

KANTONALNO TUŽILAŠTVO – TUŽITELJSTVO KANTONA 10
LIVNO

STRATEGIJA
ZA ODNOS SA JAVNOŠĆU I INFORMISANJE

Livno, septembar 2010.

Uvodne napomene

Strategija za odnose sa javnošću i informisanje podrazumijeva određeni splet aktivnosti koje uz minimalna finansijska ulaganja, mogu pomoći tužiocima u nekim specifičnostima posla koji obavljaju.

Od svih javnosti sa kojima tužilaštvo kao institucija komunicira najinteresantnija i donekle najzahtjevnija jesu svakako predstavnici medija. Mediji su posrednici ili spona između tužilaštva i javnosti. Povjerenje je uzajamno i zahtijeva razumijevanje aktivnosti institucije, integritet i pouzdanost informacije.

Mediji su glavni izvor informacija, i oni stalno prate aktivnosti raznih elemenata pravosudnog sistema i svojim izvještavanjem utiču na stvaranje mišljenja javnosti. Iz ovog razloga stalna interakcija sa svim medijima kao i uspostavljanje dugoročnih odnosa sa medijima vodilo bi ka stvaranju pozitivnog javnog mišljenja o specifičnim poslovima tužilaštva. Sa druge strane, moderne tehnologije dozvoljavaju veliku brzinu razmjene informacija, što naglašava potrebu za brzim odgovorom od strane tužilaštva. Taj odgovor mora sadržavati tačnu i objektivnu prezentaciju aktivnosti tužilaštva.

Strategijom za odnose s javnošću i informisanje utvrđuju se načini na koje se tužilaštvo može otvoriti prema medijima, kroz korištenje medija kao mehanizam za informisanje javnosti o različitim pitanjima iz oblasti rada i djelovanja ovog Tužilaštva.

Ciljevi Strategija za odnose s javnošću i informiranje

Krajnji ciljevi Strategije za odnose s javnošću i informiranje su:

- Medijsko pokrivanje aktivnosti tužilaštva, u cilju unaprijeđenja i poboljšanja shvatanja aktivnosti tužilaštva kao institucije koja radi na provođenju i jačanju zakona;
- Informisanje advokata i drugih pripadnika profesionalne zajednice o radu tužilaštva;
- Pružanje relevantnih informacija korisnicima usluga o tim uslugama i često postavljanim pitanjima;
- Izazivanje pozitivnih reakcija i pogleda na promjene uvedene u tužilaštva;
- Uspostavljanje dobre komunikacije i bliska saradnja sa VSTV-om i njihovom Službom za odnose s javnošću;
- Uspostavljanje osnovnih pravila i načina suradnje sa medijima kako bi se obezbijedilo što tačnije izvještavanje o aktivnostima tužilaštva;
- Poboljšati interno i eksterno ugled tužilaštva.

Ciljne javnosti

Postoje najmanje dvije publike koje se moraju uzeti u obzir prilikom donošenja strategije za odnose s javnošću i informiranje: **interna javnost** i **eksterna javnost**.

U tužilaštvu **interna javnost su:** svi uposlenici tužilaštva (tužioci i ostali uposleni).

Eksterna javnost je mnogo kompleksnija i tu spadaju korisnici usluga tužilaštva, novinari, pravnici, ministarstva, VSTV, obrazovne ustanove, advokatske komore i opšta javnost.

Komuniciranje s medijima

Četiri su osnovna alata koja se koriste u komunikaciji sa medijima:

1. medijske smjernice,
2. konferencije za medije,
3. brifing novinara,
4. individualni intervjui s medijima.

Principi komunikacije sa medijima

U odnosima sa medijima potrebno je poštovati sljedeće principe:

- legalnost i proporcionalnost;
- nezavisnost i nepristrasnost;
- brzina odgovora i poštovanje procedure;
- dostupnost, publicitet i transparentnost;
- kontinuitet i mogućnost predviđanja;
- tačnost i pravna preciznost u porukama na razumljivom jeziku;
- etika, jednakost i nepristrasnost prema svim predstavnicima medija;
- poštovanje profesionalizma predstavnika medija.

Medijske smjernice (Politika kontakata sa medijima)

Politikom kontakata sa medijima određuje ko i na koji način daje intervju, koordinacija i odobravanje svih novinarskih upita, te organizacija intervjuja o čemu glavni tužilac donosi konačnu odluku, potpisuje ovu politiku, a svi uposlenici tužilaštva treba da budu upoznati sa njom.

Smjernice za kontakte sa medijima/novinarima

Kontakti tužilaštva sa medijima

- Politiku za kontakte tužilaštva sa medijima utvrđuje glavni tužilac, koji je odgovoran i nadležan za komuniciranje sa medijima i građanstvom.
- Glavni tužilac, zamjenici i Službenik za informisanje su ovlašteni za davanje rutinskih izjava medijima;

- Iako su ovi uposlenici ovlaštteni za davanje rutinskih izvjava medijima, trebali bi zahtjeve za intervjuima koordinirati i potvrđivati sa Službenikom za informisanje. Spontani novinski izvještaji i intervjui se redovno pojavljuju. Međutim, kada su u toku ove medijske aktivnosti, uposlenici o njima moraju propisno informisati odgovarajuće osoblje, u potrebnoj mjeri.
- Ostali uposlenici tužilaštva nisu ovlaštteni da daju intervju novinarima, bez odobrenja glavnog tužioca ili Službenika za informisanje;
- U tužilaštvu, sve zahtjeve za intervjuima bi trebao koordinirati/odobravati Službenik za informisanje;
- Tokom intervjuja koji daje uposlenik tužilaštva, Službenik za informisanje bi trebao biti prisutan, kada je to moguće;
- Kada se radi o intervjuu sa glavnim tužiocem ili zamjenikom, službenik za informisanje bi mediju koji je u pitanju trebao nagovijestiti teme o kojima glavni tužilac ili zamjenik namjerava govoriti. U suprotnom, predstavnik tog medija bi trebao Službeniku za informisanje, na njegov zahtjev, unaprijed dostaviti spisak pitanja;
- Službenik za informisanje bi trebao pohranjivati trake i članke sa intervjuima uposlenika tužilaštva, ovisno o osjetljivosti teme;
- Ukoliko uposlenik tužilaštva učestvuje u nekoj javnoj aktivnosti, i novinar mu zatraži komentar ili postavi pitanje o njegovoj funkciji u tužilaštvu, dozvoljeno je da taj uposlenik da izjavu konkretno o svom poslu koji obavlja. To mora biti izjava zasnovana na činjenicama, bez ličnog mišljenja ili diskutovanja o politici tužilaštva;
- svim novinskim izvještavanjima o politički osjetljivim temama bi trebalo izvijestiti Službenika za informisanje, kao i o okolnostima pod kojima je došlo do kontakta s predstavnikom tog medija, te o kojem mediju se radi.

Konferencije za medije

Ovaj kanal komunikacije daje mogućnost direktnog kontakta između tužilaštva i predstavnika medija. Konferencije za medije organizuje službenik za odnose sa javnošću nakon odobrenja glavnog tužioca. Konferencija za medije se može organizovati:

- Prezentacija izvještaja;
- Slučaj ili specifično pitanje od interesa za javnost i medije;
- Važne promjene kada je osoblje u pitanju;
- Važne promjene u legislativi koji utiču na rad tužilaštva.

(Napomena: ovo su samo primjeri slučajeva kada se može organizovati konferencija za medije).

Konferencije za medije predstavljaju mogućnost za široku distribuciju informacija sa korištenjem minimuma sredstava i vremena. Ovo je način za instituciju da predstavi i elaborira svoje profesionalno mišljenje. Prilikom organizacije konferencije za medije, treba se voditi računa o sljedećem:

- Blagovremena najava konferencije za medije - koja će dozvoliti predstavnicima medija da se pripreme;
- Govornici na konferenciji za medije – kompetentni i dobro upoznati sa temom konferencije;
- Vrijeme konferencije za medije – ukoliko je moguće pokušati izbjeći konflikt sa drugim važnim događajima;
- Mjesto održavanja konferencije za medije - planirati broj novinara kao i mjesto za opremu;
- Paketi materijala za medije – važni su jer pomažu u daljnjem pojašnjavanju mišljenja tužilaštva o temi konferencije, daju prostor da iscrpne prezentacije, sadrže rezime osnovnih tački ili govora govornika, konkretne podatke i statistike, šeme, dijagrame, slike i sl.

Brifing novinara

Brifinzi novinara su važni zbog transparentnosti, a predstavljaju i korisno sredstvo za informiranje novinara o pitanjima i postupcima tužilaštva. Istovremeno, tužilaštvo će “educirati” grupu novinara o svom radu, što će rezultirati preciznijim izvještavanjem medija o radu tužilaštva.

- Tema brifinga se obično ne najavljuje unaprijed, pa nema potrebe da se šalju pozivnice medijima;
- Obično brifing održava samo jedan govornik (službenik za odnose sa javnošću, glasnogovornik, osoba koja je kompetentna da govori o određenoj temi);
- Osnovna karakteristika brifinga je kratko vremensko trajanje;
- Prezentiraju se: najnovije informacije se o određenoj temi ili razvoj događaja od posljednjeg brifinga, informacije o specifičnom program ili implementaciji akcionog plana;
- Osoba koja održava brifing (ukoliko to nije glavni tužilac) može odgovoriti samo na pitanja na koja već interno ima autorizaciju da odgovori;
- Tužilaštvo određuje frekvenciju brifinga.

Individualni intervjui sa novinarima

Intervjui sa novinarom licem u lice omogućavaju otvorene razgovore o pitanjima koja zanimaju javnost. Učešće u radio i TV emisijama može mnogo da doprinese predstavljanju tačne slike tužilaštva. Učešće u medijskim dešavanjima vodi jačanju javnog povjerenja u instituciju, a također doprinosi poboljšanju shvatanja javnosti o radu tužilaštva.

Svi intervjui zahtijevaju proaktivno planiranje i pripremu. Tamo gdje je to moguće, tužilaštvo će unaprijed tražiti pitanja od novinara.

Distribuiranje informacija o uslugama tužilaštva

Još jedno veoma uticajno sredstvo komuniciranja s javnošću je distribuiranje informacija o uslugama tužilaštva. Načini distribuiranja informacija su: (1) brošure i promotivni materijal, (2) web stranica, (3) oglasne table i (4) saopštenja za javnost.

Brošure i promotivni materijal

Brošure predstavljaju osnovno sredstvo za informiranje javnosti o uslugama tužilaštva. Brošure o različitim projektima i uslugama tužilaštva služe kao edukativna i informativna sredstva za korisnike usluga tužilaštva i širu javnost, poput osnovnih informativnih letaka o radu tužilaštva, kao i informacije o ključnim pravnim pitanjima, koja se tiču većine korisnika usluga tužilaštva, ili opis novih promjena uvedenih u tužilaštva, koje utiču na rad sa strankama. Obično službenik za odnose sa javnošću koordinira pripremu brošura, kako bi ih odobrio glavni tužilac, te organizira njihovo štampanje i distribuciju.

Tužilaštvo bi trebalo držati brošure na istaknutom mjestu u prostorijama za prijem stranaka, gdje se korisnici usluga tužilaštva često okupljaju. Ove informacije bi trebale biti dostupne na više mjesta u tužilaštvu.

Web stranica tužilaštva

Na web stranici tužilaštva redovno će se objavljivati informacije o radu tužilaštva, a informacije koje će se plasirati putem ove stranice priprema službenik za odnose s javnošću (portparol) i IKT službenik tužilaštva, po prethodnom odobrenju glavnog tužioca.

Oglasne ploče u zgradi tužilaštva

Na oglasnoj ploči se nalaze sve osnovne informacije, koje bi mogle biti potrebne korisniku usluga (tj. Opšte obavijesti, rasporedi, propisi tužilaštva, plakati, podaci o slobodnom pristupu informacijama itd.). Članci objavljeni od strane tužilaca i drugog rukovodećeg osoblja također bi se trebali postavljati na oglasne ploče u tužilaštvima.

Saopštenja za javnost

Ovaj komunikacijski kanal može i treba biti korišten za efikasno prenošenje informacija o aktivnostima tužilaštva kao cjeline sa naglaskom na činjenicu da tužilaštvo radi na transparentan način.

Saopštenja se pripremaju u raznim prilikama:

- U vezi slučajeve
- Administrativnih ili organizacijskih promjena u tužilaštvu
- Promjene u osoblju tužilaštva
- Statistike
- Inicijative ili inovacije
- Posebni projekti
- Službene posjete i sastanci.

Osnovni principi saopštenja za javnost:

- Da bude relevantno – vezano za određenu temu koja je važna javnostima ili tiče se važnog rada institucije;
- Informacije u saopštenju treba da odgovori na sljedeća pitanja: Ko?, Šta?, Kada?, Kako?, Zašto?, tako da je tekst jasan, koristan i razumljiv;
- Tekst ne smije biti pretenciozan i ne smije sadržavati neosnovane pretpostavke i komentare;
- Da je napisano na razumljivom književnom jeziku.

Metodologija pripreme saopštenja za javnost

Saopštenja za javnost o određenom slučaju treba da budu pripremljena na osnovu informacija o slučaju i u skladu sa zakonom. Glasnogovornik ili službenik za odnose sa javnošću treba da dobije od tužioca koji radi na slučaju ove informacije u pisanoj formi. Tužilac koji radi na slučaju će koristiti diskreciono pravo i odlučiti o količini i tipu informacija koje će biti objavljene. Tužilac na slučaju i glavni tužilac se trebaju konsultovati oko odobrenja konačnog teksta saopštenja za javnost.

Ostala saopštenja koja nisu vezana direktno za određeni slučaj trebaju biti odobrena od strane glavnog tužioca.

Saopštenja za javnost se objavljuju na web stranici tužilaštva.

Mehanizmi prezentacije (objavljivanja) saopštenja za javnost medijima

Saopštenja za javnost se prezentiraju:

- objavljivanjem na web stranici tužilaštva – što će dati mogućnost da neograničen broj ljudi vidi informacije;
- elektronska pošta (e-mail) – sredstvo komunikacije koje omogućava da na brz i direktan način saopštenje za javnost bude dostavljeno urednicima, medijima.

- faks – ukoliko se e-mail ne može koristiti, posebno u hitnim slučajevima,

- telefonska komunikacija – zbog mogućnosti grešaka, 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 da se koristi kada druge mogućnosti komuniciranja nisu dostupne.

Praćenje i procjena strategije za odnose sa javnošću i informisanje

Tužilaštvo bi trebalo imati pretplatu na najvažnije dnevne novine i sedmične novine u BiH. Pored toga, Službenik za odnose sa javnošću mora imati pristup informacijama unutar tužilaštva, kako bi mogao osmisliti strategiju i pripremiti tužilaštvo za adekvatnu reakciju. Ovo znači da službenik za odnose sa javnošću treba da bude prisutan na sastancima kolegija tužilaštva i da pravi zapisnik ovih sastanaka.

Dnevni pregled izvještavanja medija pomaže da se prati formiranje imidža tužilaštva u javnosti. Službenik za odnose sa javnošću treba da napravi arhivu svih medijskih objava (press clipping) koje se tiču pravosuđa, a posebno tužilaštva.

Ukoliko tužilaštvo uoči da mediji netačno izvještavaju o aktivnostima tužilaštva, a ukoliko se netačno izvještavanje sastoji od: netačnog predavljanja činjenica, neosnovane kritike koje stvaraju negativnu percepciju prema određenom tužiocu, ili instituciji kao cjelini, potrebno je reagovati. U interesu tužilaštva je da ispravi pogrešne navode, i da na taj način izbjegne diskreditaciju. Potrebno je precizno identifikovati koji navodi treba da se isprave. Ukoliko se navodi tiču neosnovane kritike u smislu rada cijele institucije, odgovor je na vodstvu tužilaštva.

Službenik za odnose sa javnošću mora biti u stanju da analizira medijsko izvještavanje o aktivnostima tužilaštva, te da povremeno provodi ankete u široj javnosti.

Ta procjena će pokazati da li se ispunjavaju zacrtani ciljevi iz strateškog plana, te šta je potrebno unaprijediti i na koji način.

Specifičnosti u prenošenju informacija

Postoje specifični slučajevi kada se može odbiti davanje informacija:

- Činjenice, okolnosti i podaci o slučajevima koji spadaju u domenu službene tajne,
- Ukoliko bi prezentacija informacija negativno uticala na istragu,
- Da se ne bi otkrile pojedinosti privatnog života osoba, a koje bi mogle nanijeti štetu interesima i reputaciji tih osoba,
- Suzdržavanje od imenovanja građana i predavljanje informacija koje bi mogle voditi njihovoj identifikaciji,
- Ukoliko su uključeni maloljetnici imena se ne objavljuju.

Informacije trebaju biti slobodno predstavljene u slučajevima:

- objašnjenje djela – kad, koje djelo, posljedice i žrtve,
- materijalna šteta,
- način na koje je djelo izvedeno (zbog eventualne zaštite od počinjenja sličnih djela),
- pretpostavljeno trajanje slučaja i kad se očekuje završetak.

Krizno komuniciranje

U slučajevima izuzetno visokih očekivanja javnosti kada su u pitanju specifični slučajevi ili akcije tužilaštva, dešava se da javni dijalog bude poremećen.

Upravljanje krizama zahtijeva poštovanje slijedećih pravila:

- definicija početka, obima i razloga nastanka krizne situacije,
- kompenziranje nedostatka informacija tako što se imenuje pojedinac koji će prezentirati sabrane, jasne i pouzdane informacije,
- širenje kruga primalaca informacije,
- ulaganje napora da krizni period ne traje dugo,
- identifikacija i komentarisanje sličnih slučajeva,
- timski rad, posebno sa Ministarstvom unutrašnjih poslova i nezavisnim stručnjacima koji uživaju povjerenje javnosti.

Uloge glavnog tužioca, sekretara tužilaštva/službenika za odnose sa javnošću u integrisanoj strategiji za odnose sa javnošću i informisanje (Strategija)

Glavni tužilac i sekretar tužilaštva koji je ujedno i službenik za odnose sa javnošću čine osnovni tim tužilaštva za odnose s javnošću i informisanje.

Pored glavnog tužioca i sekretara tužilaštva i drugi tužioc i su ključne osobe u stvaranju efikasne strategije tužilaštva za odnose s javnošću i informisanje.

Glavni tužilac

U skladu sa zakonom o tužilaštvu, glavni tužilac je glavni glasnogovornik u ime tužilaštva i treba da se obrati javnosti/medijima u vezi sa predmetima ili bitnim pitanjima vezanim za tužilaštvo.

Glavni tužilac je glavni strateg tužilaštva i vrhovni autoritet za sva pitanja vezana za odnose s javnošću i informisanje od strane tužilaštva. Sve što ide prema medijima, strankama i široj javnosti u ime tužilaštva mora biti odobreno od strane glavnog tužioca, odnosno u njegovoj odsutnosti, od strane zamjenika glavnog tužioca.

Sekretar tužilaštva

Primarna zadaća sekretara tužilaštva je, prije svega efikasno posredovanje u komunikaciji između tužilaštva i javnosti. Ovo je ključna funkcija kojom se osigurava adekvatna informiranost javnosti o uslugama tužilaštva i mogućnost da javnost dobije dokumentaciju od strane tužilaštva u skladu sa zakonom. Zakon o slobodi pristupa informacijama obavezuje svaku javnu instituciju da imenuje osobu na poziciju službenika za informisanje, sa zadaćom da odgovara na upite javnosti.

GLAVNI TUŽILAC,

Vaso Marinković