

BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
TUZLANSKI KANTON
OPĆINSKI SUD U TUZLI

**AKCIONI PLAN ZA KRIZNO KOMUNICIRANJE
OPĆINSKOG SUDA U TUZLI**

Tuzla, decembar 2022. godine

1. UVOD

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.

Komunikacijskom strategijom Općinskog suda definisani su osnovni principi kriznog komuniciranja Suda, te predviđeno donošenje Akcionog plana za krizno komuniciranje. Plan kriznog komuniciranja pripremljen je u skladu sa Vodičem za krizno komuniciranje za sudove i dokumentom „Model strategije za krizno komuniciranje u partnerskim sudovima i tužilaštvima“, objavljen u okviru USAID-ovog Projekta „Pravosuđe protiv korupcije u Bosni i Hercegovini“.

2. POJAM KRIZE I PRINCIPI KOMUNIKACIJE

Kako bi se pojačali kapaciteti Suda u oblasti informisanja javnosti i unaprijedila transparentnost rada, ovim Akcionim planom se utvrđuje politika informisanja o predmetima koji su od posebnog interesa za javnost, ali i u svim drugim kriznim situacijama do kojih može doći.

Vrlo je bitno pokušati predvidjeti kriznu situaciju i ukoliko je moguće istu spriječiti. Ukoliko to nije moguće, onda je važno pokušati dobro upravljati krizom te nastojati dobro komunicirati s javnošću, naročito putem medija. Treba imati na umu kako će određena potencijalna kriza zaista postati kriza kada je mediji ili određene interesne grupe proglase krizom.

Važno obilježje krize je stalni pritisak zbog nedostatka vremena, pa proces donošenja odluke u kriznoj situaciji mora biti brz i efikasan. Pravovremeno komuniciranje relevantnih i vjerodostojnih informacija s javnošću osigurava transparentnost i vjerodostojnost djelovanja suda te umanjuje mogućnosti objavljivanja netačnih informacija koje mogu dodatno pogoršati kriznu situaciju i otežati njeno rješavanje.

Plan za krizno komuniciranje bi se trebao provoditi u situacijama neodgovarajućeg javnog informisanja koji može nanijeti značajnu štetu sudu, sudijama, te uticati na postupak provođenja pravde i vladavine prava. Dobra reakcija u toku krize može ne samo sačuvati ugled Suda, već ga i značajno povećati.

Razlozi koji pogoduju stvaranju kriznih situacija u sudu mogu biti brojni, ali treba poći od onih osnovnih za koje nam iskustvo govori da mogu dovesti do krizne situacije, a to je najprije postupanje suda u određenim specifičnim predmetima, odnosno predmetima za koje postoji veliki interes javnosti i medija.

Najčešće su to sudski predmeti koji su vezani za:

- vrlo veliku važnost predmeta za veći broj odnosa koji su već nastali ili se očekuje da će nastati u budućnosti;

- važnost predmeta s obzirom na društvenu/e vrijednost koja se štiti i/ili dotiče sudskom odlukom;
- određene javne osobe i njihov rad i odgovornost, odnosno za osobe iz organizovanih kriminalnih grupa;
- koruptivne aktivnosti odnosno organizovani kriminal;
- djela za koja je propisana velika kazna ili djela kod kojih je pisutna brutalnost u izvršenju ili ekstremno nasilje;
- ostale okolnosti koje se na pojedinim područjima mogu procijeniti naročito važnim ili osjetljivim.

3. PLANIRANJE I UPRAVLJANJE KRIZNOM KOMUNIKACIJOM

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.

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.

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 podrazumijevanju 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.

3.1. Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje

Općinski sud 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 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.

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.

3.2. Sastanak Tima za krizne situacije i krizno komuniciranje

Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje se sastaje odmah po saznanju da je došlo do krizne situacije koja bi mogla uticati na ugled suda (čim se definiše postojanje potencijalne krizne situacije sudija ili zaposlenik suda o tome odmah obavještava voditelja Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje). Čak i ako se čini da se ne radi o potencijalno kriznoj situaciji koja bi mogla privući pažnju zajednice ili medija, od izuzetne je važnosti da Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje bude obaviješten o svim relevantnim činjenicama budući da krizne situacije mogu vrlo brzo eskalirati. Inicijalna reakcija na kriznu situaciju uslijediće odmah po saznanju o istoj. Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje se sastaje i odlučuje o vrsti i sadržaju komunikacije.

Odgovor Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje uslijedit će čim prije je to moguće u zavisnosti od konkretne situacije i potrebnih informacija za pripremanje odgovora.

Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje će prvo utvrditi stepen krizne situacije na temelju nivoa krizne komunikacije.

3.3. Upravljanje kriznom komunikacijom

Krizni tim će upravljati komunikacijom na sljedeći način:

- definiše se šta je konkretno dovelo do krize i ko ju je izazvao (mediji, opća javnost, pojedinac ili institucija);
- prezentuju se elementi krize, odnosno razlozi kritike medija, javnosti, pojedinca ili institucije prema Sudu;
- utvrđuju se eventualne greške u djelovanju i komuniciranju;
- prezentuje 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;
- identifikuju se ciljne grupe
- vodi se evidencija o upitima medija i javnosti;
- postavlja se rok za pripremu i implementaciju kriznog plana;
- 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.

3.3.1. Ciljne javnosti

U zavisnosti od toga šta je izazvalo krizu od izuzetne važnosti je informisati kako internu javnost (zaposlene) tako i eksternu javnost. Prilikom informisanja interne javnosti (zaposlenih) očekuje se da ne plasiraju netačne informacije, da se uzdrže od bilo kakvih komentara i da to prepuste Timu za krizne situacije i krizno komuniciranje, kako se na taj način javnost ne bi dezinformisala.

Osim internih javnosti postoji niz eksternih od kojih takođe zavisi dalji obim krizne situacije.

Najvažnije javnosti su:

- zaposleni,
- mediji,
- građani,
- Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: VSTV),
- državne institucije (vlasti i pravosuđa),
- i druge grupe javnosti u zavisnosti od vrste krizne situacije.

3.3.2. Određivanje ključnih poruka

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

Osnovni zadaci Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje će u ovoj fazi biti sljedeći:

- razvijanje dokumenta koji će sadržavati sve ključne informacije koje treba predstaviti javnosti,
- razvijanje popisa potencijalnih pitanja koja bi javnost mogla postaviti,
- prilagođavanje unaprijed razvijenih ključnih poruka ili razvijanje novih,
- definisanje najefikasnijih metoda komuniciranja i objavljivanja ključnih poruka,

- praćenje dinamike krizne situacije i prilagođavanje ključnih poruka razvoju situacije.

Dakle, na sastanku Tima za krizne situacije i krizno komuniciranje potrebno je odrediti koje informacije treba plasirati da bi se kriza ublažila i da bi se javnosti saopštilo pravo stanje.

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.

3.3.3. Određivanje metoda komunikacije

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

Za različite grupe javnosti koristit će se sljedeće taktike:

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

4. PREGLED STRATEŠKIH CILJEVA I AKTIVNOSTI

Ključni strateški pravci djelovanja kada je u pitanju krizno komuniciranje su sljedeći:

- Unapređenje transparentnosti i strateško jačanje proaktivne komunikacije;
- Osiguravanje efikasnih mehanizama za prepoznavanje rizika i sprečavanje kriznih situacija;
- Uspostavljanje adekvatnog planiranja i upravljanje kriznim situacijama;
- Uspostavljanje efikasne provedbe kriznog komuniciranja;

4.1. Akcioni plan za krizno komuniciranje

Strateški cilj 1		Unapređenje transparentnosti i strateško jačanje prokativne komunikacije	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Definisati trenutnu komunikacijsku situaciju i okruženje	Prvi kvartal 2023.godine	Stručni saradnik za pristup informacijama i informisanje
2.	Kreirati nacrt Akcionog plana za realizaciju komunikacijske strategije	Četvrti kvartal 2023.godine	Stručni saradnik za pristup informacijama i informisanje
3.	Usvojiti Akcioni plan za realizaciju Komunikacijske strategije	Prvi kvartal 2024.godine	Predsjednik suda
4.	Redovno održavati konferencije za medije	Dva puta godišnje	Predsjednik suda, stručni saradnik za pristup informacijama i informisanje
5.	Redovno ažurirati web stranicu suda	Kontinuirano	Tim za uređenje web stranice
6.	Kontinuirano proaktivno komunicirati i provoditi definisane komunikacijske taktike	Kontinuirano	Predsjednik suda, Stručni saradnik za pristup informacijama i informisanje
7.	Kontinuirano evaluirati provedbu komunikacijskih aktivnosti	Kontinuirano	Predsjednik suda, Stručni saradnik za pristup informacijama i informisanje

Strateški cilj 2		Osiguravanje efikasnih mehanizama za prepoznavanje rizika i sprečavanje potencijalnih kriznih situacija	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Redovno održavati sjednice stručnog kolegija	Mjesečno	Predsjednik suda
2.	Redovno održavati sjednice krivičnog odjeljenja sa posebnim akcentom na raspravljanje o radu na predmetima korupcije i organiziranog kriminala	Mjesečno	Predsjednik krivičnog odjeljenja, sudije
3.	Kontinuirano pratiti efikasnost u radu na predmetima od posebnog interesa javnosti	Kontinuirano	Predsjednik suda, predsjednici sudskih odjeljenja, sudije
4.	Pratiti rad na predmetima koji imaju rizične faktore, a o kojima se pojavljuju negativne reakcije i eventualno nastupaju krizne situacije	Kontinuirano	Predsjednik suda
5.	Pratiti reakcije javnosti i medija o kriznim situacijama uz obavezno izvještavanje predsjednika suda	Kontinuirano	Stručni saradnik za pristup informacijama i informisanje
Strateški cilj 3		Uspostavljanje adekvatnog planiranja i upravljanja kriznim situacijama	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu

1.	Pružiti psihološku podršku članovima kriznog tima uključivanjem psihologa u Tim za krizne situacije i krizno komuniciranje	Kontinuirano	Predsjednik suda, sekretar suda, stručni savjetnik psiholog
2.	Učestvovati na radionicama o upravljanju emocionalnim ponašanjem, ponašanjem u stresnim situacijama, upravljanju konfliktima i umanjivanjem efekata profesionalnog sagorijevanja u situacijama krize	Kontinuirano	Članovi Tima za krizne situacije i krizno komuniciranje
3.	Osigurati stručnu literaturu o upravljanju kriznim situacijama	Kontinuirano	Predsjednik suda, Sekretar suda
Strateški cilj 4		Uspostavljanje efikasne provedbe plana kriznog komuniciranja	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Kontinuirano pratiti realizaciju Akcionog plana za krizno komuniciranje	Kontinuirano	Stručni saradnik za pristup informacijama i informisanje
2.	Prisustvovati edukacijama i radionicama o komunikaciji s medijima i javnim nastupima	Kontinuirano	Stručni saradnik za pristup informacijama i informisanje i Članovi Tima sudija za medije
3.	Učestvovati na edukacijama i radionicama za upravljanje krizama	Kontinuirano	Predsjednik suda, sekretar suda, stručni savjetnik psiholog, stručni saradnik za pristup informacijama i informisanje

