



**KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA
I STRATEGIJA ZA KRIZNO
KOMUNICIRANJE
Općinskog suda u Visokom
2026.-2029.**



Visoko, april 2026. godine

SADRŽAJ

1.	UVOD.....	3
2.	PRAVNI OKVIR ZA DONOŠENJE STRATEGIJE.....	4
3.	MISIJA, VIZIJA I MANDAT.....	4
	3.1.Misija	4
	3.2.Vizija	4
	3.3.Mandat	4
4.	ANALIZA TRENUTNOG STANJA U SEGMENTU TRANSPARENTNOSTI.....	5
5.	STRATEŠKI CILJEVI.....	6
6.	CILJNE JAVNOSTI I KLJUČNI PRINCIPI INFORMIRANJA.....	9
	6.1.Interna komunikacija	9
	6.2.Eksterna komunikacija	9
7.	METODE I SREDSTVA KOMUNIKACIJE.....	9
	7.1. Metode i sredstva interne komunikacije	10
	7.2. Metode i sredstva eksterne komunikacije	10
	• Web stranica Općinskog suda u Visokom.....	10
	• Saopćenja za javnost.....	10
	• Odgovori na zahtjeve za pristup informacijama.....	11
	• Komuniciranje sa pravnim i fizičkim licima.....	11
	7.3. Unapređenje komunikacijskih praksi	13
8.	SWOT analiza.....	12
9.	STRATEGIJA ZA KRIZNO KOMUNICIRANJE.....	133
10.	PREVENTIVNE AKTIVNOSTI.....	14
11.	FAKTORI UPRAVLJANJA KRIZOM.....	14
	11.1. Aktiviranje radne grupe za krizno komuniciranje (krizni tim)	15
	11.2. Plan kriznog komuniciranja	15
	11.3. Određivanje ciljnih javnosti	166
	11.4. Određivanje ključnih poruka	166
	11.5. Određivanje komunikacijske taktike	16
	11.6. Donošenje Plana krizne komunikacije	17
	11.7. Realizacija Plana krizne komunikacije	17
	11.8. Evaluacija implementacije kriznog plana	17
12.	POSEBNA PRAVILA ZA POSTUPANJE U KRIZNOJ SITUACIJI IZAZVANOJ KRITIKOM.....	17
13.	POSTKRIZNO KOMUNICIRANJE.....	19
14.	EVALUACIJA.....	19

1. UVOD

Komunikacijska strategija i Strategija za krizno komuniciranje Općinskog suda u Visokom za period 2026–2029 (u daljem tekstu: Strategija) predstavlja strateški dokument kojim se uspostavlja okvir za planiranje, unapređenje i provođenje komunikacije Suda sa svim relevantnim ciljnim javnostima, kako u redovnim okolnostima, tako i u situacijama koje mogu imati obilježja kriznih događaja.

Polazeći od značaja transparentnosti kao jednog od temeljnih principa pravosuđa, Strategija ima za cilj osigurati kontinuirano, pravovremeno, tačno i razumljivo informisanje javnosti o radu i funkcionisanju Općinskog suda u Visokom. Transparentna i odgovorna komunikacija predstavlja ključni instrument za jačanje povjerenja građana u pravosudne institucije, unapređenje percepcije njihove nepristrasnosti i profesionalnosti, te osiguranje boljeg razumijevanja uloge i nadležnosti sudova u demokratskom društvu.

U savremenom društvenom i medijskom okruženju, obilježenom brzim protokom informacija, povećanim interesom javnosti za rad pravosuđa, kao i sve izraženijim uticajem digitalnih medija, komunikacija pravosudnih institucija dobija dodatni značaj. Pravovremeno i adekvatno informisanje javnosti postaje ne samo potreba, već i obaveza institucija koje djeluju u javnom interesu. Istovremeno, takva komunikacija mora biti pažljivo balansirana sa obavezom zaštite nezavisnosti pravosuđa, integriteta sudskih postupaka, te prava i interesa stranaka u postupku.

Strategija za period 2026–2029 nadovezuje se na prethodni strateški okvir i predstavlja njegovu nadogradnju u skladu sa stečenim iskustvima, identifikovanim izazovima i potrebama za daljim unapređenjem komunikacijskih praksi. U prethodnom periodu ostvareni su značajni pomaci u pogledu transparentnosti rada Suda, naročito kroz unapređenje web komunikacije, redovno objavljivanje informacija i izvještaja, te intenziviranje saradnje sa medijima i drugim relevantnim akterima. Ova Strategija ima za cilj da te pozitivne prakse dodatno razvije i sistemski unaprijedi.

Poseban segment Strategije odnosi se na krizno komuniciranje, koje podrazumijeva planirano, koordinisano i odgovorno postupanje u situacijama koje mogu imati negativan uticaj na ugled i percepciju Suda. U takvim okolnostima, pravovremena, tačna i profesionalna komunikacija predstavlja ključni mehanizam za ublažavanje potencijalnih negativnih posljedica, sprečavanje širenja netačnih ili nepotpunih informacija, te očuvanje povjerenja javnosti.

Strategija je izrađena u skladu sa važećim pravnim i institucionalnim okvirom, kao i relevantnim strateškim dokumentima na nivou pravosudnog sistema Bosne i Hercegovine, uključujući smjernice i preporuke Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovine, čime se osigurava njena usklađenost sa općim pravcima razvoja komunikacije u pravosuđu. Primjenom ove Strategije Općinski sud u Visokom nastoji uspostaviti održiv, efikasan i savremen sistem komunikacije, zasnovan na principima transparentnosti, odgovornosti, profesionalnosti i dostupnosti, s ciljem daljeg jačanja povjerenja javnosti i unapređenja ukupnog kvaliteta rada institucije.

2. PRAVNI OKVIR ZA DONOŠENJE STRATEGIJE

Pravni okvir za donošenje Strategije čini:

- a) Zakon o sudovima u Federaciji BiH („Službene novine Federacije BiH“ broj: 38/05, 22/06, 63/10, 72/10, 7/13, 52/14 i 85/21)
- b) Pravilnik o unutrašnjem sudskom poslovanju („Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“ broj: 66/12, 40/14, 54/17, 60/17 i 30/18)
- c) Komunikacijska strategija Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovine 2026-2029.
- d) Model strategije za krizno komuniciranje u sudovima i tužilaštvima

3. MISIJA, VIZIJA I MANDAT

3.1. Misija

Općinski sud u Visokom, kao samostalna i nezavisna pravosudna institucija, obavlja poslove iz svoje nadležnosti u skladu sa Ustavom i zakonima Bosne i Hercegovine, Federacije Bosne i Hercegovine i Zeničko-dobojskog kantona, osiguravajući jednak, pravičan i efikasan pristup pravdi svim građanima.

U okviru svoje misije, Sud kontinuirano radi na unapređenju transparentnosti, odgovornosti i kvaliteta rada, te nastoji osigurati pravovremeno, tačno i razumljivo informisanje javnosti o svom radu, uz puno poštivanje principa nezavisnosti pravosuđa, zaštite prava stranaka i integriteta sudskih postupaka.

3.2. Vizija

Općinski sud u Visokom teži da bude efikasna i transparentna pravosudna institucija koja svoj rad zasniva na profesionalnosti, odgovornosti i etičkim standardima, uz primjenu savremenih informaciono-komunikacionih tehnologija.

Sud nastoji kontinuirano jačati povjerenje javnosti kroz otvorenu i proaktivnu komunikaciju, unapređenje dostupnosti informacija i razvoj partnerskih odnosa sa medijima, institucijama i građanima, doprinoseći time jačanju vladavine prava i ukupnog pravosudnog sistema.

3.3. Mandat

Općinski sud u Visokom vrši sudsku vlast za područje grada Visoko i općina Vareš, Olovo i Breza u okviru stvarne nadležnosti utvrđene zakonom. Općinski sud u Visokom ima odjeljenje izvan sjedišta suda, za područje općine Olovo sa sjedištem u Olovu koje je sastavni dio ovog suda.

Sud u svom radu osigurava zakonito, nepristrasno i efikasno odlučivanje, uz obavezu transparentnog djelovanja i odgovornog informisanja javnosti o pitanjima iz svoje nadležnosti, u mjeri u kojoj to dopuštaju zakonski propisi i priroda sudskih postupaka.

4. ANALIZA TRENUTNOG STANJA U SEGMENTU TRANSPARENTNOSTI

Analiza trenutnog stanja komunikacije i transparentnosti rada Općinskog suda u Visokom pokazuje da su u prethodnom periodu ostvareni značajni pomaci u unapređenju odnosa sa javnošću, ali i da i dalje postoje određeni izazovi i prostor za dalji razvoj.

<i>Snage</i>	
Resursi:	<ul style="list-style-type: none"> • Osigurano stabilno finansiranje pravosudnih institucija iz budžeta Zeničko-dobojskog kantona • Kvalitetni materijalno-tehnički uslovi rada
Organizacija:	<ul style="list-style-type: none"> • Definisana struktura i hijerarhija odlučivanja • Aktivna komunikacija sa institucijama i međunarodnim organizacijama • Kontinuirana komunikacija i koordinacija sa VSTV-om BiH
Rezultati rada:	<ul style="list-style-type: none"> • Razvijena svijest o značaju transparentnosti i javne odgovornosti • Povećan nivo transparentnosti rada suda • Kontinuirana dostupnost informacija javnosti • Redovno objavljivanje izvještaja o radu suda • Uspostavljanje prakse objave pravosnažnih anonimiziranih presuda na web stranici suda • Unapređenje transparentnosti kroz informisanje o predmetima od javnog interesa

<i>Slabosti</i>	
Resursi:	<ul style="list-style-type: none"> • Ograničeni kadrovski kapaciteti za intezivniju komunikaciju • Nedovoljna kadrovska osposobljenost u pogledu kriznog komuniciranja • Smanjenje dostupnosti donatorskih resursa
Organizacija:	<ul style="list-style-type: none"> • Nedovoljna formalizacija kriznog komuniciranja • Nedovoljno razvijen sistem interne razmjene informacija u kontekstu komunikacije • Nedovoljna kadrovska osposobljenost za krizno komuniciranje • Nema značajne prakse i znanja u kriznom upravljanju i kriznom komuniciranju

<i>Prilike</i>	
Političke:	<ul style="list-style-type: none"> • Podrška Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovine i međunarodnih organizacija • Dostupnost podrške međunarodnih organizacija
Ekonomske:	<ul style="list-style-type: none"> • Redovno finansiranje iz budžeta

	<ul style="list-style-type: none"> • Dostupnost instrumenata pomoći drugih međunarodnih donatora putem VSTV-a BiH
Socijalne i društvene:	<ul style="list-style-type: none"> • Povećan interes javnosti za rad pravosuđa • Jačanje direktne komunikacije s građanima • Uspostavljanje partnerskih odnosa sa medijima
Tehnološke:	<ul style="list-style-type: none"> • Unapređenje web stranice i online dostupnosti informacija • Dostupnost društvenih mreža za efikasnu i ažurnu komunikaciju o radu pravosudnih institucija

Prijetnje	
Političke:	<ul style="list-style-type: none"> • Neodmjerene izjave javnih zvaničnika • Negativni javni narativi o pravosuđu
Ekonomske:	<ul style="list-style-type: none"> • Nedovoljna finansijska sredstva iz budžeta za finansiranje unapređenja kadrovskih kapaciteta za proaktivnu komunikaciju sa medijima
Socijalne i društvene:	<ul style="list-style-type: none"> • Mediji često, u potrazi za senzacijom, nisu zainteresovani za izvještavanje o pravosuđu, koje je utemeljeno na poštovanju osnovnih postulata novinarske profesije, objektivnosti i nepristranosti • Brzo širenje netačnih informacija putem medija i društvenih mreža • Povećan pritisak javnosti u predmetima od javnog interesa
Tehnološke:	<ul style="list-style-type: none"> • Rizik od zloupotrebe informacija u digitalnom prostoru

5. STRATEŠKI CILJEVI

Polazeći od analize postojećeg stanja u oblasti komunikacije i transparentnosti rada Općinskog suda u Visokom, kao i identificiranih snaga, slabosti, prilika i prijetnji, ovom Strategijom definišu se strateški ciljevi koji će usmjeravati razvoj komunikacijskih aktivnosti u periodu 2026–2029.

Strateški ciljevi postavljeni su na način da omoguće dalji razvoj proaktivne, pravovremene i odgovorne komunikacije, te unapređenje dostupnosti informacija svim ciljnim javnostima, uz istovremeno očuvanje temeljnih principa nezavisnosti, nepristrasnosti i profesionalnosti pravosudne funkcije.

U savremenom komunikacijskom okruženju, koje karakterišu brze promjene, intenzivan protok informacija i povećan interes javnosti za rad pravosuđa, neophodno je uspostaviti jasan i strukturiran sistem komunikacije koji će omogućiti pravovremeno reagovanje, kvalitetno informisanje i efikasno upravljanje komunikacijskim procesima, kako u redovnim, tako i u kriznim situacijama.

Definisani strateški ciljevi usmjereni su na unapređenje ključnih segmenata komunikacije, uključujući proaktivno informisanje javnosti, razvoj digitalnih kanala komunikacije, jačanje interne komunikacije unutar Suda, kao i unapređenje mehanizama kriznog komuniciranja. Poseban akcenat stavljen je na povećanje razumljivosti i dostupnosti informacija građanima, kao i na jačanje povjerenja javnosti u rad pravosudne institucije.

Struktura strateških ciljeva obuhvata opći cilj i više posebnih ciljeva, koji su dalje razrađeni kroz konkretne mjere i aktivnosti definisane u Akcionom planu. Ovakav pristup omogućava

jasno povezivanje strateških opredjeljenja sa operativnim aktivnostima, kao i efikasno praćenje i evaluaciju njihove realizacije.

Definisanje i implementacija strateških ciljeva vršit će se u skladu sa relevantnim pravnim i institucionalnim okvirom, kao i smjericama i preporukama Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovine, čime se osigurava usklađenost Strategije sa širim pravcima razvoja komunikacije u pravosudnom sistemu Bosne i Hercegovine.

Osnovni i specifični ciljevi:
1. Unaprijediti transparentnost rada Općinskog suda u Visokom, osigurati pravovremeno i kvalitetno informisanje javnosti, te jačati povjerenje građana kroz razvoj proaktivne, profesionalne i odgovorne komunikacije
1.1. Jačanje proaktivne komunikacije 1.2. Unaprijediti sistem redovnog informisanja javnosti 1.3. organizovanje redovnih konferencija za medije 1.4. Razvijati aktivan odnos sa medijima 1.5. Povećati vidljivost rada suda
2. Unapređenje dostupnosti i razumljivosti informacija
2.1. Osigurati jednostavan pristup informacijama 2.2. Prilagoditi sadržaj potrebama građana 2.3. Unaprijediti kvalitet objavljenih informacija
3. Jačanje interne komunikacije
3.1. Unaprijediti razmjenu informacija unutar suda 3.2. Jasno definisati odgovornosti u komunikacijskom procesu 3.4. Razvijati svijest o značaju komunikacije
4. Unapređenje krizne komunikacije
4.1. Uspostaviti efikasan sistem upravljanja kriznim situacijama 4.2. Osigurati pravovremeno i koordinisano reagovanje 4.3. Zaštititi integritet i ugled institucije

Specifični cilj 1: Jačanje proaktivne komunikacije

U cilju jačanja transparentnosti i unapređenja odnosa sa javnošću, neophodno je uspostaviti i kontinuirano razvijati sistem proaktivne komunikacije Općinskog suda u Visokom. Proaktivna komunikacija podrazumijeva pravovremeno, plansko i kontinuirano informisanje javnosti o radu suda, bez čekanja na inicijativu medija ili drugih zainteresovanih strana.

U prethodnom periodu ostvareni su određeni pomaci u ovom segmentu, naročito kroz redovno objavljivanje informacija na web stranici i organizovanje medijskih aktivnosti. Međutim, dalji razvoj ovog segmenta zahtijeva dodatno unapređenje komunikacijskih praksi, uključujući redovno informisanje o rezultatima rada, značajnim predmetima i aktivnostima suda, kao i jačanje saradnje sa medijima. Poseban fokus stavlja se na transparentno informisanje o

predmetima od javnog interesa, uključujući objavu sudskih odluka i relevantnih informacija o toku postupka, u skladu sa zakonskim ograničenjima.

Realizacijom ovog cilja doprinosi se povećanju vidljivosti rada suda, boljem razumijevanju njegove uloge u društvu, te jačanju povjerenja građana u pravosuđe.

Specifični cilj 2: Unapređenje dostupnosti i razumljivosti informacija

Jedan od ključnih preduslova za ostvarivanje transparentnosti rada suda jeste osiguranje dostupnosti informacija svim ciljnim javnostima, posebno građanima kao neposrednim korisnicima usluga pravosuđa. Pored same dostupnosti, izuzetno je važno da informacije budu jasne, razumljive i prilagođene široj javnosti.

Iako Općinski sud u Visokom već osigurava visok nivo dostupnosti informacija putem web stranice i drugih komunikacijskih kanala, postoji potreba za dodatnim unapređenjem kvaliteta sadržaja, posebno u smislu pojednostavljivanja stručnih i pravnih informacija.

U okviru ovog cilja, posebna pažnja bit će posvećena izradi sažetih i preglednih informacija, kao i unapređenju komunikacije sa građanima kroz jasnije upute i objašnjenja procedura. Time se doprinosi boljem razumijevanju rada suda i jačanju pravne sigurnosti građana.

Specifični cilj 3: Jačanje interne komunikacije

Efikasna interna komunikacija predstavlja osnov za uspješnu eksternu komunikaciju i cjelokupan rad institucije. Pravovremena i kvalitetna razmjena informacija unutar suda omogućava bolje razumijevanje uloga i odgovornosti, te doprinosi efikasnijem donošenju odluka i koordinaciji aktivnosti.

U kontekstu komunikacije sa javnošću, interna komunikacija ima poseban značaj jer omogućava da sve relevantne informacije budu pravovremeno dostupne osobama zaduženim za informisanje, čime se osigurava tačnost i pouzdanost informacija koje se plasiraju javnosti. Realizacija ovog cilja podrazumijeva unapređenje postojećih mehanizama interne komunikacije, jačanje saradnje između sudija, uprave suda i službenika za informisanje, kao i razvoj svijesti o značaju komunikacije kao sastavnog dijela profesionalnog djelovanja.

Specifični cilj 5: Unapređenje krizne komunikacije

Krizne situacije predstavljaju poseban izazov za pravosudne institucije, jer mogu značajno uticati na njihov ugled i povjerenje javnosti. U takvim okolnostima, pravovremena, koordinisana i profesionalna komunikacija od ključnog je značaja za upravljanje situacijom i ublažavanje potencijalnih negativnih posljedica.

U prethodnom periodu identificirana je potreba za dodatnim unapređenjem sistema kriznog komuniciranja, posebno u smislu formalizacije procedura, definisanja odgovornosti i jačanja kapaciteta za reagovanje u kriznim situacijama.

Ovaj cilj obuhvata uspostavljanje jasnih procedura za postupanje u kriznim situacijama, jačanje kapaciteta zaposlenih kroz edukacije, te osiguranje koordinisanog djelovanja svih relevantnih aktera unutar suda.

Efikasna krizna komunikacija doprinosi zaštiti integriteta institucije, sprečavanju širenja netačnih informacija i očuvanju povjerenja javnosti u rad suda.

6. CILJNE JAVNOSTI I KLJUČNI PRINCIPI INFORMIRANJA

Komunikacijska strategija Općinskog suda u Visokom prepoznaje različite ciljne javnosti sa kojima Sud ostvaruje kontinuiranu komunikaciju, te u skladu s tim definiše odgovarajuće pristupe i principe informisanja, uz uvažavanje specifičnosti svake od njih.

6.1. Interna komunikacija

Internu javnost čine svi zaposlenici Suda (nosioci pravosudne funkcije, državni službenici i namještenici). Interna komunikacija obuhvata pravovremenu razmjenu informacija unutar Suda putem odgovarajućih komunikacijskih kanala, s ciljem osiguravanja efikasnog funkcionisanja i koordinacije rada.

Unutrašnju komunikaciju provode svi zaposleni u Sudu, u skladu sa svojim nadležnostima i odgovornostima.

Predsjednik suda, sekretar suda, predsjednici odjeljenja, šefovi organizacionih jedinica i službenik za informisanje odgovorni su za planiranje, koordinaciju i unapređenje interne komunikacije.

Sve aktivnosti u oblasti interne komunikacije planiraju se, prate i procjenjuju u odnosu na ostvarenje ciljeva efikasnog informisanja i međusobne saradnje.

6.2. Eksterna komunikacija

Podjela eksterne javnosti je kompleksna i obuhvata različite ciljne grupe sa specifičnim potrebama i interesima:

- Neposredni korisnici usluga suda (advokati, stranke, ostali korisnici suda)
- Državni organi i institucije
- Mediji kao ključni posrednici u informisanju javnosti
- Nevladine organizacije
- Opća javnost sa posebnim fokusom na građane kao korisnike sudskih usluga

6.3. Ključni principi informisanja

- Komunikacija Općinskog suda u Visokom zasniva se na sljedećim principima:
- Zakonitosti i poštivanja propisa
- Nezavisnosti i nepristrasnosti
- Tačnosti i pravne preciznosti
- Pravovremenosti u informisanju
- Transparentnosti i dostupnosti informacija
- Proaktivnosti u informisanju javnosti
- Razumljivosti i prilagođenosti informacija široj javnosti

7. METODE I SREDSTVA KOMUNIKACIJE

Aktivno i plansko informisanje javnosti doprinosi unapređenju razumijevanja rada i uloge Općinskog suda u Visokom. Informacije koje se plasiraju moraju biti tačne, pravovremene, dostupne i prilagođene ciljnim javnostima. U cilju ostvarivanja efikasne komunikacije, Sud koristi različite metode i kanale informisanja:

- web stranica suda
- elektronska komunikacija

- usmena komunikacij
- pisana komunikacija

7.1. Metode i sredstva interne komunikacije

Interna komunikacija motivira zaposlenike na zajednički rad, te je dobar predušlov efikasne eksterne komunikacije. Sredstva pomoću kojih se vrši interna komunikacija u sudu su:

- ✓ lični komunikacijski kanali u koje spadaju: sjednice Stručnog kolegija, kolegiji predsjednika suda, opća sjednica, sastanci, brifinzi i dr.
- ✓ pisani komunikacijski kanali u koje spadaju: dopisi, mjesečni i godišnji izvještaji, priručnici za zaposlene, plakati, i dr.
- ✓ elektronske komunikacijske kanale u koje spadaju; e-mail, web stranica suda, telefon, fax i sl.

7.2. Metode i sredstva eksterne komunikacije

Eksterna komunikacija zasniva se na principima zakonitosti i proporcionalnosti, nezavisnosti i nepristrasnosti, pravovremenosti i transparentnosti, kao i proaktivnog odnosa prema informisanju javnosti.

Mediji su identifikovani kao posebno važna ciljna grupa u okviru eksterne komunikacije koja je istovremeno u ulozi javnosti ali i prenosioca informacija ka građanima.

Sredstva pomoću kojih sud vrši eksternu komunikaciju su:

- **Web stranica Općinskog suda u Visokom**

Kvalitet i funkcionalnost web stranice Suda ostvaruje se kroz rad uspostavljenog web uredništva Suda koje prikuplja, obrađuje i objavljuje informacije na web stranici.

Sud održava ažurnom web stranicu sa aktuelnim i tačnim informacijama o radu suda, uposlenicima, aktima, zakonima i izmjenama zakona, uvjerenjima, proceduri i obrascima za izdavanje istih, i ostale informacije sadržane u propisanim kategorijama, sve na vrlo jednostavan način dostupno javnosti. Sistematično organizirana i dnevno ažurirana web stranica koja obiluje aktuelnim informacijama o postupanju i radu Suda, ima svrhu da svim ciljnim javnostima posluži kao efikasan alat da bez nepotrebnog čekanja, ostvare pristup velikom broju korisnih informacija.

U cilju unapređenja transparentnosti rada, na web stranici suda uspostavljena je posebna sekcija „Sudske odluke“, u okviru koje se objavljuju pravosnažne anonimizirane presude od javnog interesa u skladu sa važećim propisima i standardima zaštite ličnih podataka. Na ovaj način Sud omogućava javnosti direktan uvid u sudsku praksu, čime se doprinosi jačanju i povjerenju u rad pravosuđa i boljem razumjevanju sudskih odluka.

- **Saopćenja za javnost**

Za sačinjavanje saopćenja za javnost i njegovu objavu, po odobrenju predsjednika suda, zaduženo je web uredništvo Općinskog suda u Visokom. Pri sačinjavanju i objavi saopćenja za javnost, posebno se vodi računa o sljedećim principima:

- a) saopćenje za javnost treba da bude relevantno- vezano za određenu temu koja je važna svim javnostima;
- b) informacija u saopćenju treba da odgovori na pitanja *ko?*, *šta?*, *kada?*, *kako?* i *zašto?*;
- c) tekst informacije ne smije biti pretenciozan, niti sadržavati neosnovane pretpostavke i komentare;

- d) saopćenje za javnost treba biti napisano na razumljivom književnom jeziku, nedvosmisleno i tačno.

Saopćenja za javnost se distribuiraju:

- a) objavljivanjem na web stranici Općinskog suda u Visokom- što će dati mogućnost da informacija bude dostupna svim zainteresiranim javnostima koje će istoj moći pristupiti 24/7;
- b) elektronskom poštom (e-mail)- sredstvo komunikacije koje omogućava da na brz i direktan način saopćenje za javnost bude dostavljeno predstavnicima medija (urednicima i novinarima) i drugim zainteresiranim subjektima;
- c) faksom- ukoliko se elektronska pošta ne može koristiti, posebno u hitnim slučajevima;
- d) telefonskom komunikacijom- zbog realne mogućnosti da se dogode greške i nesporazumi, ova vrsta komunikacije se treba koristiti sa pažnjom i uglavnom nakon što je informacija već objavljena pouzdanijim komunikacijskim kanalom koji neće izmijeniti sadržaj informacije, ili kao izuzetak kada druge mogućnosti komuniciranja nisu dostupne, a situacija je takva da ne trpi odlaganje.

Saopćenja za javnost su način da se u kratkom vremenskom roku prenese zvanična informacija. Ovaj način komunikacije, Općinski sud u Visokom koristi naročito za objavu sljedećih vijesti:

- a) administrativne i organizacijske promjene u Sudu;
- b) važne kadrovske promjene;
- c) objavljivanje statističkih izvještaja;
- d) objavljivanje informacija o predmetima koji su u toku;
- e) inicijative ili inovacije koje su od značaja za poboljšanje usluga;
- f) sve aktivnosti vezane za javne nabavke Općinskog suda u Visokom;
- g) učešća u posebnim projektima;
- h) važne službene posjete i sastanci;
- i) informacije o predmetima u toku koji su od posebnog interesa za javnost, u mjeri u kojoj je to dozvoljeno zakonom i uz poštivanje principa nezavisnosti i integriteta postupka.

• **Odgovori na zahtjeve za pristup informacijam**

Službenik za odnose s javnošću zaprima sve zahtjeve za pristup informacijama i uz konsultacije sa predsjednikom suda, predsjednicima odjeljenja i postupajućim sudijama, u zavisnosti od toga kakva informacija se traži, priprema odgovor, sačinjava i potpisuje rješenja kojim se u potpunosti ili djelomično daje dozvola za pristup informaciji, ili se pak odbija pristup istoj. Na zahtjeve za pristup informacijama odgovara se bez odlaganja, te se informacije dostavljaju po mogućnosti istog dana kada je zahtjev podnesen, a u slučaju da je potrebna duža obrada informacija, iste će se dostaviti u optimalno mogućem roku.

Zakonski rok za postupanje po zahtjevu za pristup informacijama koji iznosi 15 dana, poštovat će se u svakom konkretnom slučaju, osim u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti kada je za obradu podataka potrebno duže vrijeme. U takvim situacijama, svakako će se o tome blagovremeno obavijestiti tražilac informacije.

• **Komuniciranje sa pravnim i fizičkim licima**

Osim gore navedenih, pravna i fizička lica imaju mogućnost pribaviti informacije pod kontrolom Općinskog suda u Visokom i putem:

- oglasne ploče u zgradi Suda;
- sastanka sa predsjednikom suda;
- kutije za pritužbe, sugestije i pohvale;
- brošura i drugih promotivnih materijala;

Za objavu sudskih oglasa i saopćenja koja se obavljaju u skladu sa zakonom i drugim propisima, služi oglasna ploča, koja je postavljena u prizemlju zgrade Suda na vidnom mjestu koje je dostupno korisnicima usluga.

Predsjednik suda prima po najavi i prema potrebi stranake, usaglašavajući termine za prijem sa najavljenom strankom, odnosno korisnicima usluga suda koji iskažu potrebu za prijem kod predsjednika suda a obrazac zahtjeva za prijem kod predsjednika suda je objavljen na web stranici suda.

Stranke se, također, mogu i pismeno obratiti predsjedniku suda uz obavezno navođenje broja konkretnog predmeta u sudu i tražiti konkretnu informaciju.

Komisija za pritužbe, sugestije i pohvale svakog petka otvara kutiju za pritužbe, sugestije i pohvale, te istu radnju konstatuje zapisnički. U slučaju pronađenog sadržaja u kutiji, pismeno se evidentira u knjigu pritužbi, sugestija i pohvala, kao i na zapisnik, zatim prosljeđuje predsjedniku suda na daljnje postupanje.

Brošure predstavljaju značajno sredstvo za informisanje javnosti o uslugama Suda. Brošure o različitim projektima i uslugama Suda, služe kao edukativna i informativna sredstva za korisnike usluga Suda i opću javnost.

7.3. Unapređenje komunikacijskih praksi

U cilju daljeg razvoja i unapređenja komunikacije sa javnošću, Općinski sud u Visokom će u narednom periodu posebno razvijati sljedeće aktivnosti:

- organizovanje konferencija za medije
- redovno objavljivanje kvartalnih i godišnjih informacija o radu suda
- pripremu sažetih i preglednih informacija za javnost
- unapređenje direktne komunikacije sa građanima
- objava informacija o predmetima koji su u toku

8. SWOT analiza

<ul style="list-style-type: none">• Profesionalan i stručan kadar, dosljednost, profesionalnost, etičnost• Adekvatno i kontinuirano proaktivno komuniciranje s javnošću• Redovno objavljivanje informacija na web stranici suda• Unaprijeđena saradnja sa medijima• Dobro razvijen sistem interne razmjene informacija, dobri međuljudski odnosi• Kvalitetna IT podrška• Omogućavanje zainteresiranim akterima i medijima pristupa presudama, kao i prisustva suđenjima	<ul style="list-style-type: none">• Nepostojanje stalnog kriznog tima• Nema značajne prakse i znanja u kriznom upravljanju i kriznom komuniciranju
---	---

PRILIKE	
<ul style="list-style-type: none"> • Definisane komunikacijske strategije • Aktivnije učešće predsjednika suda u komunikaciji sa medijima, a naročito u kriznom komuniciranju • Podrška Visokom sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine i međunarodnih projekata • Definisani Plan integriteta i visok procenat realizacije mjera iz plana • USAID-ov Projekat Pravosuđe protiv korupcije u Bosni i Hercegovini, koji podržava jačanje transparentnosti i komunikacije u sudovima i tužilaštvima 	<ul style="list-style-type: none"> • Negativne reakcije na postupanje i djelovanje suda • Brzo širenje netačnih informacija putem medija i društvenih mreža • Nerealna očekivanja javnosti od pravosuđa i nedovoljna saradnja građana u borbi protiv kriminala • Neodmjerene izjave javnih zvaničnika • Curenje informacija

9. STRATEGIJA ZA KRIZNO KOMUNICIRANJE

U savremenom društvenom i medijskom okruženju, pravosudne institucije sve češće se suočavaju sa situacijama koje mogu imati obilježja kriznih događaja, a koje mogu značajno uticati na percepciju javnosti o njihovom radu. Krizne situacije mogu nastati kao posljedica povećanog interesa javnosti za određene predmete, medijskih interpretacija sudskih odluka, netačnih ili nepotpunih informacija, kao i drugih okolnosti koje mogu dovesti do narušavanja ugleda i povjerenja u instituciju.

Krizno komuniciranje predstavlja ključni segment ukupnog sistema komunikacije Općinskog suda u Visokom i podrazumijeva plansko, koordinisano i odgovorno djelovanje u situacijama koje zahtijevaju brzu, preciznu i profesionalnu reakciju. Pravovremeno i tačno informisanje javnosti u kriznim okolnostima ima za cilj sprječavanje širenja dezinformacija, ublažavanje negativnih posljedica po ugled institucije, te očuvanje povjerenja građana u rad pravosuđa.

Strategija za krizno komuniciranje zasniva se na principima transparentnosti, tačnosti, pravovremenosti, odgovornosti i jedinstva u komunikaciji. Poseban značaj ima jasno definisanje uloga i odgovornosti svih učesnika u procesu kriznog komuniciranja, kao i uspostavljanje efikasnih mehanizama za donošenje odluka i koordinaciju aktivnosti.

U okviru ove Strategije, krizno komuniciranje obuhvata preventivne aktivnosti, prepoznavanje potencijalnih rizika, pravovremenu pripremu i planiranje komunikacije, kao i adekvatno postupanje tokom i nakon krizne situacije. Na taj način se osigurava sistemski pristup upravljanju krizama, koji omogućava pravovremeno reagovanje i smanjenje negativnog uticaja na instituciju.

Poseban fokus stavlja se na centralizaciju komunikacije u kriznim situacijama, kako bi se osigurala dosljednost i pouzdanost informacija koje se plasiraju javnosti, te izbjegle neusklađene ili neprovjerene izjave koje mogu dodatno produbiti krizu. U tom kontekstu, komunikacija sa medijima i drugim ciljnim javnostima odvija se putem jasno definisanih kanala i ovlaštenih osoba.

Strategija za krizno komuniciranje usklađena je sa relevantnim pravnim okvirom i smjernicama Visokog sudskog i tužilačkog vijeće Bosne i Hercegovine, te predstavlja osnov za izradu operativnih planova i postupanje u konkretnim kriznim situacijama.

Primjenom ove Strategije Općinski sud u Visokom nastoji osigurati pravovremeno, profesionalno i odgovorno komuniciranje u svim kriznim okolnostima, s ciljem zaštite integriteta institucije, očuvanja povjerenja javnosti i jačanja ukupne transparentnosti rada.

10. PREVENTIVNE AKTIVNOSTI

Kako bi se adekvatno i blagovremeno pripremili za postupanje u kriznim situacijama, u sudu se preduzimaju sljedeće preventivne aktivnosti:

- a) sačinjavanje liste predmeta i drugih specifičnih pitanja u radu za koje se može pretpostaviti da su od velikog interesa za javnost i napraviti plan informisanja svih grupa javnosti kako bi se na taj način djelovalo proaktivno i i izbjegnula se uzroci kriza. Plan predmeta od većeg interesa javnosti koji se već vode u Sudu će sačiniti predsjednik suda na prijedlog predsjednika odjeljenja. O predmetima koji se mogu pojaviti u radu, a mogu predstavljati potencijalne uzroke krize, odnosno negativnog pisanja medija, će se raspravljati i zauzeti stav Suda na Kolegiju
- b) izgradnja pouzdanog odnosa sa medijima;
- c) sinteza zaduženja koja se odnose na davanje informacija medijima u redovnim okolnostima i onih koja se odnose na koordinaciju aktivnosti u trenucima krize, u jednoj osobi;
- d) prikupljanje i obrada podataka o mogućim problematičnim pitanjima i trendovima, te procjena njihovog utjecaja na percepciju javnosti o Sudu;
- e) uspostavljanje tima za upravljanje krizom, definiranje uloge i mjera koje tim treba poduzeti, te mogućih scenarija događaja;
- f) prikupljanje podataka o članovima tima (brojevi telefona u uredu, brojevi mobitela), budući da se u trenucima krize, naime, povećava interes novinara i za osobe o kojima ovisi rješavanje krize;
- g) organizacija dodatne obuke za rad sa novinarima za sve osobe koje su ovlaštene za davanje informacija u redovnim uslovima i tokom krize;
- h) utvrđivanje poruke, ciljane javnosti, te medijskih kuća na koje se Sud može osloniti u raznim varijantama kriznog plana;
- i) prikupljanje podataka o organizacijskim pitanjima rada medija i novinara.

11. FAKTORI UPRAVLJANJA KRIZOM

Uspješno upravljanje krizom zasniva se na sljedećim faktorima:

- poznavanje početka, obima i razloga krizne situacije;
- imenovanje pojedinca koji će prezentirati objedinjene, jasne i pouzdane informacije;
- širenje kruga primalaca informacije;
- ulaganje napora da krizni period ne traje predugo;
- identifikacija i komentiranje sličnih slučajeva;
- timski rad, posebno sa VSTV-om BiH, tužilaštvom i organima unutrašnjih poslova i nezavisnim stručnjacima koji uživaju povjerenje javnosti;
- obavještanje javnosti o aktivnostima koje su preduzete s ciljem rješavanja krize kako bi se preduhitrio negativan publicitet;
- održavanje kontinuiteta u izvještavanju javnosti o tome šta se preduzima kako bi se kriza privela kraju;
- izbjegavanje imenovanja krivca prije okončanja postupka utvrđivanja činjenica;

- osiguranje podrške trećih vjerodostojnih osoba koje su se već našle u sličnim situacijama i koje mogu privući pažnju javnosti

11.1. Aktiviranje radne grupe za krizno komuniciranje (krizni tim)

Odmah po nastanku krize, aktivira se radna grupa za krizno komuniciranje (u daljem tekstu: krizni tim) koju čine: predsjednik suda, predsjednici odjeljenja, sekretar suda, stručni savjetnik za informisanje i odnose s javnošću i postupajući sudija u slučaju kritike na njegov rad, odnosno sudija nije član kriznog tima, ali se od njega uzima izjava i pribavljaju potrebni podaci. Krizni tim se sastaje odmah po saznanju da je nastala krizna situacija (u roku od 24 sata), koja bi mogla utjecati na imidž Suda. Potrebna je planska reakcija na krizu, koja će uslijediti najkasnije u roku od 72 sata od vremena kada je kriza nastupila.

Na sastanku kriznog tima obavljaju se sljedeće aktivnosti:

- definiše se šta je konkretno dovelo do krize i ko ju je izazvao (jedan medij ili više njih, opća javnost, pojedinac ili institucija);
- prezentiraju se elementi krize, odnosno razlozi kritike medija, javnosti, pojedinca ili institucije prema Sudu;
- utvrđuju se eventualne greške u djelovanju i komuniciranju;
- prezentira se šta je već urađeno povodom konkretne situacije;
- utvrđuju se koraci koji će se preduzeti;
- utvrđuje se pojedinačna uloga svakog aktera iz Suda u razrješenju krize;
- postavlja se rok za pripremu plana kriznog komuniciranja;
- definiše se prva poruka prema javnosti kroz obraćanje medijima putem izjave, kako bi se predočilo da se preduzimaju odgovarajuće mjere za rješavanje situacije. Prilikom obraćanja medijima, potrebno je reći samo ono što je u datom trenutku poznato i ništa više od toga. Davalac izjave neće dopustiti da bude naveden na bilo kakvu izjavu koja se temelji na glasinama ili neprovjerenim informacijama. Ukoliko mediji zahtijevaju informaciju koja davaocu izjave nije poznata, potrebno je dati odgovor poput „problem se još uvijek istražuje“ i slično. U krizama manjeg i srednjeg intenziteta ovu izjavu može dati stručni savjetnik za informisanje i odnose s javnošću, a u krizama visokog intenziteta izjavu uvijek daje predsjednik suda.

11.2. Plan kriznog komuniciranja

Radi donošenja Plana kriznog komuniciranja, prikupljaju se sve relevantne informacije koje sadrže odgovore na osnovna pitanja: ko, šta, kada, gdje i zašto. Odgovor na pitanje „zašto“, ponekad je moguće dobiti tek u kasnijoj fazi. Stručni savjetnik za informisanje i odnose s javnošću će od postupajućeg sudije (ukoliko se radi o konkretnom predmetu), predsjednika suda i na drugi način pribaviti sve dokumente i materijale posredstvom kojih će imati uvid u konkretnu situaciju. Stručni savjetnik za informisanje i odnose s javnošću treba da bude maksimalno informiran o svim detaljima teme koja je predmet krize, neovisno o tipu i količini zvaničnih informacija koje će se iznijeti u javnost. Dužan je pročitati sve dokumente što prije i adekvatno se pripremiti za informisanje javnosti. Ukoliko se radi o specifičnim pravnim pitanjima, ili se radi o jako složenim predmetima, sa stručnim saradnikom za informisanje i odnose s javnošću će u informiranju učestvovati postupajući sudija ili predsjednik suda.

11.3. Određivanje ciljnih javnosti

U zavisnosti od toga šta je izazvalo krizu i kod kojih grupa javnosti se ona najviše manifestuje, odredit će se i ciljne javnosti prema kojima će se komunicirati kako bi se spriječile teže posljedice po Sud. Potrebno je analizirati situaciju i uspostaviti primarne i sekundarne ciljne javnosti, u zavisnosti od krize koju je potrebno riješiti. U svakom konkretnom slučaju je potrebno adekvatno informisati zaposlenike (kao internu javnost) o pravom stanju stvari i razjasniti da se od svih zaposlenika očekuje da ne plasiraju netačne informacije, da se uzdrže od bilo kakvih komentara i da to prepuste Kriznom timu, kako se na taj način javnost ne bi dezinformisala. Osim interne javnosti, postoji čitav niz eksternih od kojih također uveliko zavisi daljnji razvoj situacije. Najvažnije javnosti su:

- mediji;
- građani (opća javnost);
- Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine;
- Ured Ombudsmana Bosne i Hercegovine;
- institucije (zakonodavna, izvršna i sudska vlast) i
- druge grupe javnosti u zavisnosti od vrste krizne situacije.

11.4. Određivanje ključnih poruka

Nakon analize problema koji je izazvao krizu, odredit će se jasne, precizne, koncizne, objektivne i shvatljive poruke o poziciji i učešću suda u krizi, odnosno odredit će se ključne poruke. Definisati sadržaj poruka: informacije, činjenice, statistika, mišljenja i stavovi; koristiti razumljiv jezik, bez pretjerane upotrebe stručnih termina. Na sastanku Kriznog tima će se diskutovati o tome koje informacije su izazvale krizu, te će se odrediti koje informacije treba plasirati da bi se kriza ublažila, ili da bi se razjasnilo javnostima pravo stanje stvari. Ključne poruke će odrediti Krizni tim, te će ih stručni savjetnik za informisanje i odnose s javnošću obraditi i plasirati kroz dogovorena sredstva i načine komuniciranja prema različitim grupama javnosti.

11.5. Određivanje komunikacijske taktike

U zavisnosti od određivanja primarnih i sekundarnih javnosti sa kojima je potrebno komunicirati, odredit će se i metode komuniciranja. Također, u zavisnosti od intenziteta krizne situacije, odredit će se i intenzitet komunikacije, odnosno, koja kombinacija metoda će se koristiti.

Za različite grupe javnosti koristit će se sljedeće taktike:

- Interna javnost: pismo predsjednika suda svim zaposlenicima, saopćenje za zaposlenike, sastanak sa svim zaposlenicima, kolegij suda;
- Mediji: demant, konferencija za štampu, brifing, saopćenje za medije, intervju, učestvovanje u emisijama u elektronskim medijima (radio i TV), saopćenje na web stranici suda;
- Opća javnost: posredstvom medija, saopćenje na web stranici suda, sastanci sa građanima na koje se krizna situacija direktno odnosi, okrugli sto i slično;
- Profesionalna zajednica: sastanak predsjednika suda sa predstavnicima institucija, pismo namjere i slično.

11.6. Donošenja Plana krizne komunikacije

Nakon što se odrede svi prethodno navedeni aspekti, stručni savjetnik za informisanje i odnose s javnošću će sačiniti plan komunikacije sa svim detaljima, a koji plan će biti odrednica prema kojoj će postupati svi akteri u kriznoj komunikaciji. Konačan plan komunikacije odobrit će predsjednik suda, ili u njegovom odsustvu ili spriječenosti, zamjenik predsjednika suda.

11.7. Realizacija Plana krizne komunikacije

Odmah po kreiranju kriznog plana, odnosno plana komuniciranja u krizi, koji treba biti završen najkasnije 72 sata po saznanju za kriznu situaciju započet će se sa realizacijom istog. Planom će se definisati dinamika aktivnosti, vremenski okvir i osobe zadužene za implementaciju.

Prva aktivnost je obraćanje medijima putem izjave, kako bi javnosti bilo predočeno šta je sve preduzeto u pravcu rješavanja krizne situacije.

Kao i prilikom prvog obraćanja javnosti, i kod drugog obraćanja potrebno je reći samo ono što je u datom momentu poznato. Davalac izjave neće dopustiti da bude naveden na bilo kakvu izjavu koja se temelji na glasinama, nagađanjima ili neprovjerenim informacijama. Ukoliko mediji zahtijevaju informaciju koja davaocu izjave nije poznata, potrebno je dati odgovor poput „problem se još uvijek istražuje“ i sl. Također se obavještava i interna javnost Suda u isto vrijeme kada se obavještavaju i novinari. Ovo iz razloga jer se krizna situacija svakako odražava i na internu javnost, pa s tim u vezi, ukoliko su mediji jedini izvor informacija za zaposlenike, radna atmosfera može biti ugrožena, a zaposlenici zbunjeni i povrijeđeni, posebno ako mediji netačno izvještavaju o incidentu o kojem je riječ. Obzirom na to gdje rade, ostali ih ljudi gledaju kao mogući izvor informacija, od kojih će zatražiti povjerljive informacije. Potrebno je uvjeriti se da su i oni tačno informisani.

Tokom krizne komunikacije uspostavlja se i vodi dnevnik poziva novinara, pitanja koja su postavljena, rokovi kojih se moraju pridržavati, obećanja koja su im data, te se evidentira ime osobe koja je zadužena za pripremu odgovora ili kojoj je proslijeđen upit. Uzvraća se svaki poziv radi zadržavanja kontrole nad pričom, odnosno, kako novinari ne bi informacije potražili na drugom mjestu i napisali netačnu vijest koja bi produbila krizu. Relevantne informacije se redovno ažuriraju. Medijima se najavljuje kada ili koliko često će se objavljivati najnoviji podaci.

11.8. Evaluacija implementacije kriznog plana

Nakon što se implementiraju sve aktivnosti iz kriznog plana, analizirat će se njihova učinkovitost. Analiza će se uraditi u roku od 48 sati. Stručni savjetnik za informisanje i odnose s javnošću će izvršiti monitoring medijskog izvještavanja o krizi, te reakcije drugih grupa javnosti na informacije plasirane iz Suda. Analizirat će se učinkovitost metoda i napisat će se kratak izvještaj o uspješnosti ili neuspješnosti koji se dostavlja Kriznom timu. Krizni tim će analizirati da li je implementacija kriznog plana amortizirala utjecaje koji mogu dovesti do opadanja ugleda Suda.

12. POSEBNA PRAVILA ZA POSTUPANJE U KRIZNOJ SITUACIJI IZAZVANOJ KRITIKOM

U slučaju kritike na rad suda, nikakav odgovor se neće slati dok se prethodno ne kontaktira uposlenik na kojeg se odnosi kritika, odnosno dok se odgovor ne usaglaši sa radnom grupom za krizno komuniciranje.

Potrebno je razmotriti sljedeće činioce prilikom odlučivanja da li je potrebno reagirati u nekom slučaju, a treba ih razmotriti uvijek kada se određuje vrsta odgovora na kritiku:

- da li bi odgovor služio u svrhu informiranja javnosti, a da se ne čini beznačajnim;
- da li bi odgovor iz nekog drugog, prikladnog izvora bio adekvatna reakcija na kritiku;
- da li kritika značajno i negativno utječe na pravosuđe ili druge dijelove pravnog sistema;
- da li je kritika usmjerena na određenog sudiju, ili na neopravdan način opisuje i pravosuđe uopće, Sud ili neki drugi element pravosudnog sistema (npr. uslovne osude, zamjenu kazne zatvora novčanom kaznom, oslobađanja od optužbe i slično);
- da li odgovor na kritiku daje priliku da se javnost informiše o važnom aspektu provođenja pravde;
- da li će odgovor izgledati kao odgovor pružen radi vlastitog interesa Suda;
- da li je kritičar toliko očigledno neinformisan o pravosudnom sistemu, da se odgovor može formulirati na činjeničnoj osnovi;
- da li kritika ili izvještaj, iako generalno tačan, sadrži sve ili dovoljno činjenica o događaju ili proceduri o kojoj govori, da bi bio pravičan prema sudiji ili stvari koja je predmet kritike;
- da li je cjelokupna kritika osnovana i pravična, ili ne.

Odgovor na kritiku je prikladan u sljedećim slučajevima:

- kada je kritika ozbiljna;
- kada kritika odražava nerazumijevanje pravnog sistema ili uloge sudije, ili se djelomično zasniva na takvom nerazumijevanju;
- kada kritika sadrži materijalne greške ili obmanjuje;
- kada je kritika osnovana i došla je usljed greške ili loše procjene u Sudu, ili se nepotrebno prikivala neka informacija, te je potrebno javnosti saopćiti informacije kojima se priznaje greška i plasira tačna informacija.

Kada je u pitanju forma odgovora na kritiku, ona može biti:

- telefonski poziv novinaru ili uredniku;
- pismo uredniku;
- konferencija za štampu

Slučajevi u kojima nije prikladno reagirati na kritiku su:

- kada kritika predstavlja pravičan komentar ili mišljenje;
- kada su sudija i kritičar u ličnom sporu;
- kada je kritika nejasna;
- kada kritika pokreće pitanja sudijske etike, koja su za predočavanje Uredu disciplinskog tužioca Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovine;
- kada je potrebna dugotrajna istraga radi utvrđivanja činjenica;
- kada bi se odgovorom prejudiciralo određeno pitanje koje je predmet postupka;
- kada je kontroverza beznačajna;
- kada se kritika javlja tokom političke kampanje, a odgovor profesionalne zajednice bi se mogao protumačiti kao podrška određenom kandidatu na određenu poziciju.

13. POSTKRIZNO KOMUNICIRANJE

Krizno komuniciranje ne završava okončanjem krize. Ono se nastavlja analizom komunikacijskog procesa s ciljem kvalitetnije komunikacije u budućnosti. Krizni tim vodi postkriznu evaluaciju koja omogućuje proces učenja. Analizom postupanja i djelovanja u krizi, možemo utvrditi što je bilo dobro, ali i gdje smo griješili i da li je kriza mogla biti izbjegnuta i na koji način. Analiza komunikacijskog procesa uključuje sve komunikacijske materijale putem kojih smo komunicirali s javnošću tijekom krize. To je period kada se može sagledati intenzitet reakcija određenih ciljnih javnosti i uticaja koje imaju na sud i pravosuđe u cjelini.

Jedna od predviđenih aktivnosti u ovom periodu je kreiranje i ažuriranje baze podataka koja služi kao podsjetnik o načinima te prednostima i manama komunikacije u doba krize u cilju njenog unapređenja u budućnosti.

14. EVALUACIJA

Najmanje jednom godišnje a po potrebi i češće, vršiti će se monitoring i evaluaciju Strategije na osnovu izvještaja implementatora određenih aktivnosti, te prikupljenih informacija od relevantnih učesnika u tom procesu, uključujući i brojčano mjerenje provedbe određenih aktivnosti i doseg kojeg je određeni komunikacioni program ostvario, a na osnovu kojih će, stručni savjetnik za informisanje i odnose s javnošću, formulisati preporuke za uklanjanje identifikovanih nedostataka i problema u provođenju Strategije.

Po potrebi će se poduzimati korektivne aktivnosti, ukoliko to određena dešavanja i promjene u okruženju budu zahtijevali.

Visoko, 29. 04.2026. godine
Broj: 041-0-Su-26-001031



Predsjednik suda
Avalija Avdić

Prilog:

- Akcioni plan za provođenje Komunikacijske strategije i Strategije za krizno komuniciranje Općinskog suda u Visokom za period 2026–2029