

2011

**Strategija za odnose s javnošću Kantonalnog
tužilaštva Tuzlanskog kantona za period od
2011. do 2015. godine**



Sadržaj

1. Sažetak.....	4
2. SITUACIONA ANALIZA.....	5
2.1 Interna komunikacija.....	5
2.1.1 Protok informacija unutar Tužilaštva i nivoi komuniciranja.....	5
2.1.2 Uloga glavnog kantonalnog tužioca, sekretara i stručnog savjetnika za odnose s javnošću u internom i eksternom komuniciranju	6
2.2. Eksterna komunikacija.....	7
2.2.1. Imidž Tužilaštva u javnosti.....	7
2.2.2 Komunikacija Tužilaštva sa različitim ciljnim grupama	7
2.3. Analiza medijskog izvještavanja i odnosa s medijima	8
2.4. Analiza krizne komunikacije	10
2.5. Swot analiza (prednosti, nedostaci, šanse, prijetnje).....	10
2.6. Postupanje po Zakonu o slobodi pristupa informacijama FBiH	11
2.7. Ključna pitanja:	11
3. STRATEGIJA ODNOSA S JAVNOŠĆU	12
3.1 Generalni cilj i misija odnosa s javnošću u Kantonalnom Tužilaštvu TK.....	12
3.2 Ključni strateški pravci djelovanja	12
3.3 Ciljne grupe.....	12
3.4 Specifični ciljevi za sve grupe javnosti	13
3.4.1 Mediji:.....	13
3.4.2 Zaposlenici	13
3.4.3 Građani, pravna lica, stranke u krivičnom postupku.....	13
3.4.4 VSTV, pravosudne institucije u BiH, MUP i policijske agencije u BiH	14
3.4.5 Institucije vlasti i resorna ministarstva , međunarodne organizacije, nevladin sektor u BiH, lokalne zajednice , obrazovne ustanove, udruženja građana	14
3.5 Taktike i aktivnosti u provedbi strategije	14
Mediji:.....	14
3.5.1 Press clipping i monitoring medija	14
3.5.2 Odgovori na zahtjev za pristup informacijama	15
3.5.3 Saopćenje za javnost i medije	15
3.5.4 Izjave elektronskim medijima i svakodnevni telefonski kontakti sa medijskim redakcijama i novinarima.....	15
3.5.5 Odlazak portparola na uviđaj sa tužiocem radi blagovremenog i dobrog informisanja medija i javnosti	15
3.5.6 Konferencija za medije	16
3.5.7 Brifing za novinare.....	16
3.5.8 Individualni intervjui i učešća u TV i radijskim emisijama	16
3.5.9 WEB stranica Kantonalnog tužilaštva TK.....	17

3.5.10 Godišnja brošura Kantonalnog Tužilaštva TK za medije	17
3.5.11 Pisanje članaka sa pozitivnim temama iz Tužilaštva	18
3.5.12 Godišnje druženje sa novinarima i medijima	18
3.6 Zaposlenici:.....	18
3.6.1 Sasatanci sa administativnim odjelima Tužilaštva	18
3.6.2 Druženja zaposlenika.....	18
3.6.3 Brošura za zaposlenike o osnovama poslovne komunikacije i odnosa s javnošću.....	19
3.6.4 Etički kodeks o komunikaciji u Tužilaštvu.....	19
3.7 Građani, pravna lica, stranke u krivičnom postupku.....	19
3.7.1 Odgovori na zahtjeve za pristup informacijama.....	19
3.7.2 Oglasna tabla sa informacijama u zgradi Tužilaštva	19
3.7.3 Prijem na sastanak.....	19
3.8 VSTV, pravosudne institucije u BiH, MUP i policijske agencije u BiH	20
3.8.1 Protokol o saradnji policije, tužilaštva i medija	20
3.9 Institucije vlasti i resorna ministarstva , međunarodne organizacije, nevladin sektor u BiH (usmjereni na pravosuđe), lokalne zajednice , advokatske komore , obrazovne ustanove, NVO-i, udruženja građana	20
3.9.1 Projekat jačanja imidža Kantonalnog tužilaštva TK	20
3.9.2 Učešće na seminarima i konferencijama u funkciji edukatora a koja organiziraju građanska udruženja ili NVO-i	20
3.10 Ključne poruke:.....	20
3.11 Vremenski okvir i odgovornosti za implementaciju	21
4. KRIZNO KOMUNICIRANJE	22
4.1 Šta je krizna situacija?	22
4.1.1 Neosnovane kritike koje izazivaju krize se dešavaju:	23
4.1.2 Osnovane kritike koje izazivaju krize se dešavaju:	23
4.1.3 Adekvatni odgovori na kritike će se plasirati u situacijama kada :.....	23
4.1.4 Odgovori na kritike se neće plasirati kada:	23
4.2 Uočavanje i reagovanje na krizu (proaktivno djelovanje i rješavanje uzroka krize):	24
4.2.1 Krizni plan (koraci u sačinjavanju kriznog plana):.....	24
5.BUDŽET	27
6. EVALUACIJA	27
6.1. Procjena uspješnosti taktika odnosa s javnošću	27
6.2. Indikatori uspjeha provedbe aktivnosti.....	28

1. Sažetak

Kantonalno tužilaštvo Tuzlanskog kantona djeluje i postupa u veoma kompleksnom komunikacijskom okruženju. Veći je broj eksternih javnosti koji su zainteresovani za rad Tužilaštva, krivične postupke i specifična pitanja o Tužilaštvu. Velika zainteresovanost medija na svim nivoima je prirodan slijed djelatnosti kojima se Tužilaštvo bavi. Institucija ima u posjedu i pod kontrolom informacije za koje je javnost veoma zainteresovana, tako da je Tužilaštvo svakodnevno distributer informacija koje se posredstvom medija prenose građanstvu. Ključni problem Kantonalnog tužilaštva TK, kao i pravosuđa u BiH uopće, je povremeno narušavanje pozitivnog imidža koje je izazvano, uglavnom, nerazumijevanjem krivičnog postupka od strane medija i građanstva, te uslijed negativnog izvještavanja medija o pojedinim krivičnim postupcima i odlukama koje se donose. Indikativno je da u "kriznim situacijama", izazvanim radi nerazumijevanja krivičnih postupaka koji se vode, Tužilaštvo do sada nije imalo strateški plan komuniciranja nego se većinom na takve situacije postupalo reaktivno, bez striktnog plana i osmišljenog proaktivnog djelovanja.

U skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama u FBiH Tužilaštvo kontinuirano zaprima zahtjeve, većinom od strane medija, ali i od drugih grupa javnosti, te se maksimalno odgovorno i u zakonskom roku odgovara na takve zahtjeve u svim situacijama u kojima je Tužilaštvo u posjedu i ima kontrolu nad informacijama. Većinom se u takvim situacijama medijima odgovara u toku istog dana u svim situacijama u kojima smo u mogućnosti odgovoriti. Ključna prednost ovog Tužilaštva u komuniciranju sa javnostima je to što je Tužilaštvo među prvima u pravosudnom sistemu BiH imenovalo stručnog savjetnika za odnose s javnošću i postoji dug kontinuitet u razvijanju odnosa s medijima. Osoba zadužena za odnose s javnošću je imenovana odmah nakon reforme pravosuđa 2003. godine. Ključni nedostatak u odnosima s javnošću je to što do sada nije postojalo proaktivno, strateško komuniciranje i sa drugim grupama javnosti osim medijima. Najveću "prijetnju" iz okruženja predstavlja plasiranje negativnih informacija o radu Tužilaštva, dok je ključna prilika u korištenju i dodatnom razvijanju dobrih odnosa s medijima i sa drugim grupama javnosti i osmišljavanju strateškog pristupa komunikacijama.

Da bi se implementirao Strateški plan komuniciranja za Tužilaštvo, u 2011. godini su osmišljeni ključni strateški pravci djelovanja u okviru kojih su osmišljene i taktike za njihovo ostvarivanje. Ključni strateški pravci u 2011. godini su:

1. efektivna i efikasna saradnja sa medijima u cilju prezentiranja informacija javnosti o predmetima koji su u nadležnosti Tužilaštva, kao i uopćeno o djelovanju Tužilaštva, te podrška edukaciji medija i novinara iz oblasti krivičnog prava i rada Tužilaštva
2. jačanje internih kapaciteta za jačanje imidža institucije i provođenje dobrih praksi odnosa s javnostima od strane svih zaposlenika Tužilaštva
3. efikasna krizna komunikacija u cilju pravovremenog informisanja svih grupa javnosti o postupanju Tužilaštva u konkretnim situacijama od većeg interesa javnosti
4. iskorištavanje mogućnosti saradnje sa drugim institucijama pravosuđa, međunarodnim organizacijama, nevladinim sektorom u BiH i drugim institucijama u razvijanju zajedničkih projekata ili apliciranju za projekte jačanja imidža Tužilaštva kod međunarodnih i domaćih institucija koje imaju grant sredstva za projektne aplikacije

Da bi se strateški pravci ostvarili ključno je da svi zaposlenici posvećeno rade na njihovoj implementaciji u skladu sa svojim radnim zadacima. Ključnu ulogu u strateškom

komuniciranju sa svim grupama javnosti i implementaciji Plana imaju: glavni kantonalni tužilac, zamjenici, tužioci, sekretar i stručni savjetnik za odnose s javnošću.

2. SITUACIONA ANALIZA

2.1 Interna komunikacija

2.1.1 Protok informacija unutar Tužilaštva i nivoi komuniciranja

U Kantonalnom tužilaštvu TK je uspostavljena efikasna vertikalna i horizontalna komunikacija, odnosno vektikalna komunikacija koja se kreće od uprave Tužilaštva, prema tužiocima i ostalim zaposlenicima u različitim administrativnim odjelima. Također je ključna i obrnuta vertikalna komunikacija od strane zaposlenika u odjelima prema upravi Tužilaštva. Horizontalna komunikacija se odvija unutar različitih tužilačkih i administrativnih odjela, kao i njihova međusobna komunikacija. Sve važne informacije se dostavljaju uredu glavnog kantonalnog tužioca za tužilačke odjele, a sekretaru Tužilaštva za administrativne odjele, koji i rukovodi njihovim radom. Dva puta sedmično se održavaju kolegiji tužilaca koji rade u istom odsjeku kako bi se razmijenile informacije, usaglasila mišljenja i donosile tužilačke odluke. Kolegijima prisustvuju glavni kantonalni tužilac, zamjenici glavnog tužioca koji vode po dva tužilačka odsjeka unutar Tužilaštva, kao i stručni savjetnik za odnose s javnošću. Također se organiziraju redovni i vanredni kolegiji svih tužilaca koje vodi glavni tužilac u saradnji sa zamjenicima, a na kojima se razmatraju specifična pitanja za Tužilaštvo. Kolegij organizuje glavni tužilac u saradnji sa sekretarom. Protok informacija na ovim kolegijima je sveobuhvatan. Kolegijima prisustvuje i stručni savjetnik za odnose s javnošću kako bi bio u mogućnosti informisati se o konkretnim predmetima koji su od interesa medija i javnosti, kao i specifičnim pitanjima važnim za rad Tužilaštva. Sekretar organizuje i sastanke sa administrativnim osobljem koji rade u različitim odjelima Tužilaštva na kojima se prenose informacije o ključnim pitanjima koji se direktno odnose na rad tih odjela.

U komunikaciji se koriste: lični kontakti posredstvom sastanaka, usmena komunikacija telefonom, pismena komunikacija e-mailom, dopisima i pismenima, te u određenim slučajevima se, rijeđe, postavljaju na oglasnu tablu važne informacije za zaposlenike. Ovakva komunikacija omogućava veoma doru informisanost zaposlenika uključujući i stručnog savjetnika za odnose s javnošću koji je zadužen za komunikaciju sa medijima i drugim grupama javnosti. Prikupljanje informacija o predmetima i specifičnim pitanjima u koje je Tužilaštvo uključeno se obavlja svakodnevno. Ovo daje rezultat dobre informisanosti zaposlenika o svim aspektima koji su važni za svakodnevno obavljanje njihovih radnih zadataka. Nedostatak u radu Tužilaštva je nepostojanje biltena/brošura kojima bi se zaposlenici informirali o nekim pitanjima o kojima bi trebali biti obavješteni detaljnije, a koja se tiču određenih specifičnosti u radu, projekata ili procedura u koje je direktno uključeno i Tužilaštvo.

Saradnja između tužilaca iz svih odsjeka Tužilaštva sa stručnim savjetnikom za odnose s javnošću je veoma kvalitetna. Kontinuirano se u Odjel dostavljaju informacije koje su predmet interesovanja naročito medija, ali i drugih grupa javnosti. Takav način rada omogućava stručnom savjetniku za odnose s javnošću da brzo i adekvatno obradi tražene informacije, prilagodi ih specifičnostima medijskih zahtjeva, te pravovremeno i transparentno plasira informacije medijima.

2.1.2 Uloga glavnog kantonalnog tužioca, sekretara i stručnog savjetnika za odnose s javnošću u internom i eksternom komuniciranju

Glavni kantonalni tužilac:

Glavni tužilac unutar Tužilaštva komunicira direktno sa svojim zamjenicima, sekretarom i drugim tužiocima, te sa administrativnim osobljem, uključujući i stručnog savjetnika za odnose s javnošću, te je njegova uloga u internim komunikacijama ključna. Glavni tužilac saziva kolegije svih tužilaca u saradnji sa sekretarom, te također kontroliše i druge komunikacijske aktivnosti u razmjeni informacija a koje se tiču djelovanja svih zaposlenika u Tužilaštvu. U eksternoj komunikaciji glavni tužilac predstavlja Tužilaštvo, daje ovlaštenja svojim zamjenicima ili drugom osoblju da obavljaju komunikaciju umjesto njega. U saradnji sa medijima glavni tužilac također ima ključnu ulogu, odobrava kakve će se informacije plasirati u medije i javnost kada je riječ o konkretnim predmetima ili neki specifičnim pitanjima za rad Tužilaštva. Glavni tužilac daje izjave, intervjue, prisustvuje brifinzima i konferencijama za medije kada se radi o nekim specifičnim pitanjima za Tužilaštvo. U drugim kontaktima sa medijima odobrava istupe stručnog savjetnika za odnose s javnošću ili ukoliko se radi o specifičnim pravnim pitanjima istupe zamjenika i drugih tužilaca. Glavni tužilac odobrava sve inicijative Odjela za odnose s javnošću.

Sekretar:

Primarna zadaća sekretara Tužilaštva vezana za odnose s javnošću i informisanje je pružiti smjernice i pomoć stručnom savjetniku za odnose sa javnošću vezano za tehnička i logistička pitanja koja se mogu javiti u njegovom poslu. Sekretar ima ključnu ulogu u uspostavi dobre interne komunikacije administrativnog osoblja. Također, sekretar u eksternoj komunikaciji ima ključnu ulogu sa grupama javnosti kao što su pravosudne institucije, organi vlasti i dr, te za godšnji izvještaj koji priprema u saradnji sa uredom glavnog tužioca.

Stručni savjetnik za odnose s javnošću

Primarna zadaća stručnog savjetnika za odnose s javnošću je da predloži, kreira i većim dijelom implementira strategiju za odnose s javnošću Tužilaštva. Strategije odobrava glavni kantonalni tužilac uz pribavljeno mišljenje kolegija tužilaca. U fokusu djelovanja stručnog savjetnika su odnosi s medijima, ali također i inicijative povezane sa uspostavom dobre i transparentne komunikacije sa ostalim grupama javnosti.

Stručni savjetnik za odnose s javnošću je najčešće predstavnik Tužilaštva u eksternim javnostima, sa fokusom na medije.. Njegova uloga je da, kroz stalne i kontinuirane kontakte sa medijima prenosi informacije o predmetima koje vodi Tužilaštvo, kao i o drugim pitanjima za rad Tužilaštva o kojima je kompetentan da govori. O specifičnim pitanjima za Tužilaštvo, kao i o pravnim obrazloženjima koja su kompleksna, stručni savjetnik se konsultuje sa glavnim tužiocem i zamjenicima. Ukoliko nije u mogućnosti pružiti traženu informaciju obrazlaže pitanja glavnom tužiocu koji imenuje zamjenika ili određenog tužioca za prezentiranje informacija. Stručni savjetnik predlaže načine komunikacije s eksternom i internom javnošću, naročito s medijima.

2.2. Eksterna komunikacija

2.2.1. Imidž Tužilaštva u javnosti

Pravosuđe generalno u BiH, a u sklopu njega i Kantonalno tužilaštvo TK, ima "negativan" imidž u javnosti. Uzrok toga je, prije svega, nerazumijevanje javnosti, a naročito medija koji javnosti prenose informacije o radu pravosuđa, o osnovama krivičnog postupka i provedbi krivičnog zakonodavstva u BiH. Takvo nepoznavanje krivičnog postupka, u određenim situacijama, dovodi do plasiranja selektivnih informacija koje izazivaju iskrivljenu sliku o predmetima i krivičnim postupcima koji se vode od strane Tužilaštva. Stalna "trka" medija za ekskluzivnošću i senzacionalizmom dovodi do užurbanog, a često i kritičkog prezentiranja informacija koje dobivaju od strane Tužilaštva. Naročito je to istaknuto u predmetima i situacijama koji su od većeg interesa javnosti. Očekivanja medija i javnosti od strane Tužilaštva u komunikaciji i informisanju je jako često teško i ostvariti. Tužilačke odluke se povremeno u medijima selektivno interpretiraju i time se javnost dovodi u zabludu.

Uzrok ovome je i generalno negativna slika o strukturama vlasti uopće u BiH, tako da je i pravosuđe, kao treći, nezavisni subjekt vlasti, stalni predmet kritičkog izvještavanja. Povremena površnost u praćenju rada Tužilaštva uzrokuje negativnu sliku kod "običnog" građanina, te je takvu sliku, nakon negativne prezentacije, teško preokrenuti u pozitivnu.

Slika o tome da je pravosuđe "korumpirano" i da se kroz pojedine predmete protažiraju lični, politički ili neki drugi interesi se kontinuirano neosnovano plasiraju u javnost od pojedinih medija. Većina medija u BiH nije nezavisna i objektivno informisanje javnosti je često pod teretom selektivnog prezentiranja informacija. Veći dio medija u BiH je u privatnom vlasništvu i upravo stoga se u takvim medijima, u zavisnosti od konkretne situacije, protažiraju interesi vlasnika i interesnih grupa povezanih s njima. Također, u javnim medijskim servisima se često, prikriveno, daje otvorena podrška pojedinim političkim opcijama i interesnim grupama povezanim sa njima, što u krajnosti otežava donošenje odluka i predstavlja pokušaj pritiska na rad Tužilaštva u određenim predmetima.

Kantonalno tužilaštvo TK nastoji da prezentira informacije o svom djelovanju kroz otvoreno, fer, transparentno i jasno informisanje javnosti u saradnji sa medijima. Međutim, iz medija se povremeno šalje iskrivljena slika o djelovanju Tužilaštva koja je opterećena prikrivenim ili čak i otvorenim stajanjem na stranu pojedinih interesnih skupina kojima je u cilju održati svoj interes kroz prezentiranje "lošeg" rada Tužilaštva. Negativna slika se, djelimično, amortizira kroz transparentno i otvoreno prezentiranje informacija o radu tužilaca i Tužilaštva, a koje se brzo, i bez bojazni da mogu ugroziti istražne postupke, prezentiraju medijima i preko njih javnosti. Ukoliko se uzmu u obzir komentari korisnika interneta sa foruma na web portalima koji prezentiraju informacije iz Tužilaštva, uočljivo je da korisnici internet portala povremeno negativno komentarišu rad pravosuđa i Tužilaštva. Često je to upravo rezultat nerazumijevanja krivičnog zakonodavstva i krivičnog postupka koji se vodi od strane Tužilaštva i sudova.

2.2.2 Komunikacija Tužilaštva sa različitim ciljnim grupama

Kantonalno tužilaštvo, odnosno tužioci i administrativno osoblje, svakodnevno komuniciraju sa različitim ciljnim grupama zainteresovanim za rad institucije. To su, prije svega, stranke u krivičnim postupcima (tužilac-osumnjčeni/optuženi-branilac). Također, veoma važna svakodnevna komunikacija se odvija i sa nadležnim sudovima, policijom i policijskim agencijama i ona je dobra. U komunikaciji sa ovim grupama javnosti se svi akteri unutar Tužilaštva nastoje ponašati u skladu sa

etičkim i profesionalnim standardima koji su uspostavljeni u Tužilaštvu, a na osnovu zakonske regulative i obaveznih upustava objavljenim od strane Ureda glavnog tužioca. Također, Ured glavnog tužioca komunicira i sa ostalim pravosudnim institucijama, organima vlasti i resornim ministarstvima, kao i međunarodnim nevladinim i vladinim organizacijama, te policijskom misijom EU u BiH. Tužioci i zaposlenici poštuju etičke i profesionalne standarde u komunikaciji i saradnji sa ovim grupama

Jedna od ključnih javnosti koja je posrednik u prenošenju informacija iz Tužilaštva su mediji. U Tužilaštvu TK je prije 7 godina formiran Odjel za odnose s javnošću u kojem je zaposlen stručni savjetnik za odnose s javnošću. Takva komunikacija s medijima ima dug kontinuitet.

Glavni tužilac je izdao obavezna uputstva o načinima informisanja medija od strane tužilaca i stručnog savjetnika za odnose s javnošću prema kojima se rukovodi u radu sa medijima. Također 2005. godine tužilaštva u BiH su usvojila Protokol o pružanju informacija medijima o krivičnim postupcima, kojim se u komunikaciji s medijima vodi i Kantonalno tužilaštvo TK. Nedostatak u radu Tužilaštva je dosadašnje nepostojanje strateškog pristupa u odnosima s javnošću, koji su od početka rada Kantonalnog tužilaštva 2003. godine, uspostavljeni, ali su bili više utemeljeni na reaktivnom a ne proaktivnom pristupu, odnosno nije postojala strategija komunikacije sa svim ciljnim grupama. Odnosi s javnošću su bili fokusirani uglavnom na reaktivnom radu s medijima, koji jesu jedan od ključnih ciljnih javnosti, ali ne i jedini. Manje pažnje je posvećeno također primarnoj, internoj ciljnoj javnosti, zaposlenicima.

2.3. Analiza medijskog izvještavanja i odnosa s medijima

Kantonalno tužilaštvo TK je predmet svakodnevnog i kontinuiranog interesovanja medija, što je i prirodno s obzirom na djelatnost kojom se Tužilaštvo bavi. Za rad Tužilaštva su zainteresirani mediji na državnom, entitetskim, kantonalnom i lokalnom nivou. Također povremeno interesovanje o djelovanju Tužilaštva imaju i mediji iz inostranstva. Interes o djelovanju Tužilaštva postoji i kod: elektronskih medija (radio, TV), printatnih medija (dnevne novine, sedmični magazini, stručni časopisi), kao i kod web portala.

Odjel za odnose s javnošću svakodnevno komunicira sa većim brojem medija o aktuelnim predmetima i događajima ili nekim specifičnim pitanjima vezanim za rad Tužilaštva. Svakodnevno se kroz kontakte sa različitim novinarima i medijskim kućama koji šalju zahtjeve za pristup informacijama ili informacije traže neformalno kroz kontakte sa stručnim savjetnikom za odnose s javnošću ili dežurnim tužiocima, plasiraju informacije iz Tužilaštva.

U toku 2008. godine bilo je 243 formalna zahtjeva za pristup informacijama od čega je preko 90% medijskih zahtjeva. U toku 2009. godine ih je bilo 178, a do decembra 2010. godine je Tužilaštvu proslijeđeno preko 220 zahtjeva za pristup informacijama. U zahtjevima za pristup informacijama, koji se zavodi pod jednim brojem, se često evidentiraju zahtjevi više medija o istoj temi ili predmetu u Tužilaštvu, tako da , uzimajući ovo u obzir, Tužilaštvo zaprimi mnogo veći broj pojedinačnih zahtjeva. Također u aktuelnim predmetima se često informacije plasiraju kroz saopćenja za javnost, te mediji i ne moraju slati zahtjeve za pristup jer Tužilaštvo djeluje proaktivno. Takve situacije su česte. Svakodnevno mediji kontaktiraju stručnog savjetnika i dežurne tužioce, za informacije o aktuelnim predmetima ili tek počinjenim krivičnim djelima, što se ne zavodi kao zahtjev za pristup informacijama nego se mediji informišu odmah po njihovom pozivu ukoliko su informacije stručnom savjetniku već poznate. Također, često se o aktuelnim predmetima i događajima elektronskim medijima daju izjave odmah poslije samog događaja, te se pozivaju na kratke brifinge za medije. I u tim situacijama Tužilaštvo djeluje proaktivno i informiše medije bez prethodno poslanih zahtjeva za pristup informacijama. Gotovo da nema dana kada se mediji ne informišu o nekom aktuelnom

predmetu u kojem je donesena tužilačka odluka ili o nekom događaju o kojem je obaviješteno Tužilaštvo ili je dežurni tužilac direktno učestvovao u predistražnim ili istražnim radnjama.

Uzimajući sve navedeno u obzir može se zaključiti da je komunikacija s medijima na dobroj razini, te da se u Tužilaštvu maksimalno nastoji plasirati važne informacije za javnost posredstvom medija. TV kuće koje su kontinuirano zainteresirane za rad Tužilaštva i kroz svoje priloge svakodnevno obrađuju teme iz institucije su: Federalna televizija, BHT, RTV Tuzlanskog kantona, RTV Slon, TV Tuzla, Hayat TV, OBN, TV Alfa, te povremeno i druge TV kuće u BiH i rijeđe i iz inostranstva (Hrvatska i Srbija).

Radijske stanice sa kojima se ostvaruje kontinuirana, pretežno svakodnevna saradnja su: Radio FBiH, Radio Slobodna Evropa, Radio TK, Radio Soli, te druge radijske stanice koje povremeno kontaktiraju Tužilaštvo radi informacija o predmetima koje su od većeg interesa javnosti. Od printanih dnevnih medija svakodnevna saradnja se ostvaruje sa medijima: Dnevni avaz, Oslobođenje, San, Nezavisne novine, Tuzlanski list, Press RS, Dnevni list i Večernji list. Sedmični magazini Dani, Slobodna Bosna i Fokus su također zainteresovani za predmete od većeg interesa javnosti i kontaktiraju Tužilaštvo za plasiranje informacija, te radi intervjua s glavnim tužiocem ili postupajućim tužiocima u konkretnim predmetima. Za rad Tužilaštva su zainteresovane i sve novinske agencije u BiH i uglavnom one preuzimaju informacije sa web stranice. Kontinuirana svakodnevna komunikacija se odvija i sa novinarima sa web portala: Tuzlanski info portal TIP.BA, Tuzlarije, RTV Slon portal, RTV TK portal, Sarajevo-X, Tuzla live, Tuzla-x, te i sa drugim web portalima u BiH koji preuzimaju informacije sa web stranice Tužilaštva.

Stručni savjetnik za odnose s javnošću svakodnevno prati izvještavanje medija o predmetima i drugim specifičnim pitanjima u radu Tužilaštva. Portparol svaki dan prima i pregleda dnevnu štampu, web portale, izvještavanje elektronskih medija i pregleda sedmičnu štampu i na taj način analizira izvještavanje medija o radu Tužilaštva. Na osnovu pregleda izvještavanja medija portparol sačinjava press clipping te o izvještavanju medija obavještava ured glavnog tužioca, kao i druge tužioce uključene u određene predmete.

Veći dio medija u BiH, u većini situacija, o radu Tužilaštva izvještava korektno, jasno, precizno i tačno. Međutim, kako je već napomenuto, radi brzine objavljivanja informacija i aktuelnosti istih, nepoznavanja krivičnog postupka od strane novinara, pogrešne interpretacije krivičnog zakonodavstva, mediji ponekad prezentiraju pogrešnu sliku o odlukama Tužilaštva i na taj način dezinformišu javnost. U takvim situacijama se stvara negativna slika i na taj način se ugrožava imidž Tužilaštva. Bez obzira na to što se mediji i javnost o radu Tužilaštva izvještavaju fer, transparentno i korektno, pojedine situacije u kojima se odluke Tužilaštva predstavljaju u negativnom kontekstu dovode također do negativnog imidža Tužilaštva. U situacijama kada mediji, prikriveno, protažiraju interese pojedinaca ili interesnih grupa, bez obzira na proaktivno informisanje od strane Tužilaštva, oni selektivnim prezentiranjem informacija šalju namjerno iskrivljenu i nepotpunu sliku o tužilačkim odlukama.

Također, priroda medija je takva da žele prezentirati informacije što prije, sa što više detalja i što više "materijala" za objaviti. Međutim, radi zaštite istražnog postupka, identiteta osumnjičenih, oštećenih ili drugih stranaka u postupku, i drugih situacija u kojima Tužilaštvo nije u mogućnosti plasirati sve informacije, dolazi do situacija da mediji izvještavaju o Tužilaštvu da "neopravdano" krije informacije. I na taj način se šalje pogrešna slika o Tužilaštvu. Ponekad je i nedostupnost postupajućeg tužioca, iz različitih razloga (prisustvo suđenjima, istražnim ročištima, uviđajima i dr.) problem za portparola da dobije pravovremenu informaciju, što mediji ne razumiju i negativno prezentiraju informiranje iz Tužilaštva. Ovakve situacije nisu svakodnevne ali se dešavaju i na taj način dolazi do nesporazuma između medija i Tužilaštva, a kroz to i do nepravovremenog i netačnog izvještavanja javnosti. Ovakve situacije se nastoje prevazići kroz otvoren i edukacijski pristup Tužilaštva prema medijima i novinarima o krivičnom postupku. To je spor proces ali također i dugoročni strateški cilj.

2.4. Analiza krizne komunikacije

U određenim situacijama, koje su djelimično već spomenute, dolazi do negativnog prezentiranja informacija medija o radu Tužilaštva što dovodi do kriznih situacija i potrebe za reakcijama kako bi se javnost pravovremeno i tačno informirala. Takve situacije izazivaju krizu u komunikacijskim aktivnostima prema svim grupama javnosti, te netačno i nepravovremeno informisanje javnosti o realnom stanju. Kantonalno tužilaštvo TK je do sada reaktivno djelovalo na takve situacije, bez konkretnog načina i plana rada u cilju izvještavanja javnosti. Nije bilo adekvatnog plana za proaktivno djelovanje za plasiranje informacija koje su od posebnog interesa javnosti, nego se reagovalo poslije negativnog prezentiranja rada Tužilaštva, te se nisu otklanjali uzroci nego se komuniciralo tek nakon što nastupe negativne posljedice. Krizne situacije povremeno izaziva i nekontrolisano "curenje" informacija iz Tužilaštva. To su situacije u kojima neovlašteni zaposlenici prenose informacije prema medijima te na taj način ugrožavaju istrage, prosljeđuju netačne informacije, prejudiciraju tužilačke odluke ili čak i šire neistine o tužiocima ili drugim zaposlenicima u kontaktima sa medijima. Mediji, radi stalne trke za ekskluzivnim informacijama, takve poluinformacije ili dezinformacije prezentiraju javnosti. Dešava se, rijetko, i da krizu izazove netransparentno i neproaktivno djelovanje u Tužilaštvu, te takve situacije mogu dugoročno ugroziti imidž Tužilaštva. Tužilaštvo do sada nije imalo strategiju za postupanje u kriznim situacijama te takva strategija predstavlja jedan od ključnih strateških pravaca u narednom periodu.

2.5. Swot analiza (prednosti, nedostaci, šanse, prijetnje)

Snage	Slabosti
- dugogodišnje razvijanje odnosa s medijima (među prvim tužilaštvima u BiH sa odjelom i savjetnikom za odnose s javnošću) - imenovana osoba za razvijanje i implementaciju strategije odnosa s javnošću - postojeća web stranica na koju se postavljaju najvažnija saopćenja iz Tužilaštva i koja je dobar izvor informacija za medije i druge grupe javnosti - Tužilaštvo je pouzdan i prvi izvor informacija medijima (najčešće se nama obraćaju kao relevantnom izvoru informacija, prije nego MUP-u ili sudovima) - uprava Tužilaštva shvata značaj i podržava razvijanje strateškog pristupa u odnosima s javnošću - dostupnost medijima 24 sata, 7 dana u sedmici	- dosadašnje nepostojanje strateškog pristupa komunikacijama koja je bila bazirana na reaktivnom pristupu - tužioci se "boje" negativnog izvještavanja pojedinih medija i novinara i zatvaraju se prema njima - zaposlenici nisu obučeni i vješti u komunikacijskim vještinama - određeni broj zaposlenika u javnost plasira informacije za što nisu ovlašteni (curenje informacija) - neiskorištene mogućnosti učešća u projektima izgradnje imidža u saradnji sa drugim institucijama - neinformiranost zaposlenika o nekim pitanjima (problemi u internoj komunikaciji)
Prilike/šanse	Prijetnje
- strateški pristup komunikaciji sa svim ciljnim grupama - korištenje potencijala dobre saradnje sa medijima radi građenja dobrog imidža institucije - podizanje nivoa svijesti zaposlenika o važnosti jedinstvenog i integrisanog pristupa komunikaciji sa svim grupama javnosti - korištenje mogućnosti saradnje sa drugim institucijama u građenju imidža Tužilaštva - jačanje internih kapaciteta za integrisane komunikacijske strategije	- loš imidž pravosudnih institucija u BiH - povremeni neosnovani napadi medija i novinara na rad tužilaca i Tužilaštva (ulaženje u privatnost i tendenciozni tekstovi) - direktno miješanje medija u istrage kroz izvještavanje o imenima osumnjičenih, svjedoka , statusu istraga u njihovoj ranoj fazi i sl. - curenje informacija iz Tužilaštva koje mediji objavljuju, te ugrožavaju istrage, neovisnost i kredibilitet tužilaca i Tužilaštva - od Tužilaštva se povremeno traže informacije koje nisu u njegovoj nadležnosti i pogrešno se interpretiraju odgovori

2.6. Postupanje po Zakonu o slobodi pristupa informacijama FBiH

Kantonalno tužilaštvo Tuzlanskog kantona, kao i druge pravosudne institucije, organi vlasti i institucije javne uprave, imaju obavezu postupati prema odredbama Zakona o slobodi pristupa informacijama u FBiH. Postupanje prema ZOSPI FBiH podrazumijeva niz odredbi koje je potrebno poštivati od strane Tužilaštva. Kantonalno tužilaštvo TK poštuje zakonske odredbe ZOSPI-ja, te pravovremeno, transparentno i efikasno odgovara na zahtjeve za pristup informacijama. Osnovne odredbe ovog zakona se odnose na:

- mogućnost pristupa informacijama koje su u posjedu javnog organa
- ko ima pravo na pristup informacijama
- na koji način se utvrđuju izuzeci od saopćavanja informacija
- kako se podnosi zahtjev za pristup informacijama
- postupanje nadležnog organa nakon prijema zahtjeva za pristup informacijama
- odgovornost javnih organa u pružanju informacija sa obavezama: imenovanja službenika za informisanje, objavljivanje Vodiča za pristup informacija i Index registra sa raspoloživim informacijama iz institucije, objavljivanje godišnjeg izvještaja koji sadrži ključne informacije o radu institucije
- ulogu ombudsmena u implementaciji Zakona o slobodi pristupa informacijama

2.7. Ključna pitanja:

- Kako uspostaviti i implementirati strategiju koja će biti stub jačanja dobrog imidža Tužilaštva u javnosti i katalizator lošeg imidža?
- Kako jačati dobru internu komunikaciju unutar Tužilaštva i amortizirati "curenje informacija" iz institucije, a koje utiče na povremeno negativno prezentiranje djelovanja Tužilaštva?
- Kako dodatno jačati odnose s medijima u cilju izgradnje apsolutnog povjerenja i jačanja imidža Tužilaštva?
- Kako uspostaviti uspješnu kriznu komunikaciju i proaktivno reagovanje u cilju sprečavanja uzroka krize, ili dobru kriznu komunikaciju u iznenadnim događajima?
- Kako osposobiti zaposlenike da budu dio dobrih odnosa s javnošću?
- Kako kontinuirano raditi na imidžu Tužilaštva i pravosuđa uopće?
- Kako iskoristiti potencijale saradnje sa drugim institucijama u cilju zajedničkih projekata ili apliciranja na potencijalna grant sredstva za implementaciju projekata Tužilaštva?
- Kako iskoristiti vlastite prednosti i prilike, a amortizirati nedostatke i prijetnje iz okruženja?

3. STRATEGIJA ODNOSA S JAVNOŠĆU

3.1 Generalni cilj i misija odnosa s javnošću u Kantonalnom Tužilaštvu TK

Kreiranje i jačanje pozitivnog imidža Kantonalnog tužilaštva TK kod svih grupa javnosti zainteresovanih za njegovo djelovanje, kroz unapređenje efikasnosti interne komunikacije i protoka informacija unutar Tužilaštva, kao i kroz otvorenu, jasnu i transparentnu komunikaciju sa svim grupama eksternih javnosti, sa fokusom na saradnju sa medijima.

3.2 Ključni strateški pravci djelovanja

- ❖ efektivna i efikasna saradnja sa medijima u cilju prezentiranja informacija javnosti o predmetima koji su u nadležnosti Tužilaštva, kao i uopćeno o djelovanju Tužilaštva, te podrška edukaciji medija i novinara iz oblasti krivičnog prava i rada Tužilaštva
- ❖ jačanje internih kapaciteta za jačanje imidža institucije i provođenje dobrih praksi odnosa s javnošću od strane svih zaposlenika Tužilaštva
- ❖ efikasna krizna komunikacija u cilju pravovremenog informisanja svih grupa javnosti o postupanju Tužilaštva u konkretnim situacijama od većeg interesa javnosti
- ❖ iskorištavanje mogućnosti saradnje sa drugim institucijama pravosuđa, međunarodnim organizacijama, nevladinim sektorom u BiH i drugim institucijama u razvijanju zajedničkih projekata ili apliciranju za komunikacijske projekte jačanja imidža Tužilaštva kod međunarodnih i domaćih institucija koje imaju grant sredstva za projektne aplikacije

3.3 Ciljne grupe

1. MEDIJI (elektronski, printani, web i novinske agencije, na državnom, entitetskim, kantonalnom i općinskom nivou)
2. ZAPOSLENICI (tužioci, Uprava i administrativno osoblje)
3. Građani, pravna lica i stranke u krivičnom postupku
4. VSTV, Federalno tužilaštvo i ostale pravosudne institucije u BiH, agencije za provođenje zakona
5. Institucije vlasti, međunarodne organizacije, nevladin sektor u BiH , lokalne zajednice, obrazovne ustanove, udruženja građana

3.4 Specifični ciljevi za sve grupe javnosti

3.4.1 Mediji:

- ❖ omogućiti medijima da imaju brz pristup informacijama putem web stranice Tužilaštva, koja je prilagođena interesima medija za jednostavan i brz pristup saopćenjima za javnost
- ❖ omogućiti medijima pristup relevantnim informacijama putem press konferencija i brifinga za medije o svim događajima i predmetima od velikog interesovanja javnosti, kao i povodom prezentacije godišnjeg i drugih izvještaja iz Tužilaštva
- ❖ omogućiti medijima brze i adekvatane odgovore na zahtjeve za pristup informacijama, fokusirati se na aktuelne predmete i odgovarati po mogućnosti u toku istog dana
- ❖ omogućiti elektronskim medijima, u granicama vlastitih mogućnosti, audio i video izjave o aktuelnim predmetima
- ❖ biti pristupačan i dostupan medijima i van radnog vremena u granicama mogućnosti (24 sata/7 dana)
- ❖ omogućiti elektronskim medijima učestvovanje relevantnih osoba iz Tužilaštva u emisijama na radiju i TV-u, te davati intervjue u novinama koji naročito jačaju imidž Tužilaštva i djeluju edukativno na javnost
- ❖ dodatno pomoći medijima u plasiranju informacija kroz druge oblike komunikacije (brošure i biltene, organizaciju edukacije za novinare iz oblasti krivičnog prava)
- ❖ učiniti dostupnim medijima na web stranici sve prateće dokumente prema ZOSPI-ju (Vodič, Indeks registar, obrazac zahtjeva za pristup i dr.)
- ❖ privući pažnju medija da objavljuju tematske priloge iz Tužilaštva (koji nisu usmjereni na aktuelnosti nego na predstavljanje uloge tužioca u krivičnom postupku)
- ❖ jačanje saradnje sa medijskim udruženjima i organizacijama u BiH i inostranstvu

3.4.2 Zaposlenici

- ❖ izgraditi svijest zaposlenika o važnosti dobre komunikacije i informisanosti, te o ulogama zaposlenika u komunikaciji sa svim grupama javnosti (od glavnog tužioca do namještenika)
- ❖ educirati zaposlenike o dobroj komunikaciji sa svim grupama javnosti i odnosima s javnošću
- ❖ izgraditi svijest o negativnosti "curenja" informacija kojima se ugrožava tajnost istrage ili drugih dijelova krivičnog postupka, ugrožava kredibilitet tužilaca i drugih zaposlenika, te time narušava imidž Tužilaštva
- ❖ istaknuti prednosti i ugled zaposlenika koji imaju priliku raditi u instituciji kao što je Tužilaštvo i pravosuđe uopće
- ❖ jačati zadovoljstvo zaposlenika
- ❖ jačati timski duh i osjećaj zajedništva i pripadnosti Tužilaštvu

3.4.3 Građani, pravna lica, stranke u krivičnom postupku

- ❖ omogućiti brz i adekvatan odgovor na sve zahtjeve za pristup informacijama u zakonskom roku
- ❖ omogućiti kvalitetan prijem i informisanost građana, pravnih lica i stranaka u ličnom kontaktu
- ❖ omogućiti pravovremeno informisanje javnosti posredstvom medija o važnim informacijama iz Tužilaštva o aktuelnim predmetima i drugim informacijama od interesa

3.4.4 VSTV, pravosudne institucije u BiH, MUP i policijske agencije u BiH

- ❖ uspostaviti kontinuiranu saradnju i komunikaciju između odjela za odnose s javnošću u pravosudnim institucijama i agencijama za provođenje zakona
- ❖ inicirati potencijalnu saradnju u zajedničkim projektima u cilju jačanja povjerenja javnosti u pravosudne institucije
- ❖ uključiti se u projekte VSTV-a vezane za jačanje povjerenja javnosti u rad Tužilaštva (jačanje komunikacije u tužilaštvima-jedan od strateških ciljeva VSTV-a)
- ❖ omogućiti učešće predstavnika Tužilaštva u kreiranju strategije za saradnju između policije, tužilaštva i medija

3.4.5 Institucije vlasti i resorna ministarstva , međunarodne organizacije, nevladin sektor u BiH, lokalne zajednice , obrazovne ustanove, udruženja građana

- ❖ iskoristiti mogućnosti poziva za apliciranje na projektne grantove kod međunarodnih institucija sa komunikacijskim projektom za jačanje imidža Tužilaštva
- ❖ iskoristiti mogućnosti saradnje i učešća u projektima domaćih NVO-a koje se bave pitanjima pravosuđa
- ❖ omogućiti dobru informisanost o radu i djelovanju Tužilaštva institucijama vlasti i resornim ministarstvima
- ❖ podržati interes obrazovnih institucija za rad i djelovanje Tužilaštva
- ❖ omogućiti brz i adekvatan proces odgovaranja na sve zahtjeve za pristup informacijama koje Tužilaštvu prosljede navedene ciljne grupe

3.5 Taktike i aktivnosti u provedbi strategije

Mediji:

Kantonarno tužilaštvo Tuzlanskog kantona je usvojilo Protokol o pružanju informacija medijima u vezi sa krivičnim postupcima koje vodi Tužilaštvo a prema kojem su utvrđene i smjernice i ključni principi izvještavanja medija. Također je glavni kantonarni tužilac izdao obavezna uputstva za zaposlenike Tužilaštva (naglasak je na liniji saradnje tužilaca i Odjela za odnose s javnošću) prema kojima se postupka u cilju pravovremenog i transparentnog informisanja javnosti i medija.

3.5.1 Press clipping i monitoring medija

Stručni savjetnik za odnose s javnošću će svakodnevno vršiti monitoring medija, prikupljati objavljene informacije o Tužilaštvu i praviti interni press clipping. U jutarnjim časovima se pregleda dnevna štampa, informacije na web portalima i pregledaju dostupne web stranice elektronskih medija o večernjim, odnosno jučerašnjim i jutarnjim vijestima. Na osnovu toga se evidentiraju svi članci ili medijski prilozi koji u svom sadržaju spominju djelovanje Tužilaštva. Nakon monitoringa medija i sačinjavanja internog press clippinga stručni savjetnik za odnose s javnošću informiše glavnog tužioca i zamjenike o najvažnijim informacijama. Ukoliko su neke od informacija izazvale veliki interes javnosti i mediji su u većoj mjeri govorili o tome stručni savjetnik će ih iznijeti na jutarnjem kolegiju, u zavisnosti od toga koji događaji pripadaju sferi interesovanja pojedinih odsjeka i kolegija koji se održavaju sa tužiocima tog odsjeka. Ukoliko se radi o informacijama koje izazivaju krizne situacije, njima će se pristupiti u skladu sa objašnjenjima u dijelu strateškog plana koji obrađuje krizno komuniciranje.

3.5.2 Odgovori na zahtjev za pristup informacijama

Stručni savjetnik za odnose s javnošću će zaprimati sve medijske zahtjeve za pristup informacijama i uz konsultacije sa glavnim tužiocem, zamjenicima i postupajućim tužiocem pripremiti odgovor medijima. Na zahtjeve će se odgovarati, u zavisnosti od informacija koje je potrebno obraditi, u toku istog dana kada god je to moguće. Za informacije za koje je potrebna duža obrada i plasman, će se odgovoriti u optimalno mogućem roku. Zakonski rok od 15 dana će se poštivati u svim situacijama, osim u vanrednim kada je za obradu potrebno duže vremena. U takvim situacijama će se potražioc informacije obavijestiti o produženju roka.

3.5.3 Saopćenje za javnost i medije

Plasirati kontinuirano (svakodnevno) saopćenja za medije i javnost na web stranicu Tužilaštva i direktno na adrese medija (putem e-maila i faksom), naročito za aktuelne predmete i događaje koje su od posebnog interesa javnosti. Također saopćenja za javnost i medije plasirati informacije o:

- ❖ predmetima za koje je nadležno Kantonalno tužilaštvo TK, a naročito za predmete vezane za teška krivična djela, predmete od velikog interesa medija, pritvorske predmete i predmete u kojima je potvrđena optužnica Tužilaštva
- ❖ Administrativnim ili organizacijskim promjenama u Tužilaštvu
- ❖ Promjenama osoblja Tužilaštva
- ❖ Statističkim podacima i izvještajima baziranim na njima
- ❖ Inicijativama ili projektima u kojima učestvuje Tužilaštvo
- ❖ Posebnim projektima Tužilaštva
- ❖ Službenim posjetama, sastancima i drugim važnim događajima

3.5.4 Izjave elektronskim medijima i svakodnevni telefonski kontakti sa medijskim redakcijama i novinarima

Kontinuirano o predmetima u nadležnosti Tužilaštva i događajima koji su od većeg interesa javnosti udovoljiti zahtjevima elektronskih medija za audio i video izjave, kao i izjave i telefonske kontakte kojima se dodatno pojašnjavaju okolnosti u pojedinim predmetima ili se pomaže novinarima u tumačenju krivičnog zakonodavstva kako bi lakše shvatili njegovu primjenu u konkretnim predmetima. Medijima će se izaći u susret, kada god je to moguće, i udovoljiti zahtjevima za davanje audio ili video izjava i van radnog vremena za naročito važne događaje u kojima su počinjena teška krivična djela ili o predmetima od većeg interesa javnosti. Izjave će uglavnom davati portparol nakon konsultacije sa postupajućim tužiocem, ili za kompleksnije predmete glavnim tužiocem i zamjenicima.

3.5.5 Odlazak portparola na uviđaj sa tužiocem radi blagovremenog i dobrog informisanja medija i javnosti

U slučajevima za javnost i medije naročito važnih događaja u kojima su počinjena teška krivična djela (npr. ubistvo važne osobe ili sl..) portparol Kantonalnog tužilaštva TK će izaći na uviđaj sa tužiocem i na licu mjesta prikupljati informacije radi efikasnog i pravovremenog informisanja medija i javnosti. Na taj način će se omogućiti tužiocu da se fokusira isključivo na uviđaj i istražne radnje. Procjene o "velikoj važnosti događaja" će raditi Ured glavnog tužioca i dežurni tužilac u saradnji sa portparolom. U takvim situacijama je uobičajeno da veći broj medija izađe na lice mjesta kako bi odmah izvještavali javnost o događaju, te je prisustvo portparola koji će uobličiti i prezentirati početne informacije veoma važno.

3.5.6 Konferencija za medije

Kantonalno tužilaštvo TK će organizirati konferenciju za medije naročito u situacijama posebno interesantnim za javnost kada su počinjena teška krivična djela i interes medija i javnosti je da brzo i jednostavno dobiju informacije. Procjenu za "veoma važne informacije" koje se trebaju saopćiti na konferenciji za medije će vršiti glavni tužilac, njegovi zamjenici i stručni savjetnik za odnose s javnošću.

Konferencija za medije će se organizirati u situacijama:

- ❖ Slučaj ili specifično pitanje od velikog interesa za javnost i medije (veoma važan događaj ili predmet- počinjeno teško krivično djelo ili je događaj vezan za osobu koja je na važnoj javnoj funkciji)
- ❖ Prezentacija izvještaja (godišnji izvještaj)
- ❖ Važne kadrovske promjene u Tužilaštvu
- ❖ Važne promjene u legislativi koje naročito utiču na rad Tužilaštva.

Konferenciji za medije će, u slučaju "veoma važnog predmeta ili događaja" prisustvovati ispred Tužilaštva: zamjenik glavnog tužioca koji vodi odjel kojem krivično djelo pripada, postupajući tužilac i stručni savjetnik za odnose s javnošću.

U slučaju drugih navedenih aktivnosti konferenciji za medije će prisustvovati: glavni tužilac, zamjenici i stručni savjetnik za odnose s javnošću

3.5.7 Brifing za novinare

U situacijama kada je informaciju najlakše saopćiti većem broju medija neposredno, u ličnom kontaktu, organizovaće se kratki brifinzi na koji će se pozvati novinari u prostorije ili ispred Tužilaštva. Ovakav brifing će se organizirati najčešće u situacijama koje su od velikog interesa javnosti, te je medijima potrebno brzo prikupljanje informacija radi izvještavanja javnosti .Brifing će voditi i medijima informacije saopštiti portparol, uz eventualnu saradnju postupajućeg tužioca ukoliko se radi o mogućnostima da medije interesuje neko specifično ili komplikovano pravno pitanje. Mediji će se kontaktirati kroz poziv za brifing poslan e-mailom, faksom ili telefonski, te će im biti isprintano saopćenje za javnost, a pojasniće im se i druga pitanja koja su važna za konkretnu situaciju. Postoji mogućnost da se samo elektronski mediji pozovu na kratki brifing radi specifičnosti medija koji zavise od toga da u prilogima imaju audio ili vizuelne izjave. Portparol će procijeniti, u zavisnosti od situacije, da li će izjave dati ispred zgrade ili u prostorijama Tužilaštva. Osnovna karakteristika brifinga je kratko vremensko trajanje. Na brifingu se mogu prezentirati najnovije informacije o određenoj temi ili razvoj događaja od posljednjeg brifinga i prezentacije informacija medijima, kao i informacije o specifičnom programu ili implementaciji neke aktivnosti;. Osoba koja održava brifing (uglavnom portparol) može odgovoriti samo na pitanja na koja već interno ima autorizaciju da odgovori.

3.5.8 Individualni intervjui i učešća u TV i radijskim emisijama

Tužilaštvo redovno dobija zahtjeve medija i medijskih mreža za individualne intervjue na različite teme. U 2011. godini će Odjel za odnose s javnošću medijima sugerisati teme o kojim bi bilo korisno govoriti i na taj način iskoristiti medijski prostor kako bi se otvoreno razgovaralo o pitanjima koja interesuju javnost, a na taj način jačati povjerenje javnosti o radu Tužilaštva. Na taj način će se djelovati i edukativno na javnost. Teme će se sugerisati urednicima i novinarima iz svih medija koji

prate rad Tužilaštva. Taj zadatak će obavljati portparol. Zahtjeve za intervjuje će koordinirati portparol uz konsultacije sa glavnim tužiocem i zamjenicima. Za intervjuje za printane medije će se tražiti pitanja unaprijed, a za elektronske će se tražiti teze o temama o kojima će se raspravljati. Intervjuje će najčešće davati glavni tužilac i zamjenici, kao i stručni savjetnik o temama o kojima je pozvan da razgovara. Zahtjeve za intervjuje upućene direktno tužiocima će procjenjivati glavni tužilac i zamjenici i konsultovati tužioca o nastupu u medijima

3.5.9 WEB stranica Kantonalnog tužilaštva TK

Krajem 2010. godine web stranica Tužilaštva je redizajnirana, sadržajno obogaćena i ažurirana u odnosu na prethodnu verziju.

Web stranica Kantonalnog tužilaštva TK je veoma dobar alat za novinare i medije da na jednostavan i brz način dobiju informaciju koja je predmet njihovog interesovanja. Naročito ukoliko se radi o aktuelnim događajima koje su u nadležnosti Tužilaštva. Stručni savjetnik za odnose s javnošću redovno ažurira saopćenja za javnost i medije, postavlja sve važne informacije za koje mediji imaju interesovanje, što radi uz konsultacije sa glavnim tužiocem, zamjenicima i postupajućim tužiocem. Procjenu o nužnosti postavljanja informacije na web radi portparol uz konsultacije sa uredom glavnog tužioca i postupajućim tužiocem. Na taj način se ubrzava proces plasiranja informacija medijima i izbjegava da se na ista pitanja odgovara usmeno ili po zahtjevu za pristup informacijama, i na taj način oduži plasman informacija ili se informacije u medijima prezentiraju tako da se mogu drugačije shvatiti i izazvati nerazumijevanje javnosti.

Osim redovnog postavljanja važnih saopćenja za medije, na stranici su i drugi sadržaji koji mogu biti od velike koristi medijima. Glavni linkovi na stranici sa podlinkovima su: GLAVNA STRANICA sa saopćenjima za javnost i kontaktima; link O TUŽILAŠTVU sa podlinkovima: istorijat, nadležnost, pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji, način donošenja odluka, grafički prikaz strukture Tužilaštva, kodeks tužilačke etike; link ODJELI I ODSJECI sa podlinkovima: glavni kantonalni tužilac i zamjenici (biografija), Odjel I i Odjel II sa predstavljanjem svih odsjeka i tužilaca koji rade u njima; link ODNOSI S JAVNOŠĆU sa podlinkovima: Strategija za odnose s javnošću, o odjelu, o stručnom savjetniku, Zakon o slobodi pristupa informacijama FBiH, Vodič za pristup informacijama iz Kantonalnog tužilaštva TK, Indeks registar informacija, obrazac zahtjeva za pristup informacijama, Protokol o pružanju informacija medijima o krivičnim postupcima, link OPTUŽNICE sa hronološki poredanim dispozitivima optužnica o predmetima: pred Kantonalnim sudom, pritvorski predmeti i drugi predmeti od većeg interesovanja javnosti; link IZVJEŠTAJI O RADU za četiri posljednje godine; link ZAKONI sa podlinkovima: Zakon o VSTV BiH, ZKP FBiH, KZ FBiH i Zakon o Kantonalnom tužilaštvu TK; link LINKOVI: linkovi pravosudnih institucija u BiH, FBiH, RS-u i Brčko distriktu

U toku 2011. godine će Tužilaštvo imati svoju web stranicu na portalu www.pravosudje.ba, kao i sve druge pravosudne institucije u BiH, a prema Pravilniku o održavanju web stranica donesenom od strane Visokog sudskog i tužilačkog vijeća BiH

3.5.10 Godišnja brošura Kantonalnog Tužilaštva TK za medije

Tužilaštvo će objaviti brošuru/bilten u 2011. godini koja će dati i osnovne informacije o radu Tužilaštva u prethodnoj godini. Fokus brošure će biti na ključnim pitanjima od važnosti za medije u BiH u vezi sa procedurama krivičnog postupka, kao i o najvažnijim pitanjima u kojima mediji prave greške pri izvještavanju iz Tužilaštva i pravosuđa uopće. Kreiranje brošure počinje odmah po usvajanju izvještaja za prethodnu godinu. U pripremi sadržaja brošure učestvuju: sekretar i stručni savjetnik za odnose s javnošću uz konsultacije sa glavnim tužiocem i zamjenicima. IKT saradnik je zadužen za tehničko rješenje i dizajn brošure. Sadržaj i dizajn brošure će se dogovoriti na sastanku sa

glavnim tužiocem, zamjenicima i sekretarom. Stručni savjetnik je zadužen za pripremu prijedloga sadržaja i dizajna brošure.

Sadržaj brošure je slijedeći:

- ❖ podsjetnik na bitne izraze i procedure u krivičnom postupku
- ❖ ključna pitanja u kojima mediji prave greške pri izvještavanju
- ❖ prezentacija rada odjela i odsjeka (postupanje po krivičnim djelima)
- ❖ važni događaji u toku prethodne godine za Tužilaštvo

3.5.11 Pisanje članaka sa pozitivnim temama iz Tužilaštva

Stručni savjetnik za odnose s javnošću će analizirati teme i događaje u kojima sudjeluje ili ih "proizvodi" Kantonalno tužilaštvo TK i na osnovu toga evidentirati teme koje su pogodne za jačanje imidža Tužilaštva o kojima će se pisati članci, prilozi, priče ili druge medijske forme. Takve priče će se objavljivati na web stranici Tužilaštva te također slati medijima radi eventualne objave. Pisanje priča će predlagati stručni savjetnik uz konsultacije sa glavnim tužiocem i zamjenicima, kao i drugim tužiocima. Priče će pisati stručni savjetnik a urednički će je obraditi glavni tužilac ili zamjenici. Također će se pozitivne priče slati i prema elektronskim medijima radi eventualnih priloga (TV, radio) o djelovanju Tužilaštva.

3.5.12 Godišnje druženje sa novinarima i medijima

Kantonalno tužilaštvo TK će u toku 2011. godine organizovati neformalni sastanak sa novinarima i urednicima, razmijeliti mišljenje o dosadašnjoj saradnji i prikupiti informacije o načinima za poboljšanje saradnje. Druženje će se organizirati uz kafu i sokove (ili manju zakusku) u prostorijama Tužilaštva.

Tema druženja neće biti niti jedan aktuelni predmet koje vodi Tužilaštvo nego isključivo razmjena mišljenja oko poboljšanja saradnje i prikupljanja informacija o mogućim inicijativama o saradnji u budućnosti.

3.6 Zaposlenici:

3.6.1 Sasatanci sa administartivnim odjelima Tužilaštva

Ured glavnog tužioca će održavati redovne sastanke sa svim zaposlenicima po administrativnim odjelima sa dnevnim redom koji će predlagati svi zaposlenici u skladu sa ključnim pitanjima i najvažnijim pitanjima od interesa za zaposlenike (prvom sastanku bi prethodila provedba anonimne ankete o zadovoljstvu/nezadovoljstvu zaposlenika u radu u Tužilaštvu) Na osnovu anonimne ankete, koju će kreirati stručni savjetnik za odnose s javnošću, će se evidentirati ključni problemi u radu. Na osnovu rezultata ankete Uprava Tužilaštva će iznijeti konkretne prijedloge za moguća rješenja na sastanku zaposlenika.

3.6.2 Druženja zaposlenika

Tužilaštvo će organizirati druženja zaposlenika u toku 2011. godine u cilju jačanja timskog duha . Mjesto druženja će predložiti zaposlenici a Ured glavnog kantonalnog tužioca Tužilaštva će donijeti odluku. Na druženja će biti pozvani svi zaposlenici (odlazak na planinu, poznato izletišta, organizacija sportskih takmičenja na izletu/fudbal, odbojka, košarka; organizacija zabave za zaposlenike i dr.)

3.6.3 Brošura za zaposlenike o osnovama poslovne komunikacije i odnosa s javnošću

Stručni savjetnik za odnose s javnošću će u martu 2011. pripremiti brošuru o osnovama odnosa s javnošću i poslovne komunikacije, sa fokusom na saradnju s medijima, ali i drugim grupama javnosti. Brošura će se e-mailom proslijediti svim zaposlenicima Kantonalnog tužilaštva TK. Brošura će biti bazirana na poslovnu komunikaciju: osnovni postulati poslovne komunikacije: pismena i usmena poslovna komunikacija, načini komuniciranja; i odnose s medijima: šta se može reći medijima, kako dati izjavu medijima, kako selektirati najvažnije informacije u predmetu, kako napisati saopćenje za medije, kako obraditi informaciju Službi za informisanje i dr., te kakve su posljedice neovlaštenog i nestručnog davanja informacija i sl.

3.6.4 Etički kodeks o komunikaciji u Tužilaštvu

Stručni savjetnik će, do juna 2011. godine, u saradnji sa uredom glavnog tužioca, pripremiti dokument o načinima komuniciranja i saradnje u skladu sa etičkim normama između zaposlenika Tužilaštva (interna komunikacija) i zaposlenika sa eksternim javnostima. Dokument će obraditi etičke i profesionalne standarde u međusobnoj komunikaciji zaposlenika i u komunikaciji zaposlenika sa eksternim javnostima. Također i etičke postulate u međusobnom postupanju zaposlenika. Kodeks će biti isprintan i prosljeđen svim zaposlenicima.

3.7 Građani, pravna lica, stranke u krivičnom postupku

3.7.1 Odgovori na zahtjeve za pristup informacijama

Stručni savjetnik za odnose s javnošću i postupajući tužioci će brzo i adekvatno odgovoriti na sve zahtjeve za pristup informacijama u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u zakonskom roku od 15 dana. Za određena pitanja za koje je potrebna duža obrada informacija potražioc će se obavijestiti o produžavanju roka.

3.7.2 Oglasna tabla sa informacijama u zgradi Tužilaštva

Najvažnije informacije navedenim ciljnim grupama će se kontinuirano objavljivati na oglasnoj tabli u Tužilaštvu. Stručni savjetnik za odnose s javnošću će u saradnji sa Uredom glavnog tužioca evidentirati informacije koje je potrebno objavljivati i postavljati ih u kontinuitetu na oglasnu tablu u zgradi Tužilaštva.

3.7.3 Prijem na sastanak

Ured glavnog tužioca, tužioci, sekretar i stručni savjetnik za odnose s javnošću će, kad god je to moguće, primiti stranke na sastanak u zavisnosti od teme koja je predmet istog i dati adekvatne odgovore, pojašnjenja ili obrazloženja na upite stranaka. Na sastancima će se stranke primiti i saopćiti će im se informacije u skladu sa etičkim i profesionalnim standardima komunikacije sa strankama u Tužilaštvu. Sa svakom strankom će se u komunikaciji postupati istovjetno.

3.8 VSTV, pravosudne institucije u BiH, MUP i policijske agencije u BiH

3.8.1 Protokol o saradnji policije, tužilaštva i medija

Stručni savjetnik za odnose s javnošću će aktivno učestvovati u radu Foruma portparola agencija i institucija za provođenje zakona u izradi Protokola o saradnji policije, tužilaštva i medija. Protokol će biti izrađen i stavljen u upotrebu u toku 2011. godine i obradiće teme o saradnji policije i tužilaštava u BiH i načinu komuniciranja prema medijima. Protokol će biti zasnovan na zakonskoj regulativi koja uređuju ova pitanja ali i, većim dijelom, na uspostavljenim dobrim praksama u izvještavanju medija kroz saradnju policije i tužilaštava u BiH. Na Forumu portparola je donesen zaključak u kojem je navedeno da će u rad na dokumentu uz članove Sekretarijata foruma portparola biti uključeni portparoli Tužilaštva BiH, Federalnog tužilaštva, Tužilaštva RS i Kantonalnog tužilaštva Tuzlanskog kantona.

3.9 Institucije vlasti i resorna ministarstva , međunarodne organizacije, nevladin sektor u BiH (usmjereni na pravosuđe), lokalne zajednice , advokatske komore , obrazovne ustanove, NVO-i, udruženja građana

3.9.1 Projekat jačanja imidža Kantonalnog tužilaštva TK

Stručni savjetnik za odnose s javnošću će (do kraja marta 2011. godine) napisati projekat jačanja imidža Kantonalnog tužilaštva TK sa komunikacijskim aktivnostima usmjerenim na promicanje dobrih praksi u djelovanju Tužilaštva. Stručni savjetnik će kontinuirano pratiti pozive za projektne aplikacije kod navedenih ciljnih grupa a koje finansiraju projekte koje imaju za cilj jačanje pravosuđa. Naročito će se obratiti pažnja na pozive za projektne prijedloge međunarodnih organizacija (USAID, OSCE, SDC i dr.)

3.9.2 Učešće na seminarima i konferencijama u funkciji edukatora a koja organiziraju građanska udruženja ili NVO-i

Tužioci i stručni savjetnik za odnose s javnošću će u skladu sa svojim mogućnostima i obavezama učestvovati, po pozivu NVO-a i udruženja građana, obrazovnih institucija i dr., na seminarima, radionicama, okruglim stolovima u funkciji edukatora i stručnog lica o temama koje su povezane sa djelovanjem Tužilaštva i pravosuđa uopće.

3.10 Ključne poruke:

- ❖ Jasno, transparentno, koncizno, pravovremeno i transparentno komuniciramo sa svim grupama javnosti koje su zainteresirane za djelovanje Kantonalnog tužilaštva TK
- ❖ Kantonalno tužilaštvo Tuzlanskog kantona je dio pravosudnog sistema BiH i postupa u skladu sa zakonskom regulativom, etičkim i profesionalnim standardima. Sve odluke u Tužilaštvu se donose uzimajući u obzir zakonske propise i etičke i profesionalne standarde.

3.11 Vremenski okvir i odgovornosti za implementaciju

Tabelarni prikaz aktivnosti, odgovornosti, ciljnih javnosti, vremenskog okvira provedbe i indikatora uspjeha za odnose s javnošću Kantonalnog tužilaštva TK u 2011. godini				
AKTIVNOST	PROVEDBA	CILJNE JAVNOSTI	VREMENSKI OKVIR	INDIKATORI USPJEHA
Press clipping i monitoring medija	portparol	mediji	kontinuirano	svakodnevno se prati izvještavanje medija o Tužilaštvu i informira se Uprava
Odgovori na zahtjev za pristup informacijama	portparol, tužioci	mediji	kontinuirano	odgovoreno na sve zahtjeve pravovremeno, najkasnije do isteka zakonskog roka od 15 dana
Saopćenja za javnost i medije	portparol	mediji	svakodnevno o aktuelnostima	objavljena saopćenja za sve aktuelnosti i specifična pitanja od interesa javnosti
Audio i video izjave elektronskim medijima	portparol, tužioci	mediji	kontinuirano	data izjava medijima u svim situacijama u kojima postoji mogućnost i postoji veći interes javnosti
Izveštavanje medija od strane portparola direktno s uviđača	portparol	mediji	u svim situacijama kada nalaže potreba	U svim događajima od posebnog interesa za pravovremeno informisanje portparol je izašao na mjesto događaja sa tužiocem
Konferencija za medije	glavni tužilac, zamjenici, postupajući tužilac, portparol	mediji	u svim situacijama kada nalaže potreba	prezentiran godišnji izvještaj, kao i specifična pitanja i predmeti od velikog interesa javnosti
Brifing za medije	portparol, postupajući tužilac	mediji	u svim situacijama kada nalaže potreba	prezentirani svi aktuelni predmeti od velikog interesa javnosti
Individualni intervjui	glavni tužilac, zamjenici, tužioci, portparol	mediji	po zahtjevu	odgovoreno pozitivno na zahtjev u većini slučajeva i dati intervjui medijima
Učešće u emisijama	glavni tužilac, zamjenici, tužioci, portparol	mediji	po pozivu	Uzeto učešće u emisijama po pozivu medija u većini slučajeva
Godišnja brošura za medije	portparol, ured glavnog tužioca	mediji	jun 2011.	objavljena i distribuirana svim medijima u BiH brošura o radu i djelovanju Tužilaštva
Članci i prilozi o Tužilaštvu	portparol	mediji	kontinuirano	mediji objavljuju afirmativne tekstove i priloge iz Tužilaštva
Godišnje druženje s novinarima i urednicima	uprava Tužilaštva, portparol	mediji	u toku 2011. godine	održano neformalno druženje s 30-ak novinara i urednika

Sastanak sa svim zaposlenicima iz administrativnih odjela	uprava Tužilaštva	zaposlenici	U skladu sa obavezama	održani sastanci na kojima su prezentirana najvažnija pitanja za rad Tužilaštva
Druženja zaposlenika	uprava Tužilaštva	zaposlenici	U skladu sa potrebama koje evidentira Uprava tužilaštva	održano nekoliko druženja zaposlenika
Brošura o osnovama poslovne komunikacije i PR-a	portparol	tužioci, zaposlenici	mart 2011.	objavljena i distribuirana Brošura svim zaposlenicima
Anketa o zadovoljstvu rada u Tužilaštvu	portparol	zaposlenici	januar 2011. godine	obavljeno anketiranje i upravi dostavljen izvještaj
Etički kodeks o komunikaciji unutar Tužilaštva i sa eksternim javnostima	portparol, Uprava Tužilaštva	zaposlenici	april 2011.	kreiran i objavljen etički kodeks
Odgovori na zahtjeve za pristup informacijama	portparol, tužioci	građani, stranke, pravna lica	kontinuirano	odgovoreno na sve zahtjeve u zakonskom roku
Protokol o saradnji policije, tužilaštva i medija	portparol u saradnji sa Forumom portparola	Institucije i agencije za provođenj e zakona, mediji	u skladu sa planom Forum a	kreiran Protokol i započeta implementacija u 2011.
Projekat jačanja imidža Tužilaštva u javnosti	portparol	domaće i međunaro dne institucije	maj 2011.	napisan projekat i aplicirano za grant sredstva kod institucija koje finansiraju projekte

4. KRIZNO KOMUNICIRANJE

4.1 Šta je krizna situacija?

Kantonalno tužilaštvo TK je institucija koja, radi specifičnosti djelatnosti kojom se bavi, izložena većem interesu javnosti i medija za njegovo djelovanje, naročito u konkretnim predmetima i situacijama koje su javnosti posebno interesantni. U takvim okolnostima se dešava da, uslijed velikog interesa javnosti, dolazi i do kriznih situacija izazvanih neosnovanim ili osnovanim kritikama medija i javnosti prema Tužilaštvu. Takve situacije i informacije mogu narušiti ugled Tužilaštva.

Nek od tih situacija mogu biti: one u kojima Tužilaštvo nije u mogućnosti pružiti zvanične informacije koje ipak kao nezvanične procure u javnost i predstave se iskrivljeno i netačno, situacije izazvane uslijed sklonosti pojedinih medija da objavljuju informacije koje pretjerano nazivaju "skandaloznim ili ekskluzivnim" a vezane su za rad Tužilaštva ili npr situacije u kojima se tužioci i Tužilaštvo kritikuju i napadaju radi određenih odluka koje se donose a predstavljaju dio vođenja krivičnog postupka. Također, često su tužioci izloženi pritisku medija radi suprostavljenih stajališta javnosti o pojedinim odlukama u toku krivičnih postupaka, te se o tužiocima iznose i grube neistine o funkciji koju obavljaju kao i o njihovom privatnom životu. Postoji još niz različitih situacija u kojima se vještački izaziva kriza i kritikuje se djelovanje Tužilaštva, što u konačnici može prouzrokovati opadanje

stepena povjerenja javnosti u rad Tužilaštva. Postoje i specifične situacije koje se proizvedu uslijed loše procjene ili odluke tužilaca ili uprave Tužilaštva koje izazovu medijske kritike koje su osnovane.

Prema vrsti i načinu na koje se ispoljavaju postoje:

- ❖ Krize izazvane "neosnovanim" kritikama na rad Tužilaštva ili tužilaca i
- ❖ Krize izazvane "osnovanim" kritikama na rad Tužilaštva ili tužilaca

4.1.1 Neosnovane kritike koje izazivaju krize se dešavaju:

- ❖ Kada se neosnovano napada ponašanje, postupak ili odluka pojedinog tužioca ili više njih o nekom konkretnom predmetu u kojem je donesena tužilačka odluka
- ❖ Kada se objavljuju netačne informacije bez navođenja izvora ili lične uvrede na račun tužioca
- ❖ Kada se objavljuju informacije koje bi mogle nepovoljno uticati na tok krivičnog postupka i provođenje pravde

4.1.2 Osnovane kritike koje izazivaju krize se dešavaju:

- ❖ Kada mediji plasiraju informacije u kojima je evidentna greška tužioca ili Tužilaštva ili
- ❖ Kada se u Tužilaštvu s namjerom skrivaju informacije koje bi se trebale prezentirati javnosti

4.1.3 Adekvatni odgovori na kritike će se plasirati u situacijama kada :

- ❖ je kritika ozbiljna i postoji velika vjerovatnoća da će imati značajan negativan uticaj u javnosti
- ❖ kada kritika odražava nerazumijevanje pravnog sistema ili uloge tužioca ili se bar djelimično zasniva na takvom nerazumijevanju
- ❖ kada kritika sadrži materijalne pogreške, neistine, netačnosti i na taj način se obmanjuje javnost
- ❖ kada je kritika "osnovana i došla je uslijed greške ili loše procjene u Tužilaštvu ili se nepotrebno prikivala neka informacija, te je potrebno javnosti saopćiti informacije kojima se priznaje greška, nudi rješenje iz Tužilaštva i plasiraju tačne informacije

4.1.4 Odgovori na kritike se neće plasirati kada:

- ❖ kritika predstavlja pravičan komentar ili mišljenje novinara
- ❖ kada su tužilac i kritičar u ličnom sporu
- ❖ kada je kritika nejasna i ne odnosi se neposredno na Tužilaštvo
- ❖ kada kritika pokreće pitanje tužilačke etike, koja su za prijavljivanje Uredu disciplinskog tužioca (VSTV-u)
- ❖ kada je potrebna dugotrajna istraga radi utvrđivanja činjenica o osnovanosti kritike
- ❖ kada je kritika beznačajna
- ❖ kada se kritika javila tokom političke ili neke druge kampanje a odgovor iz Tužilaštva bi se mogao protumačiti kao podrška određenom kandidatu za neku poziciju

4.2 Uočavanje i reagovanje na krizu (proaktivno djelovanje i rješavanje uzroka krize):

Stručni savjetnik za odnose s javnošću će Uredu glavnog tužioca inicirati kreiranje liste posebno osjetljivih predmeta u kojima bi mediji mogli imati kritički stav prema Tužilaštvu. Evidentirani predmeti će biti tretirani s posebnom pažnjom kako bi se komuniciralo proaktivno i izbjeglo da se kritika na rad Tužilaštva i tužilaca dovede u ozbiljniji stadij.

Stručni savjetnik za odnose s javnošću svakodnevno vrši monitoring medija koji prate rad Tužilaštva. Na taj način se prate medijski članci, prilozi, intervjui, komentari i drugi sadržaji koji se objavljuju u printanim, elektronskim i web medijima a tiču se djelovanja Tužilaštva. Prilikom monitoringa medija i kroz svakodnevne kontakte sa novinarima iz redakcija širom BiH, portparol uočava njihove reakcije i prati sve kritike na rad Tužilaštva koje bi mogle ugroziti njegov imidž u javnosti ili zabrinutost i pad povjerenja javnosti. Također, svi tužioci su dužni da sa portparolom razmijene informacije o interesovanju novinara i medija za neku konkretnu temu ili o postupku novinara i medija za koje tužioci smatraju da su nekorektni.

Prikupljene informacije portparol prenosi glavnom tužiocu i zamjenicima te se, kao početna reakcija, procjenjuje da li se radi o kritikama koje bi mogle izazvati ozbiljnije posljedice na imidž Tužilaštva. Ukoliko da, pristupa se kreiranju kriznog plana prema dole utvrđenoj dinamici

4.2.1 Krizni plan (koraci u sačinjavanju kriznog plana):

1. Sačiniti listu 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 izbjegnulo se uzroci kriza. Plan predmeta od većeg interesa javnosti koji se već vode u Tužilaštvu će sačiniti Ured glavnog tužioca u saradnji sa stručnim savjetnikom za odnose s javnošću. O predmetima koji se mogu pojaviti u radu, a mogu predstavljati potencijalne uzroke krize, odnosno negativnog pisanja medija, će se raspravljati i donijeti stav Tužilaštva na kolegijima.

2. Krizni tim za kriznu komunikaciju je stalan i sačinjavaju ga:

- ❖ glavni tužilac
- ❖ zamjenici
- ❖ postupajući tužilac ili više njih ukoliko se radi o kritici upućenoj njima a nevezano za konkretni predmet
- ❖ stručni savjetnik za odnose s javnošću

3. Sastanak kriznog tima

Krizni tim se sastaje odmah po saznanju da je stvorena krizna situacija (u roku od 24 sata) koja bi mogla utjecati na imidž Tužilaštva. Potrebna je reakcija na krizu koja će uslijediti najkasnije u roku od 72 sata od vremena kada je kriza nastupila.

Na sastanku kriznog tima:

- ❖ definira se šta je konkretno dovelo do krize i ko ju je izazvao (jedan medij ili više njih, javnost (građani, udruženja, NVO...), pojedinac ili institucija (vlasti ili pravosuđa)
- ❖ prezentiraju se elementi krize, odnosno razlozi kritike medija, javnosti, pojedinca ili institucije prema Tužilaštvu
- ❖ utvrđuju se eventualne greške u djelovanju i komuniciranju
- ❖ prezentira se šta je do sada urađeno povodom konkretne situacije
- ❖ utvrđuju se koraci koji će se poduzeti
- ❖ utvrđuje se pojedinačna uloga svakog aktera iz Tužilaštva u razrješenju krize
- ❖ postavlja se rok za pripremu i implementaciju kriznog plana

4. Priprema portparola ili osobe/a koja/e će komunicirati

U zavisnosti od razloga koji je izazvao krizu postupajući tužilac (ukoliko se radi o konkretnom predmetu) ili Ured glavnog tužioca treba da obezbijedi da portparol dobije sve dokumente i materijale posredstvom kojih će imati uvid u konkretnu situaciju.

Odnosno, portparol treba da bude maksimalno informisan o svim detaljima teme koja je predmet krize. Portparol je dužan da pročita sve dokumente što prije (do 4 sata poslije sastanka Kriznog tima) i adekvatno se pripremi za informisanje javnosti. Ukoliko se radi o specifičnim pravnim pitanjima ili se radi o komplikovanim predmetima, sa portparolom će u informisanju učestvovati postupajući tužilac ili zamjenik glavnog tužioca koji vodi odgovarajući odjel (odsjek) ili šef odsjeka u Tužilaštvu.

5. Ciljne javnosti- analiza i uspostavljanje najvažnijih ciljnih javnosti za komunikaciju u krizi

U zavisnosti od toga šta je izazvalo krizu i kod kojih grupa javnosti se ona najviše manifestuje odrediće se i ciljne javnosti prema kojima će se komunicirati kako bi se spriječile "teže" posljedice po Tužilaštvo.

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 internih javnosti postoji niz eksternih od kojih također uveliko zavisi daljnji razvoj situacije. Najvažnije javnosti su:

- ❖ zaposlenici
- ❖ mediji
- ❖ građanstvo
- ❖ VSTV, Federalno tužilaštvo
- ❖ ured ombudsmena
- ❖ različite institucije (vlasti i pravosuđa)
- ❖ i druge grupe javnosti u zavisnosti od vrste krizne situacije.

6. odrediti ključne poruke

Nakon analize problema koji je izazvao krizu će se odrediti koje će se informacije proslijediti ciljnim javnostima, odnosno odrediti ključne poruke koje će se komunicirati.

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 portparol obraditi i plasirati kroz dogovorena sredstva i načine komuniciranja prema različitim grupama javnosti.

7. odrediti metode komunikacije (taktike)

U zavisnosti od određivanja primarnih i sekundarnih grupa javnosti prema kojima je potrebno komunicirati će se odrediti i metode komuniciranja. Također, u zavisnosti od intenziteta krizne situacije će se odrediti i intenzitet komunikacije, odnosno koja kombinacija metoda će se koristiti. Za različite grupe javnosti će se koristiti slijedeće metode i taktike, ili njihova kombinacija (prijedloge za to će dati portparol za svaku konkretnu situaciju):

Zaposlenici: pismo glavnog tužioca zaposlenicima, saopćenje za zaposlenike, sastanak sa svim zaposlenicima, tužilački kolegij

Mediji: demant, pres konferencija, brifing, saopćenje za medije, intervju, učestvovanje u emisijama u elektronskim medijima (radio, TV), saopćenje na web stranici Tužilaštva

Građanstvo: posredstvom medija, saopćenje na web stranici, sastanci sa ljudima na koje se krizna situacija direktno odnosi, okrugli sto

VSTV i Federalno tužilaštvo: sastanak ureda glavnog tužioca sa predstavnicima VSTV-a i Federalnog tužilaštva, pismo namjere i dr.

Institucije: Pismo namjere, sastanak ureda glavnog tužioca sa predstavnicima institucija

8. Plan komunikacije

Nakon što se odrede svi prethodno navedeni aspekti portparol će napisati plan komunikacije sa svim detaljima, a koji će biti odrednica prema kojoj će postupati svi akteri u kriznoj komunikaciji.. Konačan plan komunikacije će odobriti glavni tužilac ili njegovi zamjenici.

9. Implementacija kriznog plana

Odmah po kreiranju kriznog plana, odnosno plana komuniciranja u krizi (koji treba biti završen najkasnije 72 sata po saznanju o kriznoj situaciji), će se svaka aktivnost u planu realizirati. Planom će se definisati dinamika aktivnosti, vremenski okvir i osobe zadužene za implementaciju.

10. 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. Portparol će izvršiti monitoring medijskog izvještavanja o krizi, te reakcije drugih grupa javnosti na informacije iz Tužilaštva. Analizirat će se učinkovitost metoda i napisat će se kratak izvještaj o uspješnosti ili neuspješnosti. Također će se analizirati da li je implementacija kriznog plana amortizovala utjecaje koje mogu dovesti do opadanja ugleda Tužilaštva.

5. BUDŽET

Predviđeni troškovi implementacije komunikacijskih aktivnosti:

Aktivnosti iz Strateškog plana odnosa s javnošću za Kantonalno tužilaštvo Tuzlanskog kantona u 2011. godini ne zahtijevaju izdvajanje većih sredstava u budžetu. Uglavnom se radi o aktivnostima za koje nije potrebno izdvajati sredstva osim osnovnih sredstava za rad, odnosno kancelarijskog materijala i sredstava koji su svakako planirani u godišnjem budžetu Tužilaštva.

Međutim postoje predložene aktivnosti koje iziskuju izdvajanje sredstava kako bi se u 2011. godini kvalitetno realizirale. Stoga je u tabeli prikazan budžet za te aktivnosti.

Aktivnost	Projekcija budžeta	Komenatar o pojedinačnim stavkama budžeta
Brošura za medije	1000 KM	Tiraž: 300 kom
Godišnje druženje s medijima	200 KM	Za 30-ak novinara
Brošura o osnovama poslovne komunikacije i odnosa s javnošću za zaposlenike	400 KM	Tiraž: 100 kom
Etički kodeks u Tužilaštvu	400 KM	Tiraž 100 kom
UKUPNO U BUDŽETU:	2.000 KM	

Plan namicanja sredstava za aktivnosti (apliciranje sa projektom)

Stručni savjetnik za odnose s javnošću će osmisliti i napisati komunikacijski projekat za jačanje imidža Tužilaštva sa kojim će se aplicirati na grant pozive kod međunarodnih i domaćih institucija koje imaju grant sredstva za ovakve i slične projekte koji podržavaju jačanje pozicije institucija pravosuđa u BiH. Projekat zapravo predstavlja kampanju u kojoj bi se provodile komunikacijske i marketinške aktivnosti u cilju jačanja imidža. Tek nakon što se projekat napiše unutar njega će biti kreiran i budžet u zavisnosti od planiranih aktivnosti koje bi se provodile. Ovakav projekat podrazumijeva pokušaj namicanja sredstava u svrhu građenja i jačanja dobrih odnosa sa svim navedenim grupama javnosti u strateškom planu.

6. EVALUACIJA

6.1. Procjena uspješnosti taktika odnosa s javnošću

Aktivnosti koje će se provoditi u okviru Strategije za odnose s javnošću Tužilaštva u 2011. godini se mogu evaluirati kvantitativno i kvalitativno.

Kvantitativna procjena uspješnosti će se mjeriti u brojčanim i procentualnim pokazateljima npr. o : broju objavljenih tekstova i priloga o Tužilaštvu, broju zahtjeva na koje je odgovoreno, broju saopćenja za javnost, broju press konferencija, brifinga za medije i broju medija koji su zainteresirani za rad Tužilaštva, broju objavljenih brošura, broju tekstova sa afirmativnim predzankom i sl.

Mnogo važniji pokazatelji su kvalitativni i odnose se direktno na jačanje imidža Tužilaštva, a što je generalni cilj i misija odnosa s javnošću.

Kvalitativne pokazatelje će, u većini slučajeva, ocjenjivati Uprava Tužilaštva u godišnjem izvještaju i ocjeni o radu Odjela za odnose s javnošću i u okviru njega rad stručnog savjetnika, te na osnovu toga dati smjernice za daljnji rad.

Evaluacija kvalitativnih pokazatelja se može utvrditi prema objektivnoj i subjektivnoj procjeni ostvarivanja specifičnih ciljeva za sve ciljne grupe na koje je bazirana implementacija Plana.

Odjel za odnose s javnošću će, u okviru Godišnjeg izvještaja koje podnosi Upravi Tužilaštva, dati procjenu kvantitativnih ali i kvalitativnih pokazatelja, odnosno vlastito viđenje realiziranih aktivnosti u cilju građenja i jačanja imidža institucije u javnosti.

6.2. Indikatori uspjeha provedbe aktivnosti

Aktivnost	Kvantitativni pokazatelji	Kvalitativni pokazatelji
Press clipping i monitoring medija	broj objavljenih tekstova i priloga u medijima, broj medija koji su izvještavali	Način na koji su mediji izvještavali o radu Tužilaštva
Odgovori na zahtjev za pristup informacijama	broj primljenih zahtjeva u odnosu na broj odgovora (%)	Način na koji su mediji izvještavali o Tužilaštvu
Saopćenja za javnost i medije	Broj objavljenih saopćenja /broj medija koji su plasirali informacije na osnovu saopćenja	Način na koji su mediji izvještavali na osnovu saopćenja
Audio i video izjave elektronskim medijima	Broj zahtjeva za izjave/ broj datih izjava na osnovu zahtjeva (%)	Način na koji su izjave uklopljene u medijske priloge
Izveštavanje medija od strane portparola direktno s uviđaja	Broj izveštavanja direktno sa uviđaja	Reakcije medija na izveštavanje s uviđaja
Konferencija za medije	Broj konferencija za medije i broj redakcija koje su prisustvovala, broj objavljenih priloga i članaka	Način izveštavanja medija nakon konferencije
Brifing za medije	Broj brifinga i redakcija koje su prisustvovala	Način izveštavanja medija nakon brifinga
Individualni intervjui	Broj zahtjeva za intervju/ broj datih intervjua (%)	Način na koji je prezentirana tema intervjua u datom mediju
Učešće u emisijama	Broj poziva za učešće u emisijama/broj učešća u emisijama	Način na koji je prezentirana tema emisije
Godišnja brošura iz Tužilaštva	Broj objavljenih brošura i proslijeđenih medijima u BiH	Reakcija medija na brošuru
Članci i prilozi o Tužilaštvu	Broj objavljenih članaka i priloga sa pozitivnim temama	Zainteresiranost medija da plasiraju teme koje predlaže Tužilaštvo
Godišnje druženje s novinarima i urednicima	Broj redakcija i novinara koji su se odazvali pozivu	Način na koji će mediji prihvatiti neformalno druženje
Sastanak sa svim zaposlenicima	Broj održanih sastanaka	Korisnost od sastanaka, odnosno uticaj sastanaka na jačanje motivacije kod zaposlenika
Druženja zaposlenika	Broj održanih druženja i broj zaposlenika koji su se odazvali	Reakcija zaposlenika na druženja , odnosno uticaj na motivaciju zaposlenika
Brošura o osnovama poslovne komunikacije i PR-a	Broj brošura koje će se proslijediti zaposlenicima	Reakcija zaposlenika na korisnost Brošure
Anketa o zadovoljstvu rada u Tužilaštvu	Broj anketiranih zaposlenika, procenat pozitivnih odgovora na pitanja	Stavovi zaposlenika o zadovoljstvu radom u Tužilaštvu
Etički kodeks o komunikaciji unutar Tužilaštva i sa eksternim javnostima	Broj kodeksa podijeljenih zaposlenicima	Reakcije zaposlenika na Kodeks
Odgovori na zahtjeve za pristup informacijama	Broj poslanih zahtjeva/broj odgovora na osnovu zahtjeva	Reakcije ciljne grupe na odgovore
Protokol o saradnji policije, tužilaštva i medija		Korisnost Protokola u radu Tužilaštva