

# Komunikacijska strategija

## Općinskog suda u Tuzli

### 2023-2025.

decembar, 2022. godine

# SADRŽAJ

1. UVOD.....	2
1.1. Razlozi usvajanja komunikacijske strategije .....	2
1.2. Pojam i značaj strateškog dokumenta .....	3
1.3. Svrha komunikacije .....	3
1.4. Pravni okvir za donošenje strategije .....	3
1.5. Analiza trenutnog stanja u segmentu transparentnosti .....	4
1.5.1 SWAT analiza (prednosti, slabosti, prilike i prijetnje) .....	5
2) STRATEŠKI CILJEVI .....	6
3) CILJ, MISIJA I VIZIJA .....	8
3.1. Generalni cilj komunikacijske strategije .....	8
3.2. Misija.....	8
3.3. Vizija .....	8
4) KLJUČNI PRINCIPI INFORMISANJA I CILJNE JAVNOSTI .....	8
4.1. Ključni principi informisanja .....	8
4.2. Ciljne javnosti.....	10
4.2.1. Interna komunikacija .....	10
4.2.2. Eksterna komunikacija .....	10
5) AKTIVNOSTI NA PROVEDBI KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE .....	11
5.1. Web stranica Općinskog suda u Tuzli .....	11
5.2. Proaktivna komunikacija sa medijima .....	12
5.2.1. Saopštenja za javnost.....	13
5.2.2. Konferencija za medije.....	14
5.2.3. Prisustvo medija u sudnici .....	14
5.3. Odgovori na zahtjeve za slobodan pristup informacijama .....	15
5.4. Komunikacija sa korisnicima usluga Suda.....	16
5.5. Komunikacija sa predstavnicima zakonodavne i izvršne vlasti.....	17
5.6. Komunikacija sa stručnom i akademskom javnošću.....	17
5.7. Komunikacija sa nevladinim sektorom .....	17
5.8. Komunikacija sa međunarodnim organizacijama .....	18
5.9. Komunikacija putem društvenih medija .....	18
5.9.1. Nosioци pravosudnih funkcija i društvene mreže.....	18
6) KRIZNA KOMUNIKACIJA.....	19
6.1. Planiranje i upravljanje kriznom komunikacijom.....	19
7) EVALUACIJA .....	21

## 1. UVOD

Općinski sud u Tuzli (u daljem tekstu: Sud) od svog osnivanja ima misiju uspostavljanja vladavine prava uz punu primjenu načela pravde i pravičnosti, uvažavanja najviših standarda primjene i zaštite ljudskih prava i osnovnih sloboda, uz sticanje potpunog povjerenja javnosti u pravosuđe. Ključne vrijednosti na kojima Sud temelji svoje aktivnosti su: nezavisnost, nepristrasnost, odgovornost, integritet, profesionalnost i objektivnost, te transparentnost. Unapređenje transparentnosti je važan cilj kojem je Sud posvetio značajnu pažnju i prethodnih godina radio na razvijanju modaliteta komunikacije sa javnošću i građanima, upotrebi savremenih komunikacijskih alata i kanala.

Komunikacijska strategija Općinskog suda u Tuzli (u daljem tekstu: Komunikacijska strategija) predstavlja dokument koji ima ambiciju da pored utvrđivanja ciljeva, poruka i principa komunikacije, te definisanja ciljnih grupa i komunikacijskih kanala, da strateški okvir i smjernice za unapređenje transparentnosti.

Pružanjem i postavljanjem sistemskog okvira za strateško planiranje interakcije sa javnošću, novinarima, medijima, građanima i svim zainteresovanim za rad institucije, definisat će se kanali komunikacije i mogućnosti razmjene informacija. Postavljanjem sistemskog okvira za strateško planiranje omogućit će se bolje razumijevanje konkretnih aktivnosti Suda, čime će se promovisati otvorenost, transparentnost, ali i zakonitost i institucionalna odgovornost Suda.

Ovaj dokument će definisati i načine krizne komunikacije institucije u mogućim kriznim situacijama, kako bi se iste što uspješnije prevazišle, a također i zaštitio integritet institucije.

Komunikacijska strategija će u svom sadržaju nastojati dati odgovor na najvažnija teorijska i praktična pitanja iz oblasti komunikacije institucije u svim segmentima u kojima se komunikacija realizuje i ostvaruje.

### 1.1. Razlozi usvajanja komunikacijske strategije

Osnovni razlog izrade i usvajanja Komunikacijske strategije je uspostavljanje unaprijeđene, djelotvorne i dvosmjerne komunikacije, kojom će se osigurati nesmetan protok informacija kroz međusobno uvažavanje i poštovanje svih sudionika u komunikaciji.

Komunikacijsko djelovanje jedne institucije uključuje multidisciplinarni pristup i sinergijsko djelovanje više uporednih aktivnosti i dokument Komunikacijske strategije se donosi s ciljem uspostavljanja jasnog i planiranog modela uspješne, dvosmjerne i sveobuhvatne komunikacije u kojoj će se protok informacija realizovati na način koji je odgovarajući svim sudionicima, a uz poštovanje zakonskih normi i pozitivnih zakonskih propisa koji regulišu ovu oblast.

## 1.2. Pojam i značaj strateškog dokumenta

Značaj Komunikacijske strategije se, teorijski i praktično, ogleda u svim prednostima koje strateški pristup rješavanju problema ima nad neplanskim i *ad hoc* pristupom. Kroz definisanje opštih i specifičnih ciljeva koji se žele postići i plan daljeg djelovanja u ciljanom segmentu, determiniše se metodologija rada, preciziraju subjekti koji su, direktno ili indirektno, involvirani u procese, te omogućava praćenje napretka i evaluaciju uspješnosti u realizaciji definisanih ciljeva.

Komunikacijska strategija je, stoga, planski okvir uspostavljanja i jačanja komunikacijskih kapaciteta institucije, baziran na analizi trenutnih slabosti i prijatnji, te institucionalnih snaga i prednosti, s ciljem definisanja strateških ciljeva komunikacije, prepoznavanja ciljnih javnosti i preciziranja komunikacijskih kanala, radi širenja ključnih poruka koje se žele komunicirati sa javnošću.

## 1.3. Svrha komunikacije

Univerzalno shvatanje transparentnosti, kao osnovnog principa rada pravosuđa i temeljnog preduslova za povjerenje javnosti u njegov rad, jedna je od glavnih karakteristika vladavine prava. Transparentnost, kao principijelan odnos prema interesu javnosti da bude upoznata sa ključnim informacijama o radu Suda, koji se realizuje kroz tačne, provjerene i ažurne informacije o radu, lako dostupne informacije građanima u pogledu načina rada i načina ostvarivanja prava pred Sudom, kao i kroz kontinuiranu i otvorenu komunikaciju sa medijima, nevladinim organizacijama i drugim subjektima koji imaju legitiman interes da budu informisani o radu Suda, kao i kroz kvalitetne i jasno obrazložene sudske odluke.

Svrha planske i aktivne komunikacije je da osigura da korisnici usluga Suda i zainteresovana javnost budu upoznati sa radom Suda i da se omogući da pravda i provođenje pravde bude viđeno. Adekvatno i strateško upravljanje procesima komuniciranja, kako u pogledu interne, tako i u pogledu eksterne komunikacije, od ključnog je značaja za unapređenje poslovnih procesa u pravosudnim institucijama, te preveniranje i upravljanje kriznim situacijama.

## 1.4. Pravni okvir za donošenje strategije

Pravni okvir za donošenje Komunikacijske strategije čine:

- Zakon o sudovima u Federaciji Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine“ broj: 38/05, 22/06, 63/10, 72/10, 7/13 i 52/14
- Pravilnik o unutrašnjem sudskom poslovanju („Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“ broj: 66/12, 40/14, 54/17, 60/17 i 30/18)

- Zakon o slobodi pristupa informacijama u Federaciji Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije Bosne i Hercegovine BiH“, broj: 32/01 i 48/11“)
- Smjernice Visokog sudskog i tužilačkog vijeća o objavljivanju sudskih i tužilačkih odluka
- Strategija za reformu sektora pravde Bosne i Hercegovine
- Komunikacijska strategija Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovine 2021-2025.

## 1.5. Analiza trenutnog stanja u segmentu transparentnosti

Osnovu za izradu Komunikacijske strategije, te definisanje strateškog okvira, predstavlja analiza institucionalnih snaga, slabosti, prilika i prijetnji u segmentu transparentnosti, što je, djelimično, definisano i srednjoročnim planom rada Suda za period od 2022. do 2024. godine.

Općinski sud u Tuzli djeluje u veoma kompleksnom komunikacijskom okruženju. Eksterna javnost je zainteresovana za rad suda i sudske postupke. Institucija ima pod kontrolom informacije za koje vlada interes javnosti. Sud je u prethodnim godinama intenzivno radio na jačanju kapaciteta za proaktivnu komunikaciju sa medijima i javnošću i napravio značajne iskorake kada je u pitanju transparentnost institucije. Međutim, činjenica da je u Bosni i Hercegovini prisutna negativna percepcija javnosti o radu pravosudnih institucija. Ključni problem je činjenica da se pravosudne institucije većinom oslanjaju na reaktivnu komunikaciju, a nedostaje proaktivna planska strateški isplanirana komunikacija sa svim grupama javnosti.

Kad je u pitanju analiza trenutnog stanja u segment transparentnosti, trenutna kapacitiranost Suda za kontinuiranu, plansku i proaktivnu komunikaciju sa javnošću i šanse i mogućnosti izvršena je analiza. SWOT analiza predstavlja most između sadašnjeg stanja, koje je utvrđeno situacionom analizom i željenog budućeg stanja koje se definiše strateškim planom. Ovaj koncept nam daje sistematsku analizu prijetnji i prilika, kao i njihovo usaglašavanje sa jakim i slabim stranama suda. SWOT analiza obezbjeđuje informacije korisne za usklađivanje kapaciteta i sposobnosti sa okruženjem u kojem sud djeluje. SWOT analiza za potrebe izrade ovog programa rada identifikovala je sljedeće unutrašnje snage i slabosti, te vanjske faktore koji su prepoznati kao prilika, odnosno prijetnja na putu ka realizaciji strateških ciljeva.

### 1.5.1 SWAT analiza (prednosti, slabosti, prilike i prijetnje)

SNAGE	SLABOSTI
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Adekvatno i kontinuirano proaktivno komuniciranje s javnošću</li> <li>✓ Dobro razvijen sistem interne razmjene informacija</li> <li>✓ Uspostavljen Tim sudija za medije</li> <li>✓ Uspostavljen Tim za krizno komuniciranje</li> <li>✓ Kvalitetna IT podrška</li> <li>✓ Omogućavanje zainteresiranim akterima i medijima pristupa presudama, kao i prisustva suđenjima</li> <li>✓ Objavljivanje sudskih ovog suda u predmetima za koje vlada interes javnosti, sa posebnih akcentom na krivične presude za krivična djela korupcije i organiziranog kriminala</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nepostojanje komunikacijske strategije</li> <li>✓ Nepostojanje Plana za krizno komuniciranje</li> <li>✓ Negativno izvještavanje o radu pravosudnih institucija</li> </ul>
PRILIKE/ŠANSE	PRIJETNJE
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Strateški pristup komunikaciji sa svim ciljnim grupama</li> <li>✓ Definisan Plan integriteta i visok procenat realizacije mjera iz plana</li> <li>✓ Učešće na Projektu unapređenja efikasnosti sudova i odgovornosti sudija i tužilaca u Bosni i Hercegovini - faza III (projekt ICEA) - Unapređenje kapaciteta sudova u smislu proaktivne komunikacije sa medijima i javnosti, kao i transparentnosti rada sudova</li> <li>✓ Učešće kao partnerska institucija na USAID-ovom Projektu Pravosuđe protiv korupcije u Bosni i Hercegovini, koji podržava jačanje transparentnosti i komunikacije u sudovima i tužilaštvima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Negativna percepcija javnosti o radu pravosuđa</li> <li>✓ Senzacionalističko izvještavanje medija o suđenjima za koje vlada interes javnosti</li> <li>✓ Izvještavanje o "medijskim suđenjima" sa velikim brojem aktera koji plasiraju informacije u javnost</li> </ul>

## 2) STRATEŠKI CILJEVI

Komunikacijska strategija ima za cilj uspostavljanje i unapređenja razvoja odnosa sa svim oblicima javnosti u smislu aktivnog promovisanja vizije i strateških ciljeva institucije, povećanja nivoa znanja interesnih grupa o radu, funkciji i nadležnostima Suda, te osiguranja boljeg protoka informacija između internih i eksternih ciljnih grupa i unapređenja postojećih komunikacijskih kapaciteta.

Kreiranje i jačanje pozitivnog ugleda Općinskog suda u Tuzli, kod svih grupa javnosti zainteresovanih za njegovo djelovanje, kroz unapređenje efikasnosti interne komunikacije, kao i kroz otvorenu, jasnu i transparentnu eksternu komunikaciju, sa fokusom na saradnju sa medijima predstavlja ciljeve koji se žele postići Komunikacijskom strategijom.

Postavljeni su osnovni i specifični ciljevi;

<b>Osnovni i specifični strateški ciljevi:</b>
<b>1. Unaprijediti transparentnosti rada i omogućiti svim oblicima javnosti brz i efikasan pristup informacijama pod kontrolom Suda</b>
<p>1.1. Održati pozitivan ugled Suda kao institucije koja promoviše transparentnost i otvorenost za najširu društvenu interakciju u razmjeni informacija;</p> <p>1.2. Ojačati interne kapacitete za održavanje ugleda Suda i izgradnju svijesti zaposlenika o važnosti dobre komunikacije i informisanosti;</p> <p>1.3. Održati integritet Suda kao institucije koja u potpunosti ispunjava svoju misiju;</p> <p>1.4. Podići stepen razumijevanja aktivnosti Suda kao institucije, nadležne za provođenje zakona i učvršćivanje vladavine prava i pravne države;</p> <p>1.5. Osigurati blagovremeno, tačno i kvalitetno dijeljenje informacija putem web stranice Suda;</p> <p>1.6. Omogućiti brz i adekvatan odgovor na zahtjeve za slobodan pristup informacijama;</p> <p>1.7. Omogućiti kontinuiranu dostupnost pouzdanih statističkih kvalitativnih podataka o radu suda zainteresovanoj stručnoj i široj javnosti;</p> <p>1.8. Uspostaviti bazu sudskih odluka na web stranici suda;</p> <p>1.9. Uspostaviti efikasan model krizne komunikacije u cilju pravovremenog informisanja svih grupa javnosti o postupanju suda u kriznim situacijama;</p> <p>1.10. Omogućiti pristup informacijama široj javnosti putem društvenih mreža;</p>

1.11. Unaprijediti saradnju sa drugim pravosudnim institucijama, međunarodnim organizacijama, predstavnicima izvršne i zakonodavne vlasti, ostalim institucijama i nevladinim sektorom;

## **2. Unaprijediti proaktivnu komunikaciju sa medijima i kvalitetno prezentirati aktivnosti i rad Suda**

- 2.1. Omogućiti medijima efikasan pristup informacijama putem web stranice Suda;
- 2.2. Proaktivno objavljivanje relevantnih informacija putem saopštenja za javnost;
- 2.3. Omogućiti medijima pristup relevantnim informacijama putem konferencija za medije o važnim događajima i povodom prezentacije godišnjeg i drugih izvještaja o radu Suda;
- 2.4. Obezbijediti medijima brze odgovore na medijske upite, po mogućnosti u toku istog dana kada su podneseni;
- 2.5. Obezbijediti medijima statističke i druge podatke i informacije brzim odgovorima na zahtjeve za slobodan pristup informacijama;
- 2.6. Omogućiti medijima prisustvo suđenjima i raspravama koja su otvorena za javnost, ukoliko ne postoje druge smetnje za navedeno;
- 2.7. Omogućiti elektronskim medijima izjave i učestvovanje relevantnih osoba iz Suda u radijskom i televizijskom programu;
- 2.8. Uspostaviti saradnju sa medijskim udruženjima i organizacijama.

Cilj postavljanja ključnih strateških pravaca djelovanja je konkretnim aktivnostima približiti način funkcionisanja Suda korisnicima i osigurati bolje razumijevanje konkretnih aktivnosti Suda među strankama, advokatima i drugim pripadnicima profesionalne zajednice.

Postavljena su dva osnovna cilja, te niz specifičnih ciljeva kojima će se omogućiti ostvarenje općih, odnosno osnovnih ciljeva. Akcionim planom za realizaciju Komunikacijske strategije Suda, koji će se izraditi nakon usvajanja Komunikacijske strategije, će se detaljnije precizirati konkretne mjere za svaki strateški cilj.

Pored toga, kako bi se u kriznim situacijama osigurao blagovremen, sveobuhvatan, pouzdan i tačan protok informacija, jedan dio strategije će biti posvećen kriznom komuniciranju, a usvojiti će se i poseban dokument plan za krizno komuniciranje sa konkretnim aktivnostima.



Imajući u vidu da različite društvene mreže, te drugi vidovi interaktivne komunikacije, postaju dominantan komunikacioni kanal, strategijom će se, s ciljem postizanja specifičnog cilja 1.9., definisati okvir za komunikaciju putem društvenih mreža.

Kroz implementaciju ove strategije definisat će se preduslovi i mehanizmi za blagovremeno, tačno i kvalitetno dijeljenje informacija sa svim ciljnim grupama identifikovanim strategijom.

### **3) CILJ, MISIJA I VIZIJA**

#### **3.1. Generalni cilj komunikacijske strategije**

Postizanje pune transparentnosti u radu i kreiranje pozitivnog ugleda Suda kao institucije koja promoviše transparentnost i otvorenost za najširu društvenu interakciju u razmjeni informacija.

#### **3.2. Misija**

Uspostavljanje vladavine prava uz punu primjenu načela pravde i pravičnosti, nezavisnosti i nepristrasnosti i uvažavanje najviših standarda primjene i zaštite ljudskih prava i osnovnih sloboda, uz sticanje potpunog povjerenja javnosti u rad Suda i pravosuđa.

#### **3.3. Vizija**

Općinski sud u Tuzli kao nezavisna, nepristrasna, efikasna, transparentna i profesionalna institucija, postupajući na osnovu ustava i zakona, koja teži postizanju potpune efikasnosti i efektivnosti u radu, te svojim zakonitim i transparentnim radom doprinosi jačanju vladavine prava i vraćanja povjerenja građana u pravosuđe.

### **4) KLJUČNI PRINCIPI INFORMISANJA I CILJNE JAVNOSTI**

#### **4.1. Ključni principi informisanja**

Općinski sud u Tuzli prezentuje rad institucije i aktivnosti tokom cijele godine i komunicira sa različitim ciljnim grupama. Način obraćanja i prezentacija informacija se mijenjaju i zavise od javnosti kojoj se ista plasira. Komunikacija se odvija reaktivno i proaktivno.

Sud, kao i druge pravosudne institucije, organi vlasti i institucije javne uprave, obavezno postupaju prema odredbama Zakona o slobodi pristupa informacijama u Federaciji Bosne i Hercegovine. U skladu sa navedenim zakonom regulisano je sljedeće:

- 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;

Sud plasira saopćenja za javnost kojima obavještava javnost o radu suda u okviru nadležnosti, te aktivnostima i dešavanjima u sudu, kao i o radu svih odjeljenja suda, te prezentuje sudske odluke, vodeći računa o poštivanju sljedećih ključnih principa:

- zaštiti podataka označenih stepenom tajnosti;
- individualnim pravima osumnjičenih, odnosno optuženih, tužitelja i tuženih, a posebno o zaštiti prava na pravično suđenje (prvenstveno presumpciji nevinosti u krivičnom postupku);
- pravu javnosti da bude upoznata sa radom krivičnog sistema;
- interesu maloljetnih osoba;
- zaštiti svih ustavom zagarantovanih prava učesnika u postupku, a prvenstveno zaštiti prava na privatnost, uključujući lične podatke, ugled i reputaciju;
- zaštiti javnog reda, morala i nacionalne sigurnosti;
- razumljivosti informacije za ciljnu javnost kojoj se informacija plasira i
- tačnosti, aktuelnosti, relevantnosti i zvaničnosti objavljene informacije.

Sud objavljuje informacije o sudskim postupcima u skladu sa sljedećim principima:

- mogu se objaviti informacije o statusu predmeta i preduzetim radnjama suda;
- mogu se objaviti informacije koje objašnjavaju elemente bića krivičnog djela (mjesto, vrijeme, način učinjenja i posljedice krivičnog djela);
- može se objaviti pretpostavka o trajanju postupka, ali ne i procjena na koji način će postupak biti okončan;
- može se objaviti informacija o zakazanim terminima glavnog pretresa;
- nakon izrade pismenog otpovjeka sudskih odluka, nakon što prođe postupak anonimizacije u skladu sa Smjernicama Visokog sudskog i tužilačkog vijeća za objavljivanje sudskih odluka, iste se mogu objaviti na web stranici suda.

## 4.2. Ciljne javnosti

Komunikacijska strategija identifikuje sljedeće javnosti kao ciljne javnosti sa kojima Sud komunicira: interna i eksterna.

### 4.2.1. Interna komunikacija

U internu javnost spadaju svi zaposlenici suda (nosioci pravosudnih funkcija, državni službenici i namještenici). Interna komunikacija obezbjeđuje prenos i razmjenu internih informacija odgovarajućim kanalima informisanja i pruža određene vrste informacija. Unutrašnju komunikaciju sprovode svi uposleni u Sudu. Nosioci aktivnosti su predsjednik suda, sekretar suda, predsjednici nesudskih i sudskih odjeljenja, stručni suradnik za pristup informacijama i informisanje i tehnički sekretar.

Zaposleni u sudu predstavljaju i važan neformalni kanal eksterne komunikacije, U toku svakodnevnih radnih aktivnosti postaju nosioci informacija o instituciji. Zaposlenici institucije šalju poruku javnosti, kada govore o instituciji u kojoj rade, te mnogo ljudi iz eksternog okruženja će formirati svoje mišljenje o sudu na osnovu signala svjesnih ili nesvjesnih koje emituju zaposlenici. Specifični cilj 1.2. Komunikacijske strategije odnosi se na jačanje interne kapacitete za održavanje ugleda Suda i izgradnju svijesti zaposlenika o važnosti dobre komunikacije i informisanosti.

Nosioci pravosudnih funkcija predstavlja glavnu sponu između stranaka i pravosudnog sistema. Kvalitet njihovog rada je preduslov i ključ funkcionisanja cjelokupnog pravosudnog sistema. Na temelju efikasnosti i kvaliteta njihovog rada i objektivnog informisanja javnosti o njemu, kreira se povjerenje javnosti, te ugled i reputacija pravosudne institucije. Nosioci pravosudnih funkcija komuniciraju i svojim odlukama, pa ukoliko su one kvalitetne, te blagovremeno objavljene, u konačnici neće izostati pozitivna povratna reakcija na rad suda.

### 4.2.2. Eksterna komunikacija

Definisanje i podjela eksterne javnosti je mnogo kompleksnije, čine je:

- Neposredni korisnici usluga suda (stranke, advokati, ostali korisnici usluga)
- Mediji i novinari
- Predstavnici zakonodavne i izvršne vlasti
- Akademska zajednica
- Nevladine organizacije
- Opća javnost

Dobra eksterna komunikacija suda i javnosti može značajnom uticati na to da javnost bolje razumije složenost poslova koje sud obavlja i posvećenost nosilaca pravosudnih funkcija ostvarivanju pravde. Kvalitetnom eksternom komunikacijom stiče se povjerenje građana i javnosti u pravosudne institucije. Za eksternu komunikaciju u Sudu zaduženi su predsjednik suda kao osoba koja predstavlja Sud u javnosti, članovi Tima sudija za medije (predsjednici

sudskih odjeljenja i sudije suda), sekretar suda i stručni saradnik za pristup informacijama i informisanje.

Važno je da javnost vidi da se pravda sprovodi. Utisak koji sud ostavlja u javnosti je vrlo važan, pravda se ne treba samo provesti, već se mora i vidjeti da se ona provodi. Sudovi moraju uživati i podsticati povjerenje javnosti u demokratskom društvu. Nužno je da sa stanovišta učesnika u sudskom postupku, ali i sa stanovišta prosječno obrazovanog građanina koji nema predubjeđenja u konkretnom predmetu, sudski postupak „odiše“ nepristrasnošću i da se sudske odluke obrazlože tako da su shvatljive široj javnosti.

Način obraćanja i prezentacije informacije se mijenjaju i zavise od javnosti kojoj se ista plasira. U nekim će slučajevima ista informacija biti prezentovana na različite načine za različite javnosti. Na primjer, predstavljanje Godišnjeg izvještaja o radu suda jeste informacija koju će kao takvu razumjeti samo dio javnosti (prvenstveno stručna javnost, odnosno profesionalna zajednica), ali da bi isti Izvještaj bio razumljiv i ostalim javnostima (mediji i opća javnost), informacija mora biti prezentirana na drugačiji način, prilagođena primaocu informacije i pojednostavljena kako bi poprimila svojstvo razumljivosti.

## 5) AKTIVNOSTI NA PROVEDBI KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE

### 5.1. Web stranica Općinskog suda u Tuzli

Sud prezentuje važne informacije o svom radu u okviru portala pravosudje.ba, kao sistema jedinstvenog i jednoobraznog predstavljanja web sadržaja pravosudnih institucija u Bosni i Hercegovini, koji je uspostavilo Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine. Objavljivanjem važnih informacija o broju i strukturi predmeta, načinu njihovog okončanja, organizaciji rada suda, izrečenim krivičnim presudama, uposlenicima, postupku javnih nabavki i drugim važnim aktivnostima i dokumentima, približava se uloga koju ovaj Sud ima u pravnom sistemu i društvenoj zajednici u cjelini.

Sistematično organizirana i dnevno ažurirana web stranica sa aktuelnim informacijama o postupanju Suda u konkretnim predmetima, ima svrhu da svim ciljnim javnostima posluži kao efikasan alat da bez nepotrebnog čekanja, ostvare pristup velikom broju korisnih informacija. U ovom sudu je uspostavljen Tim za uređenje web stranice zadužen za održavanje i ažuriranje sadržaja i vizuelnog identiteta službene web stranice.

Na web stranici Suda objavljuju se aktuelnosti i aktivnosti suda, događaji, posjete, promjene u sudu, zatim izvještaji o radu, informacije o javnim nabavkama, upražnjenim pozicijama za rad u sudu, te podaci o predmetima koji se vode pred sudom, kao i druge informacije i upute za korisnike usluga suda.

Objavljivanje sudskih odluka je također od velikog značaja. Sud objavljuje odluke donesene u krivičnim predmetima korupcije i organiziranog kriminala. Planirana aktivnost za realizaciju strateškog cilja 1.8. je formiranje posebne baze sudskih odluka na web stranici.

## 5.2. Proaktivna komunikacija sa medijima

Proaktivna komunikacija sa medijima zasniva se na principu legalnosti i proporcionalnosti, nezavisnosti i nepristrasnosti, brzom pružanju informacije i poštivanju procedure, dostupnosti i transparentnosti, tačnosti i pravne preciznosti u porukama na razumljivom jeziku, etičnosti, jednakosti i na principu poštivanja profesionalizma predstavnika medija.

Kako bi se postigli gore navedeni pravci djelovanja, Sud provodi aktivnosti koje se odnose na održavanje konferencija za medije, najmanje dva puta godišnje, a po potrebi i češće, zatim, davanje individualnih intervjua i izjava predsjednika suda i članova Tima sudija za medije te objavljivanje saopštenja za javnost na web stranici Suda.

Predsjednik suda definira politiku odnosa sa medijima. Politika odnosa sa medijima zasniva se na sljedećim smjernicama:

- sve poruke koje izlaze iz Suda treba prezentirati uz jasno i nedvosmisleno tumačenje;
- predsjednik suda je ovlaštena osoba za predstavljanje Suda u medijima ili osoba koju predsjednik suda ovlasti;
- sudije i ostali zaposlenici Suda ovlašteni su da predstavljaju Sud u medijima, samo kada je to predviđeno zakonom ili kada su na to izričito ovlašteni od strane predsjednika suda;
- odgovore na medijske upite priprema stručni saradnik za pristup informacijama i informisanje, te dostavlja medijima uz saglasnost predsjednika suda;
- odgovore na zahtjeve za slobodan pristup informacijama podnesene od strane medija obrađuje stručni saradnik za pristup informacijama i informisanje;
- svi zahtjevi za izjavama i intervjuima koordiniraju se sa stručnim saradnikom za pristup informacijama i informisanje i potvrđuju sa predsjednikom suda, a u slučaju davanja izjava bez odobrenja predsjednika, svi zaposlenici koji u njima učestvuju ili za iste saznaju, dužni su bez odlaganja informirati stručnog saradnika za pristup informacijama i informisanje, a on predsjednika suda;
- ukoliko se radi o izjavi ili intervjuu sa predsjednikom suda, stručni saradnik za pristup informacijama i informisanje koordinira sa medijima sve detalje koji se odnose na sadržaj i tok intervjua;
- za prisustvo medija u sudnici snimanje i fotografisanje podnosi se pismeni zahtjev koje koordinira stručni saradnik za pristup informacijama i informisanje i dostavlja odgovore po odobrenju postupajućeg sudije i predsjednika suda.

Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine je u saradnji sa Sudskom administracijom Švedske u okviru implementacije Projekta unapređenja efikasnosti rada sudija i tužilaca u BiH-ICEA faza III - „Unapređenje kapaciteta sudova u smislu proaktivne komunikacije sa medijima i javnosti, kao i transparentnosti rada sudova“, na kojem je Općinski sud u Tuzli učestvovao kao pilot sud, kreiralo dokument „Komunikacija sa medijima i korištenje komunikacijskih alata/kontrolna lista“, s ciljem standardizacije i unapređenja kvaliteta komunikacije sudova sa medijima. Sud postupa u skladu sa navedenim dokumentom.

### 5.2.1. Saopštenja za javnost

Za sačinjavanje saopćenja za javnost i njegovu objavu, po odobrenju predsjednika suda, zadužen je stručni saradnik za pristup informacijama i informisanje. Pri sačinjavanju i objavi saopštenja za javnost, potrebno je voditi se sljedećim principima:

- saopštenje za javnost treba da bude relevantno i vezano za određenu temu koja je važna za javnost;
- informacija u saopštenju treba da odgovori na pitanja *ko?*, *šta?*, *kada?*, *kako?* i *zašto?*;
- tekst informacije ne smije biti pretenciozan, niti sadržavati neosnovane pretpostavke i komentare;
- saopćenje za javnost treba biti napisano na razumljivom književnom jeziku, nedvosmisleno i tačno.

Saopštenja za javnost se distribuiraju:

- objavljivanjem na web stranici Općinskog suda u Tuzli što omogućava da informacija bude dostupna svim zainteresiranim javnostima koje će istoj moći pristupiti 24/7;
- elektronskom poštom (e-mail) - sredstvo komunikacije koje omogućava da na brz i direktan način saopštenje za javnost bude dostavljeno predstavnicima medija i drugim zainteresiranim subjektima;
- mobilnom aplikacijom Viber;
- faksom - ukoliko se elektronska pošta ne može koristiti, posebno u hitnim slučajevima;
- telefonskom komunikacijom - kada druge mogućnosti komuniciranja nisu dostupne, a radi se o neodložnim aktivnostima.

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

- informacije o početku suđenja u predmetima za koje vlada interes javnosti;
- objavljivanje izreke presuda kao saopćenje za opću javnost;
- objavljivanje potpuno ili djelimično anonimiziranih krivičnih presuda, koje se odnose na krivična djela korupcije i organizovanog kriminala, te presude građanskog i upravnog odjeljenja značajne za praksu;
- organiziranje važnih događaja u Sudu;
- objavljivanje statističkih izvještaja;
- informacije o učešća u posebnim projektima;
- važne službene posjete i sastanci;
- administrativne i organizacijske promjene u Sudu;
- važne kadrovske promjene.

### 5.2.2. Konferencija za medije

Pored saopštenja za javnost, najčešći oblik komuniciranja sa općom javnosti, putem medija, je svakako konferencija za medije. Ovaj način komunikacije daje mogućnost direktnog kontakta između Suda i predstavnika medija. Putem konferencija za medije dolazi do široke distribucije informacija uz minimum utrošenih sredstava i vremena.

Konferencije za medije Općinski sud u Tuzli organizuje:

- obavezno dva puta u toku godine, prezentaciju izvještaja i rezultata o radu suda;
- ukoliko se ukaže potreba zbog specifičnosti pojedinog događaja ili predmeta za koji vlada veliki interes javnosti.

Prilikom organizovanja konferencije za medije, posebna pažnja se obraća na:

- blagovremenu najavu konferencije za medije;
- kompetentnost govornika na konferenciji za medije;
- izbjegavanju podudaranja vremena održavanja konferencije za medije sa drugim važnim događajima;
- obezbjeđivanje odgovarajućeg prostora za održavanje konferencije za medije i
- pripremi materijala za medije koji sadrže detaljnu prezentaciju informacije.

Konferenciju za medije, po odobrenju predsjednika suda, organizuje stručni saradnik za pristup informacijama i informisanje.

### 5.2.3. Prisustvo medija u sudnici

Otvaranje sudnica za medije, proaktivno informisanje javnosti o sudskim predmetima i dostupnost kontakt osobe za informisanje predstavlja važan cilj kada je u pitanju komunikacija sa medijima. Jedan od elemenata ostvarivanja načela javnosti je prisustvovanje suđenju, te objavljivanje informacija iz sudnice, prisustvovanje medija objavi presude i dostupnost informacija o sudskim postupcima.

Mediji koji prisustvuju suđenju objavljuju informacije i zapažanja o sudskim postupcima, obavezni su poštovati elementarna načela o izvještavanju poput prava na pravično suđenje i načela presumpcije nevinosti.

Javnosti i medijima su dostupne informacije o terminima suđenja i omogućeno je prisustvo suđenju, izuzev u slučaju isključenja javnosti. Strateški cilj 2.6. se odnosi na omogućavanje medijima prisustvo suđenjima i raspravama u slučajevima kada javnost nije isključena. Zakoni u većini slučajeva ne propisuju mogućnost snimanja u sudnici, izuzev Zakona o krivičnom postupku koji propisuje da snimanje nije dozvoljeno, ali da predsjednik suda izuzetno može dozvoliti snimanje glavnog pretresa. U Općinskom sudu u Tuzli predsjednik suda će dozvoliti snimanje glavnog pretresa izuzev u slučajevima isključenja javnosti.

Isključenje javnosti zakonski je predviđeno kod:

- zaštite interesa državne sigurnosti ili očuvanja državne, vojne, službene ili važne poslovne tajne;
- očuvanja javnog reda i mira;
- provođenja posebnih istražnih radnji prije optužnice;
- zaštite morala, ličnog i intimnog života;
- zaštite prava na privatni i porodični život;
- zaštite interesa maloljetnika.

Sud od otvaranja do završetka glavnog pretresa ili rasprave može donijeti odluku da djelimično ili u cijelosti isključi javnost. Odluka se donosi u formi rješenja koje se obrazlaže i javno objavljuje.

Javnosti i medijima su dostupne informacije o terminima suđenja i omogućeno je prisustvo suđenju, izuzev u slučaju isključenja javnosti. Strateški cilj 2.6. se odnosi na omogućavanje medijima prisustvo suđenjima i raspravama u slučajevima kada javnost nije isključena.

Zakonom o krivičnom postupku propisano je da je filmsko i televizijsko snimanje u sudnici zabranjeno, ali da izuzetno predsjednik suda može odobriti takvo snimanje na glavnom pretresu. Predstavnicima medija se u praksi omogućava prisustvo suđenju tokom glavnog pretresa i objave presude, kao i snimanje dijelova na početku suđenja. Predsjednik suda po zahtjevu za audio video snimanje donosi odluku u formi rješenja, a postupajući sudija uvijek može odlučiti da se neki dio neće snimati. U sudnici se može fotografisati uz prethodnu saglasnost postupajućeg sudije, ukoliko se prisutni učesnici u postupku ne protive zbog zaštite prava na privatnost. Za prisustvo suđenjima u parničnim, stečajnim i izvršnim predmetima dozvolu za prisustvo novinara i medija daje postupajući sudija.

Za prisustvo predstavnika medija suđenjima i raspravama potrebna je najava i podnošenje pisanog zahtjeva sa navođenjem osnovnih podataka imena i prezimena novinara, reporterske ekipe, odnosno osoba koje će ispred medija prisustvovati suđenju, te da li se zahtjev odnosi samo na prisustvo i fotografisanje ili audio i video snimanje. Zahtjev se upućuje stručnom saradniku za pristup informacijama i informisanje. Odgovor na zahtjev za prisustvo suđenju medijima se dostavlja u najkraćem mogućem roku. Za prisustvo suđenjima u krivičnim predmetima predsjednik suda donosi rješenje, koje se dostavlja podnosiocu zahtjeva.

### 5.3. Odgovori na zahtjeve za slobodan pristup informacijama

Zahtjeve za slobodan pristup informacijama obrađuje stručni saradnik za pristup informacijama i informisanje, po potrebi uz konsultacije sa predsjednikom suda, predsjednicima odjeljenja i postupajućim sudijama, te šefovima nesudskih odjela u zavisnosti od toga kakva informacija se traži. Priprema se odgovor, sačinjava i potpisuje rješenje kojim se u potpunosti ili djelomično daje dozvola za pristup informaciji ili se odbija pristup istoj.



Na zahtjeve za pristup informacijama odgovara se bez odlaganja, a u slučaju da je potrebna duža obrada informacija, iste će se dostaviti u optimalno mogućem roku. Zakonski rok za postupanje po zahtjevu za pristup informacijama, koji iznosi 15 dana, i poštovat će se, izuzev u slučajevima nastupanja vanrednih okolnosti ili kada se radi o statističkim provjerama ili podacima koji se nalaze u arhivi suda za koje je potrebno izvršiti manuelne provjere, odnosno kada je za obradu podataka potrebno duže vrijeme. U takvim situacijama će se o tome obavijestiti tražilac informacije.

#### 5.4. Komunikacija sa korisnicima usluga Suda

Sva zainteresovana pravna i fizička lica imaju mogućnost pribaviti informacije koje su pod kontrolom Općinskog suda u Tuzli. Pored zahtjeva za slobodan pristup informacijama komunikacija sa korisnicima usluga suda odvija se putem:

- web stranice suda;
- oglasne ploče u zgradi Suda;
- neposredne komunikacije na portirnici suda i šalterima pisarnice suda i zemljišnoknjižnog ureda;
- prijema na sastanak kod predsjednika suda;
- kutije za pritužbe, sugestije i pohvale;
- putem brošura i drugih promotivnih materijala.

Sud ažurira web stranicu suda na kojoj su dostupne upute građanima sa informacijama i uputama, te obrascima za jednostavnije obraćanje Sudu, kao i odgovori na najčešća pitanja koja građani postavljaju.

Sud komunikaciju sa korisnicima usluga vrši i putem oglasne ploče koja se nalazi u zgradi Suda. Osigurano je da se oglasna ploča postavi na vidno mjesto, koje je dostupno svim korisnicima usluga. Sud je uspostavio i elektronsku oglasnu ploču na web stranici na kojoj se postavljaju informacije iz stečajnih predmeta, u skladu sa Zakonom u stečaju.

Korisnici usluga informacije mogu dobiti i lično u zgradi suda na portirnici ili prijemnim šalterima sudske pisarnice i šalterima zemljišnoknjižnog ureda.

Predsjednik suda jednom sedmično prima stranke, po najavi i prema potrebama stranaka. Korisnici usluga se mogu obratiti predsjedniku suda i pismenim putem, podnoseći zahtjev Upravi suda, navodeći konkretan broj predmeta.

U zgradi suda i zemljišnoknjižnog ureda na vidnim mjestima nalaze se kutije za pritužbe, sugestije i pohvale. Komisija za otvaranje kutija za pritužbe, sugestije i pohvale na sedmičnom nivou otvara kutije i zapisnički konstatuje pronađeni sadržaj. Pristigla pismena se evidentiraju u knjigu pritužbi, sugestija i pohvala, te dostavljaju predsjedniku suda. Pismena mogu biti anonimna ili potpisana od strane podnosilaca. Odgovor se može dostaviti samo na pismena koja su potpisana sa jasnim navođenjem adrese za prijem pismena.

Brošure i promotivni materijali su značajno sredstvo za informisanje javnosti o uslugama Suda. Brošure i plakati se nalaze na ulazu u zgradu suda i prostorijama za korisnike usluga suda mogu se naći materijali o aktivnostima, projektima i uslugama Suda, koje služe kao edukativna sredstva za korisnike usluga Suda i opću javnost.

#### 5.5. Komunikacija sa predstavnicima zakonodavne i izvršne vlasti

Uspostavljanje intenzivnije komunikacije sa predstavnicima zakonodavne i izvršne vlasti kao jedan od ciljeva predvidjelo je i Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine u svojoj Komunikacijskoj strategiji, uz odrednicu da je pravosuđe ravnopravno i nezavisno stub u trodiobi vlasti i da se nezavisnost Suda nikada ne smije dovesti u pitanje.

Cilj Suda je uspostavljanje bolje komunikacije i saradnje sa predstavnicima zakonodavne i izvršne vlasti, uz uvažavanje poštovanje principa sudske nezavisnosti, kroz konstruktivan dijalog da bi se izvršna i zakonodavna vlast bolje upoznala i informisala o radu Suda.

#### 5.6. Komunikacija sa stručnom i akademskom javnošću

Komunikacija Suda sa akademskom i stručnom javnošću realizuje se kroz različite projekte i aktivnosti. Sud je potpisnik Okvirnog sporazuma o razumijevanju za unapređenje praktične nastave i obuke studenata prava i diplomiranih pravnika u okviru projekta koji implementira Nacionalni centar za državne sudove – Ured u Bosni i Hercegovini (NCSC). Do sada su organizovani dani otvorenih vrata i predavanja za studente, gdje se posjetiocima predstavljene informacije o radu suda.

Zbog velike baze pravosudne prakse i sudskih odluka, statističkih podataka i drugih informacija koje su značajne za akademsku zajednicu, Sudu se često upućuju zahtjevi i molbe za ustupanje statističkih podataka i sudskih odluka za potrebe naučno istraživačkog rada, izradu stručnih radova, magisterija i doktorskih disertacija. Sud će i u narednom periodu ostati potpuno otvoren za aktivnosti i unapređenje saradnje sa akademskim i stručnim ustanovama, organizirati posjete studenata i jačati i intenzivirati saradnju. Zainteresovana lica se mogu obratiti Sudu za ustupanje statističkih podataka, sudske prakse i odluka za potrebe naučno istraživačkog rada, a Sud će u skladu sa tehničkim i kadrovskim resursima ustupiti informacije.

#### 5.7. Komunikacija sa nevladinim sektorom

Saradnja sa nevladinim organizacijama i organizacijama civilnog društva koje djeluju u Bosni i Hercegovini, realizuje se u onom segmentu u kojem je rad nevladinih organizacija komplementaran sa aktivnostima i nadležnostima Suda i sud je otvoren za saradnju.

Sud je potpisnik Protokola o saradnji sa Centrom ženskih prava za saradnju o monitoringu krivičnih predmeta u slučajevima seksualnog i rodno zasnovanog nasilja, za implementaciju projekta „Unapređenje prevencije i suzbijanja rodno zasnovanog nasilja u BiH“, koji podržava Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine. Sud saraduje i

sa Udruženjem /udrugom BH novinari i Udruženjem Atlantska inicijativa, te će i u narednom periodu biti otvoren za saradnju sa nevladinim sektorom.

## 5.8. Komunikacija sa međunarodnim organizacijama

Sud u skladu sa svojim nadležnostima saraduje i sa međunarodnim organizacijama. U prethodnom periodu treba posebno istaći saradnju sa USAID-om u Bosni i Hercegovini, sa kojim sud saraduje duži vremenski period. Trenutno kao partnerski sud saraduje na Projektu „Pravosuđe protiv korupcije u Bosni i Hercegovini“. Sud je uspostavio dobru saradnju i sa Misijom OSCE-a u Bosni i Hercegovini. Uzevši u obzir evropski put Bosne i Hercegovine i evropske integracije očekuje se intenzivnija saradnja sa međunarodnim organizacijama.

## 5.9. Komunikacija putem društvenih medija

Upotrebom društvenih medija mogu se značajno unaprijediti komunikacijski procesi koristeći ih kao jednostavno sredstvo za uspostavljanje dvosmjerne i interaktivne komunikacije između Suda i javnosti.

Naime, društveni mediji pružaju mogućnost direktne komunikacije sa javnostima, prezentiranja vlastite informacije bez filtriranja, ispravljanja netačnog izvještavanja i objavljivanja informacija i sadržaja.

Shodno preporukama Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovine, i činjenici da javnost očekuje da, u ostvarivanju koncepta „otvorene pravde“, bosanskohercegovačko pravosuđe usvoji nove medijske tehnologije i ostvari neposredan dijalog sa zajednicom, Općinski sud u Tuzli će se uključiti u trend korištenja društvenih medija za komuniciranje informacija i poruka prema svojim ciljnim javnostima.

Imajući u vidu navedeno, Općinski sud u Tuzli će koristiti stranicu na društvenoj mreži Facebook, putem koje će javnosti plasirati najvažnije informacije o radu suda i aktivnostima. Imajući u vidu specifičnosti društvenih mreža, sud će izraditi jasne smjernice za upravljanje društvenom mrežom Facebook, kako bi se Sud adekvatno nosio sa izazovima sa kojima će se susresti prilikom upotrebe novog medija i pomoći da se zaštiti integritet institucije.

### 5.9.1. Nosioци pravosudnih funkcija i društvene mreže

U kontekstu društvenih mreža važno je spomenuti „prava i obaveze“ nosilaca pravosudnih funkcija. Naime, nosioци pravosudnih funkcija, kao i sve ostale osobe, uživaju slobodu izražavanja. Ipak, uživajući slobodu izražavanja, neophodno je voditi računa o ličnom integritetu i dostojanstvu svog položaja, kao i o nepristranosti i nezavisnosti pravosuđa.

Dakle, nosioци pravosudnih funkcija mogu i trebaju biti prisutni na društvenim mrežama pri tome imajući u vidu dignitet funkcije koju obavljaju i potrebu ispunjavanja tzv. Bangalorskih

principa sudskog ponašanja koji se odnose na nezavisnost, nepristranost, integritet, etičnost, jednakost, dostojanstvo i kompetencije.

U novembru 2022.godine Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine je donijelo i usvojilo Smjernice za nosioce pravosudne funkcije prilikom istupanja u javnosti i korištenja društvenih mreža. Nosioци pravosudnih funkcija Općinskog suda u Tuzli su dužni postupati po navedenim smjericama.

## 6) KRIZNA KOMUNIKACIJA

Kriza se prepoznaje kao nepredvidiv događaj s potencijalno negativnim ishodom koji može narušiti ugled, status, integritet institucije ili utjecati na rad, zdravlje pravosudne institucije.

Krizno komuniciranje predstavlja efikasno upravljanje kada određeni rizični faktori eskaliraju, te područje odnosa sa javnošću se sastoji od predviđanja mogućih kriznih situacija, te pripremi adekvatne komunikacije, te analize preduzetih radnji u postkriznom period. Općinski sdu u Tuzli ima formiran Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje, koji ima zadatak da u slučajevima prepoznate krizne situacije razvije alate koji će omogućiti prevazilaženje krizne situacije, te prati intenzitet krizne situacije i priprema mjere i aktivnosti za prevazilaženje kriznog događaja, te o tome izvještava javnost.

Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje Suda čine:

- predsjednik suda –voditelj Tima
- predsjednici sudskih odjeljenja - sudije
- sekretar suda – Koordinator Tima
- šefovi nesudskih odjela
- stručni savjetnik za podršku svjedocima i maloljetnicima - psiholog
- stručni saradnik za pristup informacijama i informisanje- glasnogovornik i pravni savjetnik Tima
- tehnički sekretar.

### 6.1. Planiranje i upravljanje kriznom komunikacijom

Prepoznavanje krize od ključne je važnosti za njeno uspješno komuniciranje. Pored uspješnog prepoznavanja krize, veoma je važno znati na koji način postupati kada kriza nastupi, stoga je za uspješno komuniciranje u kriznim situacijama važno slijediti određena pravila koja je struka prepoznala kao korake koji vode ka uspješnom prevazilaženju krize.

Jedna od važnih zadaća Tima za krizne situacije i krizno komuniciranje jeste definisanje mogućih taktika, odnosno strategija komuniciranja koje će se primijeniti u datoj situaciji, vodeći računa o specifičnostima, prednostima i manama svake od strategija. Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje treba imati jasno definisane načine postupanja u krizi, ali svaka kriza specifična i zahtjeva prilagođavanje plana odnosno pažljivo razmatranje svake situacije i iznalaženje adekvatnog odgovora na istu.

Odmah po nastanku krize, po saznanju da je nastala krizna situacija (u roku od 24 sata), koja bi mogla utjecati na rad i ugled Suda sastaje se Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje.

Na sastanku kriznog tima obavljaju se sljedeće aktivnosti:

- definiše se šta je konkretno dovelo do krize i ko ju je izazvao (mediji, opća javnost, pojedinac ili institucija);
- prezentiraju se elementi krize, odnosno razlozi kritike medija, javnosti, pojedinca ili institucije prema Sudu;
- utvrđuju se eventualne greške u djelovanju i komuniciranju;
- prezentira se šta je već urađeno povodom konkretne situacije;
- utvrđuju se koraci koji će se preduzeti;
- utvrđuje se pojedinačna uloga svakog aktera iz Suda u razrješenju krize;
- postavlja se rok za pripremu plana kriznog komuniciranja;
- definiše se prva poruka prema javnosti kroz obraćanje medijima putem saopštenja za javnost ili izjave, kako bi se predočilo da se preduzimaju odgovarajuće mjere za rješavanje situacije.

Definisanje problema jedan je od prvih zadataka Tima za krizne situacije i krizno komuniciranje i podrazumijeva prikupljanje relevantnih informacija. Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje određuje komunikacijske kanale koji će biti usmjereni prema različitim ciljnim javnostima i definiše vremenski okvir i dinamiku izvještavanja, što zavisi o novim informacijama vezanim za krizu ili eventualnu promjenu njenog smjera te određuje koje strategije komunikacije će primijeniti.

Samo krizno komuniciranje ima svoje specifičnosti koje je potrebno da tim ima na umu prije upuštanja u bilo kakvu interakciju sa javnostima. Prije svega, kod pojave bilo kakve krize, potrebno je pretpostaviti da je problem teži nego što se čini na prvi pogled. Samim tim, potrebno je i najmanjem problemu pristupiti sa dužnom pažnjom kako bi se spriječili neželjeni tokovi krize. U komunikaciji sa medijima, stoga, važno je držati se određenih pravila, koja podrazumijevaju obavezno informisanje javnosti o onome šta se desilo, šta se dešava i šta je institucija poduzela kako bi se nastala situacija razriješila. Važno je izbjeći informacijsku prazninu te odgovoriti na upite medija što je moguće prije, s tim što treba voditi računa da brzina reakcije ne ide na štetu tačnosti i provjerenosti podataka.

Prilikom obraćanja medijima, javnost će se izvijestiti samo ono što je u datom trenutku poznato i ništa više od toga. Kod davanja izjava u krizama manjeg i srednjeg intenziteta ovu izjavu može dati stručni savjetnik za odnose s javnošću, a u krizama visokog intenziteta izjavu daje predsjednik suda.

Nakon analize problema koji je izazvao krizu, odredit će se koje će se informacije proslijediti ciljnim javnostima, odnosno odredit će se ključne poruke. Na sastanku Tima za krizne situacije i krizno komuniciranje 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 Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje, te će ih stručni saradnik za pristup informacijama i informisanje obraditi i

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

Sud će nakon usvajanja Komunikacijske strategije izraditi Akcioni plan za krizno komuniciranje, u kojem će se isplanirati konkretne mjere i aktivnosti za prevazilaženje krizne situacije i krizne komunikaciju u period trajanja krize.

## 7) EVALUACIJA

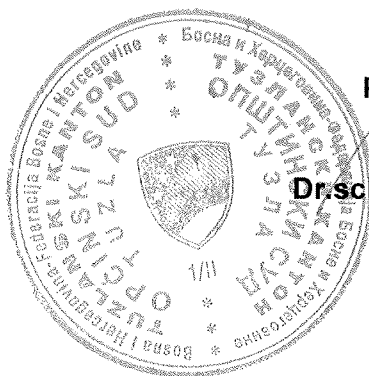
Praćenje i analiza realizacije i ostvarivanja postavljenih ciljeva vršit će se kontinuirano od strane stručnog saradnika za pristup informacijama i informisanje.

Najmanje jednom godišnje a po potrebi i češće vršiti će se monitoring i evaluaciju Strategije na osnovu izvještaja koji će pripremiti stručni saradnik za pristup informacijama i informisanje, na osnovu praćenja i prikupljenih informacija od relevantnih učesnika u tom procesu, uključujući i bročano mjerenje provedbe određenih aktivnosti i doseg kojeg je određeni komunikacioni program ostvario, a na osnovu kojih će se pristupiti planiranju aktivnosti za eventualno uklanjanje identifikovanih nedostataka i problema u provođenju Strategije.

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

Bosna i Hercegovina  
Federacija Bosne i Hercegovine  
Tuzlanski kantona

Općinski sud u Tuzli  
Broj: 032- 0 Su-21-22- 000 888  
Tuzla, 21.12. 2022. godine



**Predsjednik suda**

**Dr. sci. Muhamed Tulumović**