

BOSNA I HERCEGOVINA
Federacija Bosne i Hercegovine
Kanton Središnja Bosna

Kantonalni sud u Novom Travniku
Broj: 06 0 Su 021524 25 Su

Komunikacijska strategija Kantonalnog suda u Novom Travniku

Novi Travnik, Prosinac 2025. godine

1. UVOD

Komunikacija pravosudnih institucija sa javnošću ima ključnu ulogu u izgradnji povjerenja građana i jačanju transparentnosti rada. S obzirom da je povjerenje javnosti u pravosuđe u značajnoj mjeri uvjetovano percepcijom otvorenosti, profesionalnosti i dostupnosti informacija, Kantonalni sud u Novom Travniku usvaja ovu Komunikacijsku strategiju kao dokument koji utvrđuje principe, ciljeve, alate i procedure komunikacije.

Strategija je izrađena po uzoru na Komunikacijsku strategiju VSTV-a BiH, ali je prilagođena potrebama, nadležnostima i resursima Kantonalnog suda u Novom Travniku. Dokument predstavlja smjernice za internu i eksternu komunikaciju, odnose sa medijima, krizno komuniciranje, digitalnu komunikaciju i podizanje povjerenja građana u rad suda.

2. DEFINICIJE KLJUČNIH POJMOVA

2.1. Komunikacija

Proces razmjene informacija između suda i njegovih ciljnih grupa (stranke u postupku, građani, institucije mediji,) putem različitih kanala i alata komunikacije.

2.2. Transparentnost

Otvorenost u radu suda kroz pravovremeno i točno pružanje informacija od javnog značaja, u granicama zakonskih ograničenja.

2.3. Javni interes

Informacije i aktivnosti koje su važne za građane i utječu na njihova prava, sigurnost, pristup pravdi ili povjerenje u pravosudni sistem.

2.4. Ciljne grupe

Pojedinci ili organizacije na koje je komunikacija suda usmjerena: građani, mediji, odvjetnici, institucije vlasti, nevladin sektor, akademska zajednica, međunarodne organizacije itd.

2.5. Krizno komuniciranje

Postupci i mjere komunikacije u situacijama koje mogu ugroziti reputaciju ili funkcioniranje suda (incidenti, medijski pritisci, dezinformacije, sigurnosni problemi).

2.6. Glasnogovornik/ca osoba za kontakt s medijima

Zaposlenik ovlašten da u ime suda komunicira sa medijima, priprema informacije i daje službene izjave.

2.7. Proaktivna komunikacija

Planirano i pravovremeno pružanje informacija javnosti prije nego što one budu zatražene.

3. MISIJA I VIZIJA KOMUNIKACIJE

3.1. Misija

Osmisliti profesionalan, transparentan i efikasan komunikacijski okvir koji omogućava točnu, pravovremenu i razumljivu komunikaciju između Kantonalnog suda u Novom Travniku i javnosti.

3.2. Vizija

Vizija Kantonalnog suda u Novom Travniku jeste da bude moderna, otvorena i komunikacijski efikasna pravosudna institucija koja uživa visoko povjerenje javnosti i partnera. Sud teži tome da u budućnosti postane primjer dobre prakse u oblasti pravosudne komunikacije unutar Bosne i Hercegovine.

Komunikacijska vizija temelji se na sljedećim principima:

- **Potpuna usklađenost sa europskim i domaćim standardima pravosudne transparentnosti i integriteta.**
- **Aktivna, planirana i proaktivna komunikacija**, a ne samo reagovanje na upite.
- **Dostupnost i otvorenost**, uz jasnu definiciju informacija koje se mogu dijeliti bez ugrožavanja postupka.
- **Korištenje suvremenih komunikacijskih alata**, uključujući digitalne platforme, edukativne sadržaje i interaktivne pristupe.
- **Razvijena kultura javnog nastupa**, gdje suci i osoblje posjeduju kompetencije neophodne za profesionalnu komunikaciju.
- **Kontinuirana izgradnja povjerenja javnosti** kroz dosljednost, odgovornost i profesionalnost u transparentnom radu suda.
- **Promoviranje razumijevanja uloge pravosuđa** kroz komunikacijske aktivnosti koje podižu pravnu svijest građana.

U konačnici, vizija nastoji pozicionirati sud kao instituciju koja nije zatvorena i izolirana, već dostupna, pouzdana i modernizirana, što doprinosi ukupnom jačanju pravosudnog sustava.

4. CILJEVI KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE

4.1. Opći ciljevi

1. Povećati povjerenje građana u rad Kantonalnog suda u Novom Travniku.
2. Osigurati transparentnost i dostupnost informacija.
3. Poboljšati razumijevanje sudskih procesa među građanima.
4. Podržati efikasno, pravovremeno i profesionalno informiranje medija.
5. Preduprijeti dezinformacije i netočno izvještavanje.

4.2. Specifični ciljevi

- Razviti standardizirane procedure komunikacije sa medijima.
- Povećati prisutnost suda u digitalnim kanalima (web stranica, objave, informativni sadržaji).
- Osigurati obuku sudaca i osoblja iz oblasti javnog nastupa i medijske pismenosti.
- Uspostaviti efikasan sistem kriznog komuniciranja.

5. CILJNE GRUPE

Primarne ciljne grupe:

- Građani Kantona Središnja Bosna / Srednjobosanskog kantona
- Mediji (lokalni, regionalni, državni)
- Stranke u postupku
- Odvjetnici i pravni zastupnici
- Druge pravosudne institucije

Sekundarne ciljne grupe:

- Obrazovne institucije
- Nevladine organizacije
- Međunarodne organizacije
- Lokalne zajednice i udruženja građana

6. PRINCIPI KOMUNIKACIJE

1. **Transparentnost** – osim kada zakon nalaže ograničenja.
2. **Točnost i provjerljivost informacija.**
3. **Pravovremenost.**
4. **Nepristrasnost i profesionalnost.**
5. **Zaštita privatnosti i tajnosti postupka.**
6. **Jedinstvo poruke** – sud komunicira usklađeno i koordinirano.

7. KOMUNIKACIJSKI KANALI

7.1. Web stranica suda

- Objave presuda (u skladu sa pravilima o zaštiti identiteta) u skladu sa Smjericama za objavljivanje sudačkim i tužilačkih odluka
- Priopćenja za javnost
- Rasporedi suđenja
- Informacije o organizaciji i nadležnostima suda
- Obrasci i vodiči za građane

7.2. Saopćenja za medije

Koriste se za informisanje o:

- važnim odlukama,
- aktivnostima suda,
- statističkim izvještajima,
- javnim događajima.

7.3. Intervjui i izjave

Daje ih isključivo ovlaštena osoba (glasnogovornik ili predsjednik suda).

7.4. Direktna komunikacija sa strankama

- Šalter komunikacija
- Info-pult
- Telefonske linije i email za upite

7.5. Konferencije za medije

Organizuju se samo kada postoji značajan javni interes.

8. ULOGE I ODGOVORNOSTI

8.1. Predsjednik suda

- donosi strateške odluke o komunikaciji,
- odobrava ključne informacije.

8.2. Glasnogovornik/ca

- primarni kontakt sa medijima,
- priprema i distribuira informacije,
- vodi evidenciju o medijskim upitima.

8.3. Stručna služba – IKT službenici

- tehnička i administrativna podrška,
- ažuriranje web stranice,
- arhiviranje dokumentacije.

9. PROTOKOL KOMUNIKACIJE SA MEDIJIMA

9.1. Primanje upita

- Upiti se zaprimaju putem emaila, telefona ili osobno.
- Svi upiti evidentiraju se u registru.

9.2. Rokovi odgovora

- Standardni rok: 48 sati.
- Za složene upite: do 15 dana.
- Za hitne upite (u javnom interesu): isti dan.

9.3. Oblik odgovora

- Pisani odgovor,
- Priopćenja,
- Izjava,
- Organiziranje konferencije za medije (po potrebi).

10. KRIZNO KOMUNICIRANJE

10.1. Krizne situacije

- incidenti u zgradi suda,
- dezinformacije u medijima,
- pritisci na suce,
- visokoprofilni predmeti koji nose reputacijski rizik.

10.2. Tim za krizno komuniciranje

Čine:

- predsjednik suda,
- pomoćnik u Kabinetu predsjednika suda,
- IKT službenik,
- tajniksuda.

10.3. Pravila kriznog komuniciranja

1. Brza, tačna i provjerena informacija.
2. Jedna osoba komunicira prema medijima.
3. Poruke moraju biti kratke i jasne.
4. Izbjegavati spekulacije.

11. DIGITALNA KOMUNIKACIJA

- Modernizacija i redovno ažuriranje web stranice.
- Dostupnost informacija u formatu pristupačnom osobama sa invaliditetom.
- Razvoj edukativnih sadržaja (vodiči, infografike).
- Usklađenost sa sigurnosnim i privatnosnim standardima.

12. EDUKACIJA I UNAPREĐENJE KAPACITETA

- Obuke za suce i osoblje o odnosima sa javnošću.
- Medijska pismenost i razumijevanje rada novinara.
- Obuke o kriznoj komunikaciji i javnom nastupu.

13. PRAĆENJE, EVALUACIJA I IZVJEŠTAVANJE

- Godišnja analiza medijskog izvještavanja.
- Praćenje uspješnosti web stranice (broj posjeta, vrsta sadržaja).
- Istraživanja percepcije građana (kada je moguće).
- Godišnji izvještaj o primjeni Komunikacijske strategije.

14. ZAKLJUČAK

Komunikacijska strategija Kantonalnog suda u Novom Travniku predstavlja temeljni dokument koji usmjerava ukupnu komunikaciju suda prema građanima, medijima, institucijama i drugim zainteresiranim stranama. Ova strategija usklađena je sa najvišim standardima komunikacije u pravosuđu, prepoznajući značaj transparentnosti kao jednog od ključnih faktora u jačanju povjerenja javnosti.

Provođenjem ove strategije sud se obavezuje na:

- **dosljednu primjenu utvrđenih principa komunikacije**, uključujući točnost, pravovremenost, profesionalnost i odgovornost;
- **kontinuirano unapređenje komunikacijskih kanala**, posebno digitalnih platformi koje imaju ključnu ulogu u suvremenoj komunikaciji;
- **poboljšanje pristupa informacijama**, kroz jasne smjernice za objavu sudskih podataka i odgovore na medijske upite;
- **proširenje saradnje sa zajednicom**, akademskim sektorom, nevladinim organizacijama i medijima;
- **ulaganje u edukaciju i profesionalni razvoj osoblja**, kako bi se osigurala visoka kvaliteta komunikacije;
- **uspostavljanje efikasnih mehanizama kriznog komuniciranja**, koji štite ugled i integritet suda u situacijama povećanog javnog interesa.

Strategija je živi dokument koji se redovno prati, evaluira i prilagođava novim potrebama, izazovima i standardima. Njena puna primjena omogućit će Kantonalnom sudu u Novom Travniku da se razvija kao transparentna, profesionalna i građanima dostupna pravosudna institucija, čime se jača povjerenje u pravni sistem i doprinosi kvalitetnijoj vladavini prava.



PREDSJEDNIK SUDA

Davor Kelava