

На основу члана 48. став 2. Закона о судовима Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“ број: 37/12, 44/15 и 100/17) и члана 8. тачка ђ) Правилника о унутрашњем судском пословању („Службени гласник Републике Српске“ број: 9/14, 71/17, 67/18 и 6/19), а у складу са Комуникацијском стратегијом Основног суда у Зворнику (период 2025-2027. године), предсједница Основног суда у Зворнику, доноси

ПЛАН ЗА КРИЗНО КОМУНИЦИРАЊЕ

ПОЈАМ КРИЗЕ И ПРИНЦИПИ УПРАВЉАЊА КРИЗОМ

Како би се појачали капацитети суда у области информисања јавности и унаприједила транспарентност у самом раду, овим планом се утврђује политика информисања о предметима који су од посебног интереса за јавност, али и у свим другим кризним ситуацијама до којих може доћи.

Врло је битно покушати предвидјети кризну ситуацију и уколико је могуће спријечити је. Ако то није могуће, онда је важно покушати добро управљати кризом те настојати добро комуницирати с јавношћу, нарочито путем медија. Треба имати на уму како ће одређена потенцијална криза заиста постати криза када је медији или одређене интересне групе прогласе кризом.

Важно обиљежје кризе је стални притисак због недостатка времена, па процес доношења одлуке у кризној ситуацији мора бити брз и ефикасан. Правовремено комуницирање релевантних и вјеродостојних информација с јавношћу осигурава транспарентност и вјеродостојност дјеловања суда те умањује могућности објављивања нетачних информација које могу додатно погоршати кризну ситуацију и отежати њено рјешавање.

Кризну можемо дефинисати као непланирани и нежељени процес који траје одређено вријеме, а на који можемо само дјеломично утицати. Криза може угрозити постизање зацртаних пословних циљева, те истовремено нарушити углед институције.

План за кризно комуницирање би се требао проводити у ситуацијама неодговарајућег јавног информисања који може нанијети значајну штету суду, судијама, те утицати на поступак провођења правде и владавине права. Добра реакција у току кризе може не само сачувати углед суда, већ га и значајно повећати.

Разлози који погодују стварању кризних ситуација у суду могу бити бројни, али треба поћи од оних основних за које нам искуство говори да могу довести до кризне ситуације, а то је најприје поступање суда у одређеним специфичним предметима, односно предметима за које постоји велики интерес јавности и медија.

Свакако су то судски предмети који су везани за:

- врло велику важност предмета за већи број односа који су већ настали или се очекује да ће настати у будућности,
- важност предмета с обзиром на друштвену/е вриједност која се штити и/или дотиче судском одлуком,

- одређене јавне особе и њихов рад и одговорност, односно за особе из организованих криминалних група,
- коруптивне активности односно организовани криминал,
- дјела за која је прописана велика казна или дјела код којих је писутна бруталност у извршењу или екстремно насиље,
- остале околности које се на појединим подручјима могу процијенити нарочито важним или осјетљивим.

Уколико се процијени да се ради о критикама које би могле изазвати озбиљније последице на углед суда, приступа се креирању кризног плана према доле утврђеној динамици:

Дефинисање и процјена кризне ситуације:

Први и основни корак је анализирање ситуације која се догодила утврђивањем што већег броја релевантних чињеница које одговарају на питање шта се догодило и гдје, када се догодило, ко је све укључен у догађај, како се догодило, зашто се догодило.

Уколико суд још нема све потребне информације, потребно је да се што прије сазове Тим за управљање кризама и кризно комуницирање у Основном суду у Зворнику (у даљем тексту: Кризни тим) који ће сачинити и дати изјаву за медије у којој ће се навести да се ситуација анализира и да ће детаље информације бити правовремено објављене.

Кризни тим је сталан и сачињавају га:

1. предсједник суда,
2. замјеник предсједника суда,
3. предсједници свих одјељења суда (Кривично-прекршајног одјељења и Грађанског одјељења),
4. секретар суда-портпарол суда,
5. службеник за ИКТ,
6. руководиоца писарнице.

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

О формирању наведеног тима ће се донијети посебна одлука у којој ће бити дефинисана улога сваког од чланова тима.

Састанак Кризног тима:

Кризни тим се састаје одмах по сазнању да је дошло до кризне ситуације која би могла утицати на углед суда (чим се дефинише постојање потенцијалне кризне ситуације судија или запослени радник суда о томе одмах обавјештава вођу Кризног тима). Чак и ако се чини да се не ради о потенцијално кризној ситуацији која би могла привући пажњу заједнице или медија, од изузетне је важности да Тим за управљање кризама и кризно комуницирање буде обавијештен о свим релевантним чињеницама будући да кризне ситуације могу врло брзо ескалирати. Иницијална реакција на кризну ситуацију уследиће одмах по сазнању о истој. Кризни тим се састаје и одлучује о врсти и садржају комуникације.

Одговор Кризног тима уследиће чим прије је то могуће у зависности од конкретне ситуације и потребних информација за припремање одговора.

Тим за управљање кризама и кризно комуницирање ће прво утврдити степен кризне ситуације на темељу нивоа кризне комуникације.

Кризни тим ће управљати комуникацијом на следећи начин:

- дефинише шта је конкретно довело до кризе и ко је изазвао кризу (да ли је у питању један медији или више њих), јавност (странке у поступку, грађани, удружења, невладине организације), појединац или институција (власти или правосуђе),
- представљају се елементи кризе, односно разлози критике медија, јавности, појединца или институције према суду,
- утврђују се евентуалне грешке у дјеловању и комуницирању,
- представља се шта је до сада урађено поводом конкретне ситуације,
- утврђују се кораци који ће се предузети,
- утврђује се појединачна улога сваког актера у разријешењу кризе,
- редовно интерно комуницира са свим запосленицима,
- редовно комуницира са портпаролом ради остваривања адекватне и благовремене екстерне комуникације суда,
- идентификује циљне групе,
- води евиденције о упитима јавности и медија,
- поставља се рок за припрему и имплементацију кризног плана.

Циљне групе:

У зависности од тога шта је изазвало кризу од изузетне важности је информисати како интерну јавност (запослене) тако и екстерну јавност. Приликом информисања интерне јавности (запослених) очекује се да не пласирају нетачне информације, да се уздрже од било каквих коментара и да то препусте Кризном тиму, како се на тај начин јавност не би дезинформисала.

Осим интерних јавности постоји низ екстерних од којих такође зависи даљи обим кризне ситуације.

Најважније јавности су:

- запослени,
- медији,
- грађани,
- Високи судски и тужилачки савјет Босне и Херцеговине (у даљем тексту: ВСТС),
- државне институције (власти и правосуђа),
- и друге групе јавности у зависности од врсте кризне ситуације.

Одредити кључне поруке:

Након анализе проблема који је изазвао кризу потребно је одредити које ће се информације прослиједити, односно одредити кључне поруке које ће се комуницирати.

Основни задаци Кризног тима ће у овој фази бити следећи:

- развијање документа који ће садржавати све кључне информације које треба представити јавности,
- развијање пописа потенцијалних питања која би јавност могла поставити,
- прилагођавање унапријед развијених кључних порука или развијање нових,
- дефинисање најефикаснијих метода комуницирања и објављивања кључних порука,
- праћење динамике кризне ситуације и прилагођавање кључних порука развоју ситуације.

Дакле, на састанку Кризног тима потребно је одредити које информације треба пласирати да би се криза ублажила и да би се јавности саопштило право стање.

Кључне поруке ће одредити Кризни тим, те ће их пласирати кроз договорена средства и начине комуницирања према различитим групама јавности.

Приликом обраћања медијима, потребно је рећи само оно што је у датом моменту познато и ништа више од тога. Уколико медији захтијевају информацију која даваоцу изјаве није позната, потребно је дати одговор попут „проблем се још увијек истражује” и слично.

Одредити методе комуникације (тактике)

За различите групе јавности примјењиваће се следеће методе и тактике или њихова комбинација:

Запослени: е-маил председника суда према запосленима, састанак са свим запосленим, стручни колегиј, колегиј судске управе, колегиј председника одјељења.

Медији: деманти, саопштење за јавност, конференција за новинаре, брифинг, интервју, саопштење на службеној интернет страници суда.

Грађани: посредством медија, саопштење на службеној интернет страници суда.

ВСТС: састанак председника суда са представницима ВСТС-а, писаним путем.

Институције: писаним путем, састанак председника суда са представницима институција.

Набројане тактике не исључују могућност кориштења неких других, у зависности од конкретне ситуације, адекватнијих метода.

План комуникације:

Коначан план комуникације ће одобрити председник суда.

Имплементација кризног плана:

Кризним планом ће се дефинисати динамика активности, временски оквир и особе задужене за имплементацију.

Праћење повратних информација и евалуација имплементације кризног плана

Након спроведених свих активности кризни тим ће пратити ситуацију и све медијске објаве те ће се припремити квалитативна и квантитативна анализа истих у смислу броја и тоналитета чланака: позитивних, негативних и неутралних.

Кризни тим ће анализирати да ли је имплементација кризног плана амортизовала утицаје који могу довести до опадања угледа суда.

РЕПУБЛИКА СРПСКА
ОСНОВНИ СУД У ЗВОРНИКУ
ОБЛАСТНИ РАДНИК
ПРЕДСЈЕДНИЦА СУДА
Славица Тадић

