступа информацијама, припрема информације које се саопштавају медијима и објављују на веб страници, учествује у организацији конференције за медије и других врста медијских догађаја. Поред тога, секретар суда је задужен да одговара на медијске упите, савјетује запослене Суда у вези са јавним наступима, врши мониторинг медијског извјештавања те прати провођење Стратегије и о томе извјештава председницу Суда.

У оквиру кризног комуницирања секретар суда учествује у раду кризног тима, сачињавању плана кризног комуницирања и учествује у његовом провођењу.

Улога секретара суда није само да преноси поруке у име суда, већ и да савјетује и предлаже примјену најбољих комуникацијских пракси. Да би се то урадило ефикасно, секретар суда мора бити у потпуности информисан о свим стратешким одлукама.

КРИЗНО КОМУНИЦИРАЊЕ

Кризно комуницирање представља кључну компоненту сваке организације. Кризе се не могу у потпуности избјећи, али ефикасно кризно комуницирање може значајно утицати на начин на који се кризе рјешавају и како се перцепција јавности обликује током кризних ситуација.

Кризно комуницирање се односи на процес планирања, управљања и комуницирања током кризних ситуација или догађаја који могу озбиљно утицати на репутацију или односе са различитим интересним групама. Ово укључује не само комуникацију са медијима и јавношћу, већ и интерну комуникацију унутар организације.

Основни суд у Зворнику има важну улогу у очувању владавине права и правосудног система. Од суштинског је значаја да Суд има ефикасан план за кризно комуницирање из следећих разлога:

- Очување интегритета правосудног система: Кризне ситуације могу озбиљно угрозити интегритет правосудног система. Ефикасно кризно комуницирање може помоћи у очувању повјерења грађана у правосудни систем, без обзира на природу кризе.
- Заштита репутације: Репутација Основног суда у Зворнику игра кључну улогу у утврђивању његове легитимности и ефикасности. Лоше управљана кризна комуникација може значајно наштетити репутацији Суда.
- Односи са медијима: Медији играју кључну улогу у обликовању перцепције јавности. Правилно вођена кризна комуникација може помоћи у осигурању да медији правилно пренесу информације и поруке Суда током кризе.

Ефикасна интерна и екстерна комуникација неопходна је за успјешно и правовремено кризно комуницирање. Успјешно кризно комуницирање зависи од правовременог уочавања и реаговања на кризну ситуацију, прикупљања релевантних интерних и екстерних информација, те адекватног провођења плана кризног комуницирања.

Циљ стратегије кризног комуницирања Основног суда у Зворнику је унаприједити и ојачати капацитете Суда у превенцији и управљању кризним ситуацијама и кризном комуникацијом с фокусом на предмете од посебног јавног интереса.

Препознавање кризе – кључ за очување репутације

Препознавање и адекватно управљање кризама играју кључну улогу у очувању имиџа и репутације Основног суда у Зворнику. Свакодневно праћење медијских извјештаја и мишљења јавности је неопходно како би се идентификовали потенцијални извори кризе. Поред тога, одређене одлуке Суда могу изазвати посебну пажњу јавности и довести како до позитивних тако и негативних реакција. Због тога је приликом доношења одлука важно предвидјети њихов утицај на јавност и припремити одговоре на могућа питања.

Од суштинског је значаја препознати ситуације које би могле изазвати јачу пажњу јавности и потенцијално довести до кризних ситуација.

Такође, пратити рад законодавне и извршне власти те међународних институција, невладиног сектора и струковних удружења која надзиру рад правосуђа, може помоћи у препознавању потенцијалних извора криза и припреми за кризно комуницирање.

Одмах по настанку кризне ситуације активира се радна група за кризна комуницирања, коју чине предсједник суда, замјеник предсједника суда, предсједници свих одјељења суда (Кривично прекршајног одјељења и Грађанског одјељења), секретар суда-портпарол суда, службеник за ИКТ и руководиоца писарнице (у даљем тексту: кризни тим).

Придружени члан Кризног тима ће, у зависности од конкретне ситуације, бити судија који поступа у предмету за који се веже настала кризна ситуација.

Планирање и управљање кризном комуникацијом

Поред континуираног рада на препознавању криза, Основни суд у Зворнику ће развити план за управљање кризом. То укључује интерну координацију, постављање протокола и смјерница за олакшавање комуникације током кризе, те дефинисање улога и одговорности запослених у Суду за вријеме и након кризе.

Успостављање тима за управљање кризном комуникацијом је кључно за ефикасно управљање кризом. Тимом руководи предсједница Основног суда у Зворнику. Задатак овог тима је да процијени, озбиљност кризних ситуација, развије план за рјешавање кризе, дефинише улоге и одговорности свих чланова кризног тима, одреди особу која ће комуницирати с јавношћу током кризе, те дефинише комуникацијске канале.

Припрема за кризу треба укључивати и комуникацијски протокол који дефинише све аспекте поступања Суда у одређеној кризној ситуацији. Овај протокол дефинише начин координације кризног тима и његов даљи рад с циљем успостављања контроле над кризном ситуацијом.

Кризно комуницирање – одговор на измијењене околности

Свака криза је специфична, захтијева пажљиво разматрање и прилагођавање планова. Тим за управљање кризном ситуацијом ће управљати кризом с обзиром на дефинисане проблеме, контролисати ток информација, предвиђати развој ситуације, разумјети потребе медија и јавности, те настојати избјећи конфликте док развија одговарајући приступ с циљним јавностима.

Идентификација извора кризе и нивоа је један од кључних корака у раду тима и подразумева прикупљање свих информација у складу са претходно установљеним протоколом за поступање у кризној ситуацији. Након дефинисања извора кризе и утврђивања њеног нивоа, тим за кризно комуницирање дефинише поруке и комуникацијске канале који су прилагођени различитим циљним групама. Поред тога, тим дефинише динамику обавјештавања јавности те осигурава правовремено информисање током трајања кризе.

Комуникација с медијима мора бити транспарентна, правовремена и тачна. Покушај прикривања информација није прихватљив, јер ће медији често пронаћи начин да дођу до информација. Поруке Основног суда у Зворнику морају бити конзистентне и успостављене како би одржале своју вјеродостојност.

Посткризно комуницирање – учење из искустава

Након што се криза смири, Основни суд у Зворнику ће анализирати њене узроке и реакције циљних јавности. Анализом ризичних фактора и пратећи интензитет реакција јавности, Суд може извући важне поуке за будуће кризне ситуације.

Стварање и ажурирање базе података о кризном комуницирању помоћи ће Суду да буде боље припремљен за идуће изазове. Као најваљанији корак, треба уложити напоре како би се кризе спријечиле и предуприједиле.

Квалитетно препознавање и управљање кризама, планирање кризне комуникације и адекватни одговор на измијењене околности кључни су за очување имица и интегритета правосудних институција. Основни суд у Зворнику ће у изради додатних протокола и смјерница за поступање у кризним ситуацијама користити Модел стратегије за кризно комуницирање те Водич за кризно комуницирање у судовима.

ПРАЋЕЊЕ И ПРОЦЈЕНА СТРАТЕГИЈЕ

Процјена ефективности Стратегије се врши најмање једном годишње. Ову активност проводи тим за евалуацију стратегије коју именује предсједник суда.

Активности које ће се проводити у оквиру Стратегије се могу евауирати квантитативно и квалитативно.

Квантитативна процјена успјешности ће се мјерити у бројчаним и процентуалним показатељима нпр. о броју објављених текстова и прилога о Суду, броју захтјева на које је одговорено, броју саопштења за јавност, броју пресс конференција, брифинга за медије, броју медија који су заинтересовани за рад Суда, броју текстова са афирмативним предзнаком и сл.

Много важнији показатељ су квалитативни и односе се директно на јачање угледа Суда, а што је генерални циљ и мисија односа са јавношћу.

Евауација квалитативних показатеља се може утврдити према објективној и субјективној процјени остваривања специфичних циљева за све циљне групе на које је базирана имплементација Плана. Осим тога, специфичне могућности појединих информационих сервиса (бројач посјета веб странице, излазни резултати проведених анкета, примједбе и сугестије истакнуте примјеном ових и других информационих сервиса) требају осигурати ваљане и поуздане параметре за провођење ове активности.

ИНДИКАТОРИ УСПЈЕХА ПРОВОЂЕЊА АКТИВНОСТИ

АКТИВНОСТ КВАЛИТАТИВНИ	КВАНТИТАТИВНИ ПОКАЗАТЕЉИ	ПОКАЗАТЕЉИ
Одговори на захтјев за приступ информацијама	Број примљених захтјева у односу на број одговора (%)	Начин на који су медији извјештавали о Суду
Саопштења за јавност	Број објављених саопштења	Број медија који су пласирали информације на основу саопштења
Аудио и видео изјаве електронским медијима	Број захтјева за изјаве / број датих изјава на основу захтјева (%)	Начин на који су изјаве уклопљене у медијске прилоге
Конференција за медије	Број конференција за медије и број редакција које су присуствовале, број објављених прилога и чланака	Начин извјештавања медија након конференције
Брифинг за медије	Број брифинга и редакција које су присуствовале	Начин извјештавања медија након брифинга
Индивидуални интервјуи	Број захтјева за интервјуе/ број датих интервјуа (%)	Начин на који је презентирана тема интервјуа у датом медију
Учешће у емисијама	Број позива за учешће у емисијама/број учешћа у емисијама	Начин на који је презентирана тема емисије
Чланци и прилози о Суду	Број објављених чланака и прилога са позитивним темама	Заинтересованост медија да пласирају теме које предлаже Суд
Састанак са свим запосленим у Суду	Број одржаних састанака	Корисност од састанака, односно утицај састанака на јачање мотивације код запослених
Дружења запослених	Број одржаних дружења и број запослених који су се одазвали	Реакција запослених на дружења, односно утицај на мотивацију запослених
Брошура о основама пословне комуникације и ПР-а	Број брошура које ће се прослиједити запосленим	Реакција запослених на корисност брошуре
Анкета о задовољству рада у Суду	Број анкетираних запослених, проценат позитивних одговора на питања	Ставови запослених о задовољству радом у Суду
Одговори на захтјеве за приступ информацијама	Број посланих захтјева/број одговора на основу захтјева	Реакције циљне групе на одговоре

Број: 083-0-Су-25-000 898
Датум, 05.11.2025. године

ПРЕДСЈЕДНИЦА СУДА
Славица Тадић

