

BOSNA I HERCEGOVINA
Federacija Bosne i Hercegovine
Kanton Središnja Bosna

Kantonalni sud u Novom Travniku
Broj: 06 0 Su 020462 25 Su

PLAN INTERNE I EKSTERNE KOMUNIKACIJE U KANTONALNOM
SUD U NOVOM TRAVNIKU

Novi Travnik, Srpanj 2025. godine

1. KOMUNIKACIJA

I. Općenito

Komunikacija predstavlja ključni element efikasnog i transparentnog funkcioniranja Kantonalnog suda u Novom Travniku. Njena uloga je višestruka: omogućava razmjenu informacija, doprinosi koordinaciji između različitih organizacionih jedinica, olakšava donošenje odluka, te gradi povjerenje unutar institucije, kao i prema vanjskim sudionicima.

Kantonalni sud u Novom Travniku kao pravosudna institucija, utemeljena na zakonitosti, objektivnosti i nepristrasnosti, ima obavezu da osigura jasnu, dostupnu i tačnu komunikaciju, kako unutar organizacije, tako i prema javnosti.

II. Načela komunikacije

Komunikacija unutar i izvan Kantonalnog suda u Novom Travniku zasniva se na sljedećim načelima:

- **Zakunitost i profesionalnost:** Sve komunikacije moraju biti u skladu sa zakonskim i etičkim standardima.
- **Transparentnost:** Otvorenost i dostupnost informacija javnosti, u granicama zakona.
- **Točnost i blagovremenost:** Informacije moraju biti istinite, provjerene i pravovremeno prenesene.
- **Dvosmjernost:** Komunikacija ne smije biti jednosmjerna; važno je omogućiti i primanje povratnih informacija.
- **Poverljivost:** Poštivanje načela poverljivosti u pogledu osjetljivih podataka.

III. Ciljevi komunikacije

Ciljevi interne i eksterne komunikacije Kantonalnog suda u Novom Travniku su:

- unaprijediti efikasnost rada kroz pravovremenu razmjenu informacija,
- osigurati transparentnost rada i povećati povjerenje javnosti,
- podržati upravljanje ljudskim resursima kroz jasnu i motivirajuću komunikaciju,
- osnažiti institucionalni identitet Kantonalnog suda u Novom Travniku,
- pravovremeno informirati javnost o radu i nadležnostima Kantonalnog suda u Novom Travniku u skladu sa zakonima.

IV. Oblici komunikacije

Komunikacija u okviru i izvan Suda može biti:

- **Usmena:** direktni razgovori, sastanci, telefonski pozivi.
- **Pisana:** službeni dopisi, e-mailovi, izvještaji, obavještenja.
- **Elektronska:** korištenje elektronskih sredstava (e-mail, intranet, web stranica).
- **Formalna i neformalna:** ovisno o kontekstu, sadržaju i učesnicima u komunikaciji.

2. PLAN INTERNE KOMUNIKACIJE

Interna komunikacija u Kantonalnom sudu u Novom Travniku podrazumijeva sve oblike razmjene informacija između zaposlenika i rukovodstva unutar suda. Njena svrha je osigurati efikasan protok informacija, omogućiti donošenje kvalitetnih odluka te razvijati profesionalne odnose unutar kolektiva.

I. Formalna interna komunikacija

Formalna komunikacija u sudu uključuje zvanične kanale i dokumente, kao što su naredbe, pravilnici, dopisi, izvještaji, službeni sastanci i sl. Ova komunikacija se odvija u tri pravca:

- **Silazna komunikacija** – Informacije koje se prenose od viših ka nižim hijerarhijskim nivoima. Uključuje odluke rukovodstva, upute, pravilnike i druge naloge koji dolaze od predsjednika suda, tajnika ili pomoćnika. Cilj je da zaposlenici budu jasno informirani o svojim zadacima i obavezama.
- **Uzlazna komunikacija** – Informacije koje dolaze od zaposlenika prema rukovodstvu. Uključuje izvještaje, prijedloge, primjedbe i zahtjeve koje upućuju suci, stručni suradnici ili administrativno osoblje. Ovaj oblik komunikacije omogućava rukovodstvu uvid u stanje na terenu i potencijalne probleme.
- **Horizontalna komunikacija** – Komunikacija između zaposlenika istog hijerarhijskog nivoa ili između odjela. Ključna je za svakodnevno funkcioniranje, suradnju među sucima, stručnim suradnicima, administracijom i drugim službama.

Formalna komunikacija mora biti dokumentovana, strukturisana i u skladu s propisima o vođenju službene dokumentacije.

II. Neformalna interna komunikacija

Neformalna komunikacija podrazumijeva spontanu razmjenu informacija između zaposlenika van zvaničnih kanala. Iako nije službena, ona ima važnu ulogu u izgradnji radnih odnosa, jačanju timskog duha i razmjeni svakodnevnih operativnih informacija.

S obzirom da može imati i negativne posljedice (poput širenja neprovjerenih informacija), važno je da sud prepozna značaj ove komunikacije i podstiče pozitivnu i odgovornu kulturu razgovora.

III. Posebne nadležnosti u okviru interne komunikacije

Određene funkcije unutar suda imaju specifične komunikacijske odgovornosti:

- **Predsjednik suda** – Glavna figura u internom komuniciranju. Odgovoran je za donošenje ključnih odluka, informiranje zaposlenih, koordinaciju među odjeljenjima i komunikaciju s višim pravosudnim institucijama.
- **Tajnik suda** – Nadležan za tehničku i organizacionu komunikaciju, raspodjelu službenih informacija, vođenje dokumentacije i koordinaciju administrativnog osoblja.
- **Pomoćnik predsjednika za sudsku upravu** – Zadužen za operativno vođenje upravnih procesa, komunikaciju s pravosudnom administracijom te implementaciju odluka predsjednika suda u svakodnevni rad.

- **Pomoćnik u kabinetu predsjednika** – Učestvuje u pripremi i prosjediivanje važnih saopćenja, komunikaciju sa institucijama i izradi akata, te savjetodavnu funkciju u vezi sa upravljačkom komunikacijom.
- **Predsjednici sudskih odjeljenja** – Odgovorni za internu koordinaciju unutar odjeljenja, prenošenje informacija od i prema rukovodstvu, kao i organiziranje rada u okviru svog odjeljenja

3. PLAN EKSTERNE KOMUNIKACIJE

Eksterna komunikacija Kantonalnog suda u Novom Travniku odnosi se na sve oblike komuniciranja sa subjektima izvan institucije – građanima, drugim pravosudnim institucijama, pravnim licima, medijima, nevladinim organizacijama te domaćim i međunarodnim partnerima. Njena osnovna svrha je osigurati transparentnost, dostupnost informacija i izgradnju povjerenja javnosti u rad suda.

I. Formalna eksterna komunikacija

Formalna komunikacija s vanjskim subjektima obavlja se putem zvaničnih kanala i dokumenata. Uključuje:

- izvještaje i saopćenja za javnost,
- dopise i odgovore na zahtjeve,
- objave na web stranici suda,
- odgovore na pristup informacijama u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama,
- službene izjave predsjednika suda ili osoba koje on ovlasti.

Formalna komunikacija je uređena propisima i mora biti tačna, potpuna i dostavljena u propisanim rokovima.

II. Neformalna eksterna komunikacija

Neformalna komunikacija obuhvata neposredni kontakt zaposlenika sa strankama, usmene informacije na šalterima, telefonske upite, kao i neformalne susrete. Iako nije zvanična, ova komunikacija ima snažan uticaj na percepciju suda u javnosti.

Uposlenici suda moraju biti svjesni značaja svakog kontakta sa javnošću i poštovati osnovne profesionalne standarde, kao što su: ljubaznost, neutralnost, tačnost i povjerljivost.

III. Sredstva eksterne komunikacije

Za realizaciju eksterne komunikacije koriste se sljedeći komunikacijski kanali:

- **Zvanična Web stranica Suda** – Ključni alat za obavještanje javnosti, objavu sudskih odluka, ročišta, oglasa za zapošljavanje, vijesti i saopćenja.
- **E-mail i pošta** – Službeni elektronski i pisani dopisi prema institucijama, pravnim i fizičkim licima.
- **Telefonska komunikacija** – Odvija se putem centrala i direktnih linija i koristi se za osnovne informacije i upite.
- **Prijem stranaka** – Direktan kontakt sa građanima u prostorijama suda, uz pridržavanje protokola i pravila ponašanja.
- **Mediji** – Službena komunikacija putem saopćenja, press konferencija (po potrebi) i odgovora na medijske upite, u skladu s protokolima o medijskoj komunikaciji.
- **Društvene mreže** – Jedan je od alata kojim se obavještava javnost u skladu sa protokolom i pravilima ponašanja.

Eksterna komunikacija treba da doprinosi razumijevanju rada suda, izgradnji ugleda i očuvanju integriteta institucije.

4. CILJEVI PLANA INTERNE I EKSTERNE KOMUNIKACIJE

Plan interne i eksterne komunikacije Kantonalnog suda u Novom Travniku ima stratešku i operativnu funkciju. Njegovi ciljevi usmjereni su na jačanje profesionalnosti, transparentnosti, efikasnosti i povjerenja unutar i izvan institucije.

Ciljevi interne komunikacije:

1. **Poboljšanje informisanosti uposlenika:** Osigurati da svi uposleni imaju pravovremene i tačne informacije o važnim odlukama, zadacima, promjenama i očekivanjima.
2. **Unapređenje organizacione efikasnosti:** Olakšati protok informacija između odsjeka i funkcija, čime se smanjuje broj nesporazuma, grešaka i zastoja u radu.
3. **Jačanje timske saradnje:** Podsticanje otvorene i konstruktivne razmjene mišljenja među zaposlenima radi jačanja međuljudskih odnosa i timskog duha.
4. **Uključivanje zaposlenih u odlučivanje:** Omogućiti zaposlenima da izraze mišljenje i daju povratne informacije kroz uzlaznu komunikaciju, čime se povećava osjećaj uključenosti i motivacije.
5. **Podrška rukovođenju i upravljanju:** Omogućiti predsjedniku suda i rukovodećim državnim službenicima jasan uvid u tokove rada i probleme na terenu, radi boljeg upravljanja.

Ciljevi eksterne komunikacije:

1. **Transparentnost rada Kantonalnog suda u Novom Travniku:** Informirati javnost o radu i nadležnostima suda, u skladu sa zakonima i propisima.
2. **Izgradnja povjerenja javnosti:** Pružiti jasne, razumljive i vjerodostojne informacije koje jačaju povjerenje u sudski sistem.
3. **Zaštita ugleda institucije:** Osigurati profesionalnu i kontrolisanu komunikaciju s medijima i drugim subjektima, kako bi se spriječile dezinformacije i štetni govor.
4. **Efikasno upravljanje kriznom komunikacijom:** Imati spremne procedure za vanredne situacije ili osjetljive slučajeve koji mogu izazvati pojačan interes javnosti.
5. **Pristupačnost informacijama:** Omogućiti građanima jednostavan pristup javnim informacijama putem web stranice, telefona ili ličnih upita, uz poštovanje zakonskih ograničenja.

5. KOMUNIKACIJSKE BARIJERE

U procesu interne i eksterne komunikacije mogu se pojaviti različite prepreke koje otežavaju ili onemogućavaju efikasnu razmjenu informacija. Identifikacija i prevazilaženje tih prepreka je ključno za osiguranje profesionalnog i transparentnog funkcioniranja Kantonalnog suda u Novom Travniku.

Najčešće komunikacijske barijere:

1. **Nedostatak informacija**
Kada informacije nisu dostupne ili nisu blagovremeno dostavljene, može doći do nesporazuma, pogrešnog tumačenja uputa i zastoja u radu.
2. **Preopterećenost informacijama**
Veliki broj poruka ili dokumenata u kratkom roku može dovesti do gubitka fokusa i zanemarivanja važnih podataka.
3. **Nejasno izražavanje**
Neprecizna ili tehnički prekompleksna komunikacija može izazvati pogrešna tumačenja, naročito među uposlenicima koji nisu pravne struke ili nisu direktno uključeni u predmet.
4. **Loša organizacija komunikacionih kanala**
Ako nije jasno definisano ko, kada i kako prenosi informacije, dolazi do dezorganizacije i mogućnosti dvostrukih ili oprečnih uputa.
5. **Hijerarhijske prepreke**
U nekim slučajevima uposlenici se mogu ustručavati da prenesu informacije „prema gore“ iz straha od posljedica ili zbog nedostatka formalnog kanala.
6. **Tehničke prepreke**
Problemi sa elektronskom opremom, e-mail sistemima, internet konekcijom ili zastarjelim softverom mogu otežati ili onemogućiti komunikaciju.
7. **Lični i međuljudski konflikti**
Sukobi među uposlenicima mogu stvoriti neprijateljsko okruženje koje ometa zdravu razmjenu informacija.
8. **Kulturalne i jezičke razlike**
Posebno u eksternoj komunikaciji s javnošću, određeni izrazi, stručni termini ili jezičke barijere mogu otežati razumijevanje.

Prevazilaženje barijera:

- Uvođenje jasnih protokola i procedura za komunikaciju,
- edukacija uposlenih o komunikacijskim vještinama,
- redovna evaluacija komunikacijskih kanala i njihovo unapređenje,
- tehnička podrška i modernizacija komunikacijskih sredstava i
- otvoreno i inkluzivno radno okruženje koje podstiče slobodno izražavanje mišljenja.

6. UREĐENJE SISTEMA KOMUNIKACIJE

Za osiguranje efikasne, funkcionalne i profesionalne interne i eksterne komunikacije, Kantonalni sud u Novom Travniku uspostavlja sistemski pristup komunikacijom upravi. Uređenje sistema komunikacije podrazumijeva jasno definisane nadležnosti, komunikacijske kanale, protokole i alate koji omogućavaju dosljednu i kontrolisanu razmjenu informacija.

1. Definisanje komunikacijskih odgovornosti

- **Predsjednik suda** odgovoran je za stratešku komunikaciju i odnose sa javnošću.
- **Tajnik suda** vodi tehničku i organizacionu komunikaciju te koordinira sa svim administrativnim službama.
- **Pomoćnici predsjednika** odgovorni su za operativnu provedbu komunikacijskih zadataka u svojim nadležnostima.
- **Predsjednici odjeljenja** koordiniraju komunikaciju unutar svojih odjeljenja i prenose relevantne informacije prema rukovodstvu.

2. Standardizacija komunikacijskih procedura

- Uvođenje **internih pravilnika** ili uputa koje propisuju način, sadržaj i dinamiku komunikacije.
- Izrada **obrasca za izvještavanje i evidenciju komunikacije**.
- Postavljanje **rokova za odgovore** na interne i eksterne upite.

3. Razvoj komunikacijskih kanala

- **Intranet ili zajednička elektronska platforma** za razmjenu dokumenata i informacija među uposlenima.
- **Redovna e-mail obavještenja** o važnim odlukama, događajima i rokovima.
- **Osvježavanje web stranice** i osiguranje da informacije budu aktuelne, tačne i dostupne javnosti.
- **Telefonski i prijemni protokoli** za rad sa strankama.

4. Obuka i edukacija

- Organizacija **internih obuka** za zaposlene o komunikacijskim vještinama, upravljanju konfliktima i profesionalnoj interakciji.
- Edukacija o **komunikaciji s medijima**, zaštiti podataka i kriznom komuniciranju.

5. Evaluacija i unapređenje komunikacije

- Periodična **procjena zadovoljstva komunikacijom** među uposlenima i strankama.
- Uspostavljanje **mehanizama za povratnu informaciju** (feedback).
- Revizija komunikacijskih procedura u skladu s promjenama zakona, tehnologije i organizacije rada.

7. ZAKLJUČAK

Plan interne i eksterne komunikacije Kantonalnog suda u Novom Travniku predstavlja okvir za izgradnju funkcionalne, efikasne i transparentne komunikacije. Njegova provedba doprinosi jačanju profesionalizma, odgovornosti i povjerenja, kako unutar same institucije, tako i prema javnosti i ostalim pravosudnim institucijama.

**PREDSJEDNIK SUDA**
Davor Kelava