

KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA
KANTONALNOG SUDA U SARAJEVU
(Period 2023. do 2025. godine)

Sarajevo, mart 2023. godine

SADRŽAJ

I UVOD.....	2
II PRAVNI OKVIR ZA DONOŠENJE KOMUNUKACIJSKE STRATEGIJE	3
III NADLEŽNOST, MISIJA, SVRHA	3
1. Nadležnost	3
2. Misija	4
3. Svrha	4
IV KLJUČNI PRINCIPI INFORMIRANJA CILJNIH SKUPINA JAVNOSTI.....	4
1. Strateški okvir informisanja	5
2. Specifični principi informisanja	5
V STRATEGIJA ODNOSA S JAVNOŠĆU	6
1. Generalni cilj i misija odnosa s javnošću Kantonalnog suda u Sarajevu.....	6
2. Ključni strateški pravci djelovanja	6
3. Plan aktivnosti u provedbi strategije	6
3.1. Komunikacija sa medijima	6
3.2. Saopćenja za javnost	7
3.3. Web stranica Kantonalnog suda u Sarajevu.....	8
3.4. Prikupljanje podataka i sačinjavanje odgovora na zahtjeve za pristup informacijama	9
3.5. Komunikacija sa pravnim i fizičkim licima	9
4. SWOT analiza	9
5. Identifikovanje strateških oblasti i strateških odgovora	10
VI KRIZNO KOMUNICIRANJE.....	12
1. Pojam krize	12
2. Generalni cilj Strategije za kriznu komunikaciju.....	12
3. Strateški ciljevi i zadaci kriznog komuniciranja.....	13-15
3.1. Preventivne aktivnosti	16
3.2. Faktori upravljanja krizom.....	17
3.3. Aktiviranje radne grupe za krizno komuniciranje (krizni tim)	17
3.3.1. Plan kriznog komuniciranja.....	18
3.3.1.1. Određivanje ciljnih javnosti	18
3.3.1.2. Određivanje ključnih poruka	18
3.3.1.3. Određivanje komunikacijske taktike	19
3.3.1.4. Donošenja Plana krizne komunikacije	19
3.3.1.5. Realizacija Plana krizne komunikacije.....	19
3.3.1.6. Evaluacija implementacije kriznog plana.....	20
3.3.1.7. Posebna pravila za postupanje u kriznoj situaciji izazvanoj kritikom	20
3.3.2. Organizacioni okvir za realizaciju Strategije.....	21
3.3.2.1. Tim za krizno komuniciranje	21
VI PRAĆENJE I PROCJENA STRATEGIJE.....	22

I UVOD

Na osnovu člana 31. Zakona o sudovima u Federaciji BiH („Službene novine Federacije BiH“, 38/05, 22/06, 63/10, 72/10, 7/13, 52/14 i 85/21), člana 7. stav 1. i 2. tačka b), i člana 8. stav 1. tačka a), b), j) i r) Pravilnika o unutrašnjem sudskom poslovanju („Službeni glasnik BiH“, broj 66/12, 40/14, 54/17, 60/17 i 30/18), te Plana integriteta Kantonalnog suda u Sarajevu broj: 009-0-SU-16-000569 od 01.06.2022. godine, predsjednik Kantonalnog suda u Sarajevu, donosi:

Komunikacijsku strategiju (u daljem tekstu: Strategija), koja sadrži skup mjera i aktivnosti koje će se provoditi s ciljem uspostavljanja, razvoja i unapređenja odnosa sa svim oblicima javnosti, i plan za krizno komuniciranje. Interesne skupine ove strategije čine svi subjekti (stranke), kod kojih se u određenom vremenskom periodu javlja potreba za nekom od zakonom propisanih nadležnosti – djelokruga poslova Suda, kako iz profesionalne zajednice, medija, tako i opće javnosti.

Ova Strategija ima za cilj da postavljanjem sistemskog okvira za planiranje komunikacija uspostavi fer i korektnu interakciju sa svim oblicima javnosti, posebno u kriznim situacijama, a sve radi boljeg razumijevanja konkretnih aktivnosti Suda u odnosu na stranke, advokate, printane i elektronske medije i pripadnike profesionalne zajednice, uz nastojanje da se u realnim okvirima promoviše otvorenost i transparentnost institucionalnog djelovanja ovog Suda.

II PRAVNI OKVIR ZA DONOŠENJE KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE

Pravni okvir za donošenje Strategije čini:

- a) Zakon o sudovima u Federaciji BiH („Službene novine Federacije BiH“, broj 38/05, 22/06, 63/10, 72/10, 7/13, 52/14 i 85/21)
- b) Pravilnik o unutrašnjem sudskom poslovanju („Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“, broj 66/12, 40/14, 54/17, 60/17 i 30/18)
- c) Plan integriteta Kantonalnog suda u Sarajevu broj: 009-0-SU-16-000569 od 01.06.2022. godine
- d) Strateški plan Kantonalnog suda u Sarajevu 2022.-2024.
- e) Komunikacijska strategija Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovine 2022.-2025.

III NADLEŽNOST, MISIJA I SVRHA

1. Nadležnost

Stvarna nadležnost Kantonalnog suda u Sarajevu, propisana je članom 28. Zakona o sudovima u Federaciji BiH („Službene novine F BiH“, broj 38/05, 22/06, 63/10, 72/10, 7/13, 52/14 i 85/21):

1) Prvostepena nadležnost:

- a) da sudi za krivična djela za koja je zakonom propisana kazna zatvora više od 10 godina ili dugotrajni zatvor, ako zakonom nije određena nadležnost drugog suda;
- b) da postupa u toku istrage i nakon podizanja optužnice u skladu sa zakonom;
- c) da sudi za krivična djela za koja je Sud Bosne i Hercegovine prenio nadležnost na kantonalne sudove i
- d) da odlučuje u svim upravnim sporovima, kao i o zahtjevima za zaštitu sloboda i prava utvrđenih ustavom, ako su takve slobode i prava povrijeđeni konačnim pojedinačnim aktom ili

radnjom službenog lica u organima uprave, odnosno odgovornog lica u preduzeću, ustanovi ili drugom pravnom licu kada za zaštitu tih prava nije osigurana druga sudska zaštita.

2) Drugostepena nadležnost

- a) da odlučuje o žalbama protiv odluka općinskih sudova,
- b) da odlučuje po žalbama izjavljenim na rješenja o prekršajima;
- c) da odlučuje o drugim redovnim i vanrednim pravnim lijekovima, ako je to određeno zakonom.

3) Ostalo

- a) da rješava o sukobu mjesne nadležnosti između općinskih sudova sa područja kantona;
- b) da odlučuje o prijenosu mjesne nadležnosti sa jednog općinskog suda na drugi općinski sud na području kantona;
- c) da odlučuje o brisanju osude i prestanku mjera sigurnosti i pravnih posljedica osude na osnovu sudske odluke;
- d) da postupa po molbama za pomilovanje u skladu sa zakonom;
- e) da rješava o priznavanju odluka stranih sudova, stranih trgovačkih sudova i stranih arbitraža;
- f) da pruža međunarodnu pravnu pomoć u krivičnim predmetima i
- g) da obavlja druge poslove određene zakonom.

2. Misija

Kantonalni sud u Sarajevu kao nezavisna i transparentna pravosudna institucija postupa na osnovu Ustava i zakona, i omogućava jednak pristup pravdi i jednakosti svih građana pred zakonom, kroz punu primjenu načela pravde i pravičnosti, i uvažavanje najviših standarda primjene i zaštite ljudskih prava i osnovnih sloboda, čime se primarno nastoji učvrstiti vladavina prava i povjerenje javnosti u rad pravosuđa.

3. Svrha

Osnovni razlog za donošenje Komunikacijske strategije Kantonalnog suda u Sarajevu, je unapređenje postojeće korektne, djelotvorne i dvosmjerne komunikacije, koja će učvrstiti međusobno uvažavanje i poštovanje svih komunikacijskih skupina i povećati nivo znanja interesnih grupa o radu, funkcionisanju i nadležnostima ovog Suda, u svrhu boljeg razumijevanja objavljenih informacija, posebno između internih i eksternih ciljnih grupa, kao i unapređenja komunikacije unutar pravosudnih institucija i opće javnosti.

IV KLJUČNI PRINCIPI INFORMIRANJA CILJNIH SKUPINA JAVNOSTI

Definiranjem planske i aktivne komunikacije ovog Suda, kao javne institucije, nastojat će se uspostaviti principijelan odnos prema interesu javnosti, medijima, i ciljnim skupinama javnosti (interna i eksterna javnost), te omogućiti upoznavanje sa ključnim informacijama o radu suda, njegovom značaju i aktivnostima koje se poduzimaju u pogledu osiguranja vladavine prava, kao i načinu ostvarivanja prava pred sudom, kroz otvorenu i kontinuiranu komunikaciju sa svim ciljnim javnostima: **Internu i Eksternu.**

Internu javnost čine svi zaposlenici suda, nosioci pravosudne funkcije, državni službenici i namještenici.

Eksterna javnost je mnogo kompleksnija, jer istu čine:

- korisnici usluga suda (stranke)

- profesionalna zajednica;
- mediji i
- opća javnost.

Zbog specifičnih ciljeva koji se žele postići ovom Strategijom, objavu informacija eksternoj javnosti potrebno je oblikovati i prilagoditi kako bi odgovarala svrsi obraćanja javnosti. Principijelno treba voditi računa da informacija koja se plasira određenoj grupi javnosti treba biti sadržajno lako razumljiva, provjerena i određena u ciljanom segmentu. Na primjer, predstavljanje Godišnjeg izvještaja o radu suda predstavlja informaciju koju kao takvu može razumjeti samo dio javnosti (prvenstveno stručna javnost, odnosno profesionalna zajednica), međutim da bi Izvještaj bio razumljiv i ostalim javnostima (mediji i opća javnost), ova informacija mora biti pojednostavljena i prezentirana na drugačiji način, kako bi imala svojstvo razumljivosti i bila prilagođena primaocu informacije.¹

1. Strateški okvir informisanja

Povećana transparentnost predstavlja jedan od strateških ciljeva ovog suda, predviđen Planom integriteta Kantonalnog suda u Sarajevu od 01.06.2022. godine i Strateškim planom (2022.-2024.), kao aktivnostima na osnovu kojih će se nastaviti sa dosadašnjom praksom periodičnog objavljivanja sudskih odluka za koje sudije (nositelji pravosudne funkcije) daju suglasnost za objavljivanje, povećan broj ostalih saopćenja i obavještenja o aktivnostima suda korisnih za javnost, npr: raspored pretresa, objave **odluka iz** krivičnih, građanskih, upravnih i privrednih **predmeta, temeljenih na** poštivanju sljedećih ključnih principa:

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

2. Specifični principi informisanja

Kad su u pitanju objave informacija na službenoj web stranici suda o toku konkretnog krivičnog, građanskog, upravnog i privrednog **predmeta**, potrebno je poštovati sljedeće specifične principe:

- a) mogu se objaviti informacije o statusu predmeta i preduzetim radnjama suda;
- b) mogu se objaviti informacije o zakonskoj kvalifikaciji krivičnog djela (mjesto, vrijeme, način učinjenja i posljedice krivičnog djela);

¹ Kantonalni sud u Sarajevu svoj Godišnji izvještaj redovno objavljuje na web stranici suda, najkasnije do kraja januara naredne godine u odnosu na godinu za koju se Izvještaj podnosi. Pored objave kompletnog dokumenta, koji predstavlja informaciju prilagođenu struci, istovremeno se daje saopćenje za javnost (medije i opću javnost) u obliku sažetka Godišnjeg izvještaja o radu koji na opisan način prezentira rezultate rada, bez pretjerane upotrebe stručne terminologije i brojki, uz obavezno očuvanje istinitosti i vjerodostojnosti.

- c) i informacije o zakazanim terminima glavnog pretresa;²

Navedeni specifični principi se moraju imati u vidu i kod zahtjeva za pristup informacijama dostavljenih u pismenoj formi, koji se podnose na osnovu Zakona o slobodi pristupa informacijama u Federaciji BiH („Službene novine Federacije BiH“, broj 32/01 i 48/11).

V STRATEGIJA ODNOSA S JAVNOŠĆU

1. Generalni cilj i misija odnosa s javnošću Kantonalnog suda u Sarajevu

Institucionalno unaprijediti profesionalnu fer i korektnu komunikaciju kako unutar suda, tako i prema široj javnosti radi jačanja ugleda institucije Kantonalnog suda u Sarajevu kod svih grupa zainteresovanih za njegov rad i djelovanje, kroz kontinuirano unapređenje efikasne interne komunikacije, i već uspostavljene dosadašnje jasne i transparentne eksterne komunikacije sa većim fokusom na saradnju sa medijima i općom javnosti.

2. Ključni strateški pravci djelovanja

Ključni strateški pravci djelovanja zasnovani na generalnom cilju za odnose s javnošću su:

- Kontinuirana fer i korektna komunikacija sa medijima;
- Jačanje internih kapaciteta za razvijanje i očuvanje ugleda Suda i provođenje dobrih praksi odnosa s javnošću od strane svih zaposlenika Suda;
- Efikasan plan za krizno komuniciranje sa ciljem blagovremenog informisanja svih grupa javnosti o postupanju Suda u konkretnim situacijama od većeg interesa javnosti;
- Unapređenje saradnje sa drugim pravosudnim institucijama, međunarodnim organizacijama, nevladinim sektorom u BiH i drugim institucijama u BiH i inostranstvu.
- Podizanje stepena razumijevanja aktivnosti Suda kao institucije koja je nadležna za provođenje zakona i učvršćivanje vladavine prava i pravne države;
- Održavanje integriteta Suda kao institucije koja svoju misiju ispunjava u potpunosti;
- Održavanje i očuvanje ugleda Suda kao institucije koja svoj rad promoviše na transparentan, jasan i otvoren način u smislu korektno društvene interakcije u razmjeni informacija, te institucionalne odgovornosti;
- Omogućavanje svim skupinama javnosti brz, jednostavan i ekonomičan pristup informacijama pod kontrolom Suda.

3. Plan aktivnosti u provedbi strategije

3.1. Komunikacija sa medijima

Komunikacija sa medijima zasniivat će se na dosljednom principu legalnosti i proporcionalnosti, nezavisnosti i nepristrasnosti, brzom pružanju informacije i poštivanju procedure, dostupnosti i transparentnosti, tačnosti i pravne preciznosti uvjetovano konkretnom situacijom sa jasnom porukom na razumljivom jeziku, zasnovanoj na etičnosti, jednakosti i principu poštivanja profesionalizma predstavnika medija.

² Posljednjeg radnog dana u sedmici na web stranici suda se objavljuje raspored glavnih pretresa zakazani za narednu sedmicu.

Predsjednik suda definira politiku odnosa sa medijima, sa kojom trebaju biti upoznati svi nositelji pravosudne funkcije i uposlenici suda kako bi se ista dosljedno provodila. Politika odnosa sa medijima zasniva se na sljedećim smjernicama:

- a) predsjednik suda je jedina ovlaštena osoba za predstavljanje Suda u medijima;
- b) sve poruke koje izlaze iz Suda trebaju biti odobrene (postupajući sudija ili predsjednik), i prezentirane na jasan i nedvosmislen način;
- c) ovlaštena osoba za predstavljanje suda u odsutnosti predsjednika, je zamjenik predsjednika;
- d) sudije i ostali zaposlenici Suda ovlašteni su da predstavljaju Sud u medijima, samo kada je to predviđeno zakonom, ovom Strategijom ili kada su na to izričito ovlašteni od strane predsjednika suda;
- e) svi zahtjevi za intervjuima koordiniraju se sa stručnim saradnikom za odnose s javnošću i potvrđuju sa predsjednikom suda, a u slučaju davanja intervju bez odobrenja predsjednika, svi uposlenici koji u njima učestvuju ili za iste saznaju, dužni su bez odlaganja informirati stručnog saradnika za odnose s javnošću, a on predsjednika suda;
- f) tokom intervju koji daje uposlenik Suda, osigurava se prisustvo stručnog saradnika za odnose s javnošću;
- g) ukoliko se radi o intervjuu sa predsjednikom suda, stručni saradnik koordinira sa medijima sve detalje koji se odnose na sadržaj i tok intervju. Prije svakog intervju stručni saradnik za odnose s javnošću će od novinara zatražiti da unaprijed dostavi listu pitanja;
- h) stručni saradnik za odnose s javnošću pohranjuje audio ili audio- video zapise i članke sa intervjuima predsjednika (zamjenika ili drugog ovlaštenog zaposlenika) Suda, i ulaže ih u odgovarajuće registre koje uspostavlja i vodi.

U smislu naprijed definisanog postupanja i komuniciranja sa medijima ili intervju, sve zahtjeve za intervju koordinira stručni saradnik za odnose s javnošću, a odobrava ih predsjednik suda. Ukoliko predsjednik odobri (prihvati javni nastup) intervju koji zahtijeva proaktivno planiranje i pripremu, uvijek će se u redovnim okolnostima, unaprijed tražiti pitanja koja će biti predmetom intervju, ili barem teme o kojoj bi se trebalo govoriti.

3.2. Saopćenja za javnost

Za sačinjavanje saopćenja za javnost i njegovu objavu, po odobrenju predsjednika suda, zadužen je stručni saradnik za odnose s javnošću. Pri sačinjavanju i objavi saopćenja za javnost, potrebno je voditi se sljedećim principima:

- a) saopćenje za javnost treba da bude razumljivo i relevantno - vezano za određenu temu koja je važna svim skupinama javnosti;
- b) informacija u saopćenju treba da odgovori na pitanja ko?, šta?, kada?, kako? i zašto?;
- c) tekst informacije ne smije biti pretenciozan, niti sadržavati neosnovane pretpostavke i komentare;
- d) saopćenje za javnost treba biti napisano na razumljivom književnom jeziku, nedvosmisleno i tačno.

Saopćenja za javnost mogu se plasirati:

- a) objavom na web stranici Kantonalnog suda u Sarajevu – kako bi informacija bila dostupna svim zainteresiranim javnostima koje će istoj pristupati 24/7;

- b) elektronskom poštom (e-mail) - kao sredstvom komunikacije koje omogućava brz i direktan način dostavljanja saopćenja za javnost predstavnicima medija (urednicima i novinarima) i drugim zainteresiranim subjektima;
- c) faksom- ukoliko se elektronska pošta ne može koristiti, posebno u hitnim slučajevima;
- d) telefonskom komunikacijom - zbog realne mogućnosti da se dogode greške i nesporazumi, ova vrsta komunikacije se treba koristiti sa pažnjom i uglavnom nakon što je informacija već objavljena pouzdanijim komunikacijskim kanalom koji neće izmijeniti sadržaj informacije, ili kao izuzetak kada druge mogućnosti komuniciranja nisu dostupne, a situacija je takva da ne trpi odlaganje.

Kantonalni sud u Sarajevu, naprijed izložene načine komunikacije koristi za objavu sljedećih vijesti:

- a) kompletne, djelomično anonimizirane **odluke iz** krivičnih, građanskih, upravnih i **privrednih predmeta značajnih** za praksu;
- b) administrativne i organizacijske promjene u Sudu;
- c) važne kadrovske promjene;
- d) objavljivanje statističkih izvještaja;
- e) inicijative ili inovacije koje su od značaja za poboljšanje usluga;
- f) sve aktivnosti vezane za javne nabavke Kantonalnog suda u Sarajevu;
- g) učešća u posebnim projektima;
- h) važne službene posjete i sastanci.

3.3.Web stranica Kantonalnog suda u Sarajevu

Kantonalni sud u Sarajevu prezentira 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, uposlenicima, postupku javnih nabavki i drugim važnim dokumentima, nastoji se društvenoj zajednici u cjelini približiti uloga koju ovaj Sud ima u pravnom sistemu.

Web stranica se periodično ažurira i ima za svrhu da svim ciljnim skupinama javnosti posluži kao efikasan alat da bez nepotrebnog čekanja, ostvare pristup velikom broju korisnih informacija. U ovom sudu je uspostavljeno web uredništvo kao stalno tijelo zaduženo za održavanje i ažuriranje sadržaja i vizuelnog identiteta službene web stranice. Uredništvo čine pomoćnik predsjednika suda, sudski stručni saradnik.

Kada je u pitanju prezentacija statističkih podataka, Kantonalni sud u Sarajevu na svojoj web stranici redovno objavljuje Godišnje izvještaje i Protok predmeta, na osnovu kojih upoznaje javnost sa količinom posla koju obavljaju nosioci pravosudne funkcije i njihovom ažurnošću u radu. U sklopu ovog izvještaja objavljuje se i kvalitet odluka ovog suda, u smislu da se kroz izvještaj o radu, statistički i grafički prikaže broj odluka ovog suda protiv kojih se mogao koristiti pravni lijek, te u skladu s tim, broj potvrđenih, ukinutih i preinačenih odluka. Objavom ove informacije, javnost se upoznaje sa kvalitativnim uspjehom svakog nositelja pravosudne funkcije ponaosob, i kvalitetom odluka Kantonalnog suda u Sarajevu, u globalu.

Iskazanim statističkim podacima pruža se jasna poruka o kontinuiranom nastojanju da se rezultati rada podignu na viši nivo, ili čak zadržavanju nivoa rezultata rada koji su postignuti u ranijim godinama.

3.4. Prikupljanje podataka i sačinjavanje odgovora na zahtjeve za pristup informacijama

Stručni saradnik za odnose s javnošću zaprima sve zahtjeve za pristup informacijama i uz konsultacije sa predsjednikom suda, predsjednicima odjeljenja i postupajućim sudijama, u zavisnosti od toga kakva informacija se traži, prikuplja podatke, priprema odgovor, sačinjava i potpisuje rješenja kojim se u potpunosti ili djelomično odobrava pristup informaciji, ili odbija pristup istoj.

Na zahtjeve za pristup informacijama odgovara se bez odlaganja, te se informacije dostavljaju po mogućnosti istog dana kada je zahtjev podnesen, a u slučaju da je potrebna duža obrada informacija, iste će se dostaviti u zakonskom ili optimalno mogućem roku.

Zakonski rok za postupanje po zahtjevu za pristup informacijama iznosi 15 (petnaest) dana, i poštovat će se u svakom konkretnom slučaju, izuzev u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti ili kad je za obradu podataka potrebno duže vrijeme. Tražitelj informacije će se blagovremeno obavijestiti o tome.

3.5. Komuniciranje sa pravnim i fizičkim licima

Pored naprijed navedenih oblika komunikacije i dostavljanja odgovora na pismene zahtjeve, svako pravno i fizičko lice može doći do informacija **i putem:**

- oglasne ploče u zgradi Suda;
- kutije za pritužbe, sugestije i pohvale;
- informacija na info pultu suda.

Oglasna ploča Kantonalnog suda u Sarajevu, postavljena je na vidno mjesto koje je dostupno korisnicima usluga, i sadrži informacije koje bi mogle biti važne za korisnike sudskih usluga.

Po ovlaštenju predsjednika suda, a u skladu sa članom 8. tačka s) Pravilnika o unutrašnjem sudskom poslovanju, Predsjednici odjeljenja primaju stranke po urgencijama za hitno rješavanje predmeta svake prve srijede u mjesecu u **terminu od 09,00 do 13,30 sati**.

Stranke se, također, mogu i pismeno obratiti predsjedniku suda sa urgencijom uz obaveznu naznaku broja konkretnog predmeta u sudu za koji se traži urgencija, i uz obrazloženje zašto se traži urgencija.

Kutije za pritužbe, sugestije i pohvale jednom sedmično otvara Komisija za pritužbe i ovu radnju konstatuje zapisnički. U slučaju pronađenog sadržaja u kutiji, pismeno se evidentira u knjigu pritužbi, sugestija i pohvala, kao i na zapisnik, zatim prosljeđuje predsjedniku suda na daljnje postupanje.

4. SWOT analiza

SWOT analiza predstavlja most između sadašnjeg stanja, koje je uslovljeno situacionom analizom željenog budućeg stanja koje se definiše strateškim planom razvoja, kroz analizu unutrašnjeg i vanjskog okruženja u kojem sud djeluje. Dakle, radi se o konceptu koji daje sistemsku analizu prijetnji i prilika, i njihovog usaglašavanja sa jakim i slabim stranama suda.

SNAGE	SLABOSTI
<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalan i stručan kadar, dosljednost profesionalnost, etičnost • Adekvatno i kontinuirano komuniciranje s javnošću. • Dobro razvijen sistem interne razmjene informacija, dobri međuljudski odnosi • Kvalitetna IT podrška. • Omogućavanje zainteresiranim akterima i medijima pristupa presudama, kao i prisustva suđenjima. • Objavljivanje <i>odluka iz</i> krivičnih, građanskih, privrednih i upravnih <i>predmeta</i> ovog suda, koje su značajne za praksu. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nema značajne prakse i znanja u kriznom upravljanju i kriznom komuniciranju. • Upraznjeno radno mjesto višeg stručnog saradnika za odnose s javnošću. • Podrška psihologa.
PRILIKE	PRIJETNJE
<ul style="list-style-type: none"> • Definisanje komunikacijske strategije • Aktivnije učešće predsjednika suda u komunikaciji sa medijima, a naročito u kriznom komuniciranju. • Definisan Plan integriteta i visok procenat realizacije mjera iz plana. • USAID-ov Projekat Pravosuđe protiv korupcije u Bosni i Hercegovini, koji podržava jačanje transparentnosti i komunikacije u sudovima i tužilaštvima. • Projekt jačanja kapaciteta pravosuđa (JCB), u okviru kojem su formirane radne grupa <ul style="list-style-type: none"> ○ Radna grupa za saradnju; ○ Radna grupa za unapređenje rada krivičnih odjeljenja i efikasnosti krivičnog postupka. <p>U okviru saradnje jedna od tema jeste pitanje od značaja za unutarinstitucionalno unapređenje saradnje i efikasnosti, između ostalog i komunikacije.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Nerealna očekivanja javnosti od pravosuđa. • Negativne reakcije na postupanje i djelovanje suda. • „Medijska suđenja“ u kojima učestvuju brojni akteri. • Korištenje medijskog prostora od strane pojedinaca u svrhu negativnog govora o institucijama pravosuđa, radi ličnih interesa, posebno kada su u pitanju slučajevi u koje su potencijalno involvirani. • Curenje informacija.

5. Identifikovanje strateških oblasti i strateških odgovora

Strateške oblasti	Strateški odgovor
Kantonalni sud u Sarajevu priprema komunikacijsku strategiju uz plan upravljanja krizama	Strateška i proaktivna Komunikacija
Nema zaposlenog višeg stručnog saradnika za informisanje, već poslove u oblasti odnosa s javnošću obavlja sudski stručni saradnik.	
U komunikacijskim aktivnostima ova pravosudna institucija ne koristi društvene mreže.	
U komunikaciji suda s medijima najaktivniju ulogu ima stručni saradnik za odnose s javnošću i predsjednika suda.	
Informacije na web stranici se periodično ažuriraju, te se zainteresovanim društvenim akterima i medijima omogućava pristup presudama, kao i prisustvo na suđenjima otvorenim za javnost.	

Ovaj sud je svjestan većeg interesa javnosti, proaktivnije komunicira i prati objave medija o radu suda.	
Prepoznaje na šta se najčešće odnose kritike i negativne reakcije javnosti i medija o radu suda.	

Strateške oblasti	Strateški odgovor
Sud identifikuje mnoštvo segmenata u radu i djelovanju koji izazivaju nepovjerenje šire javnosti, kao i društvene aktere koji najčešće negativno reaguju prema pravosudnim institucijama.	Prepoznavanje rizika i sprečavanje potencijalnih kriznih situacija
Negativne reakcije i percepcije koje su u praksi najviše doprinijele nastanku kriznih situacija generalno se odnose i na: neriješene predmete, dugo trajanje postupaka, neefikasnost u procesuiranju korupcije, negativne izvještaje međunarodnih organizacija, disciplinske ili krivične postupke, curenje informacija, kao i na druge faktore.	
Percepcija unutar profesionalne zajednice je da pojedinci koriste medijski prostor i izuzetno negativno komentarišu rad sudova, najčešće radi ličnih interesa, bez adekvatnog znanja o funkcionisanju i radu suda.	

Strateške oblasti	Strateški odgovor
U ovom sudu se rijetko pojavljuju krizne situacije.	Adekvatno planiranje i upravljanje kriznim situacijama
Uticao kriza na institucije kreće se od umjereno negativne percepcije do negativnih reakcija prema institucijama, što svakako treba gledati kao šanse za krizno učenje.	
U procjene određenih kriznih situacija i u upravljanje krizama većinom su uključene ključne i odgovorne osobe.	
Evidentan je nedostatak stručne literature koji tretira upravljanje krizama.	
Ovaj sud nema uposlenog psihologa.	

Strateške oblasti	Strateški odgovor
U ovom sudu u toku je izrada plana za krizno komuniciranje.	Adekvatno planiranje i provedba kriznog komuniciranja
Članovi kriznog tima su međusobno dostupni jedni drugima (24/7), a u internoj komunikaciji se koriste različiti oblici komuniciranja. Stručni saradnik za odnose s javnošću je istaknut kao prva linija odbrane u krizama, uz potpuni angažman predsjednika suda.	
„Šutnja“ i odgovori „bez komentara“ nisu prihvatljivi.	
Dominantna komunikacija sa medijima tokom kriza su saopštenja i informacije na web stranicama, te telefonski kontakti, ali se konferencije, brifinzi za medije i učešće u emisijama i intervjui vrlo rijetko koriste.	
Ključne poruke tokom kriza se dominantno baziraju na tačnim, jasnim i preciznim informacijama o utvrđenim činjenicama.	
Sa drugim grupama javnosti tokom kriza dominantna je pisana komunikacija, te korištenje zvaničnih web stranica.	
Evaluaciju krizne komunikacije radi se po okončanju krize, a po potrebi i tokom krize.	

VI KRIZNO KOMUNICIRANJE

1. Pojam krize

Stručni saradnik za odnose s javnošću svakodnevno vrši monitoring medija koji prate rad Suda. 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 Suda. Prilikom monitoringa medija i kroz svakodnevne kontakte sa novinarima, stručni saradnik za odnose s javnošću uočava njihove reakcije i prati sve kritike na rad Suda. Sve sudije i ostali zaposlenici Suda, dužni su da sa stručnim saradnikom za odnose s javnošću razmijene informacije o interesovanju novinara i medija za neku konkretnu temu, ili o postupku novinara i medija za koje smatraju da su nekorektni.

Prikupljene informacije, stručni saradnik za odnose s javnošću, prenosi predsjedniku suda, te se, kao početna reakcija, procjenjuje da li se radi o kritikama koje bi mogle izazvati ozbiljnije posljedice po ugled Suda. Ukoliko da, pristupa se kreiranju tzv. plana kriznog komuniciranja.

Da bi se osiguralo povjerenje javnosti u sud, utvrđuje se i provodi program koji sadrži politiku informisanja o predmetima pod izraženom pažnjom javnosti i odgovora na kritike nositelja pravosudnih funkcija i suda. Neki od tih slučajeva mogu biti:

- a) teško krivično djelo koje izaziva izričito visoku pažnju medija i opće javnosti;
- b) situacije u kojima se sudije i sud kritikuju i „napadaju“ radi određenih odluka koje su donijeli;
- c) pritisak medija radi suprotstavljenih stajališta javnosti o pojedinim odlukama u toku sudskih postupaka, kada se o sudijama iznose i grube neistine o funkciji koju obavljaju, kao i o njihovom privatnom životu;
- d) ostale situacije u kojima se vještački izaziva kriza i kritikuje se djelovanje Suda, što u konačnici može prouzrokovati opadanje stepena povjerenja javnosti u rad Suda;
- e) specifične situacije koje se generišu usljed loše procjene ili odluke sudije ili uprave suda, a koje izazovu medijske kritike koje su osnovane.

Budući da krize u pravosuđu najčešće izazivaju ljudi, ako je riječ o skandalu ili sukobu i da iste mogu naškoditi reputaciji ne samo pojedinog nositelja pravosudne funkcije, nego i Suda kao institucije, Kantonalni sud u Sarajevu će, posredstvom posebnog tima, učiniti sve što je moguće da proaktivno komunicira sa javnostima, kako bi se ostavilo što manje prostora za bilo kakve sumnje ili špekulacije. Proaktivnim pristupom krizi potrebno je spriječiti dodatnu medijsku i javnu diskreditaciju.

Ovakav pristup treba naročito da ostvari sljedeće:

- a) da ispravi pogrešno, netačno ili obmanjujuće informiranje javnosti;
- b) da posluži kao alat medijima za dolazak informacija o aktivnostima Suda;
- c) da potakne široku distribuciju informacija javnosti o vrijednim postignućima u Sudu;
- d) da sačuva i poboljša ugled Suda (učvrsti povjerenje građana u pravosuđe).

2. Generalni cilj Strategije za kriznu komunikaciju

Generalni cilj Strategije za krizno komuniciranje Kantonalnog suda u Sarajevu glasi: „Poboljšati i ojačati kapacitete suda u prevenciji i upravljanju kriznim situacijama, kao i u kriznom komuniciranju“.

3. Strateški ciljevi i zadaci kriznog komuniciranja

Strateški cilj 1		Strateški jačati proaktivnu komunikaciju	
Strateški zadatak 1.1.		Izraditi komunikacijsku strategiju	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Imenovati radnu grupu za kreiranje komunikacijske strategije	Januar 2023. godine	Predsjednik suda
2.	Definisati trenutnu komunikacijsku situaciju i okruženje	Mart 2023.	Radna grupa za izradu strategije
3.	Definisati strateške ciljeve, ciljne grupe, komunikacijske taktike, plan provedbe i načine evaluacije komunikacijskih aktivnosti i kreirati nacrt komunikacijske strategije i prezentirati kolegiju	April 2023. godine	Radna grupa za izradu strategije
4.	Usvojiti komunikacijsku strategiju	II kvartal 2023. godine	Kolegij suda
5.	Formirati stalni tim za upravljanje krizama	Januar 2023. godine	Predsjednik suda
6.	Periodično ažurirati web stranicu suda objavljivanjem presuda i aktuelnosti	Kontinuirano	Web uredništvo
7.	Kontinuirano komunicirati i provoditi definisane komunikacijske taktike	Kontinuirano	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose s javnošću
8.	Činjenicama i argumentima u medijima reagovati na negativne izjave političara i osoba na pozicijama moći usmjerene prema instituciji	Kontinuirano	Predsjednik suda
9.	Kontinuirano evaluirati provedbu komunikacijskih aktivnosti	Kontinuirano	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose s javnošću

Strateški cilj 2		Osigurati efikasne mehanizme za prepoznavanje rizika i sprečavanje potencijalnih kriznih situacija	
Strateški zadatak 2.1.		Kontinuirano prikupljati i analizirati relevantne informacije o svim rizičnim faktorima za instituciju	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Redovno održavanje sjednica stručnog kolegija- Predsjednici odjeljenja	mjesečno	Predsjednik suda
2.	Redovno održavanje sjednica krivičnog,	mjesečno	Predsjednici odjeljenja

	građanskog, upravnog i privrednog odjeljenja		
3.	Kontinuirano izvještavanje predsjednika suda i predsjednika odjeljenja o efikasnosti u radu na predmetima od posebnog interesa javnosti	kontinuirano	sudije
4.	Praćenje rada na predmetima koji imaju rizične faktore, a o kojima se pojavljuju negativne reakcije i eventualno nastupaju krizne situacije	Kontinuirano- na dnevnoj bazi	Predsjednik suda/Predsjednici odjeljenja/sudije
5.	Praćenje reakcija javnosti i medija o kriznim situacijama uz obavezno izvještavanje predsjednika suda	Kontinuirano	Stručni saradnik za odnose s javnošću
6.	Predsjednik suda se posebno uključuje u praćenje rada na predmetima visokog intenziteta i od posebnog interesa javnosti	Kontinuirano	Predsjednik suda
7.	Svako utvrđeno curenje informacija iz institucije se prijavljuje i adekvatno sankcioniše	Kontinuirano	Predsjednik suda/sudije
8.	Svi zaposlenici moraju biti upoznati, i edukovani o predviđenim mjerama sprječavanje rizika u planu integriteta, kao i o važećim zakonskim obavezama i etičkim kodeksima	Kontinuirano	Predsjednik suda, pomoćnik predsjednika i koordinator plana integriteta

Strateški cilj 3		Uspostaviti adekvatno planiranje i upravljanje kriznim situacijama	
Strateški zadatak 3.1.		Uspostaviti stalni krizni tim u sudu, te osigurati mehanizme za efikasno upravljanje kriznim situacijama	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Formirati stalni tim za upravljanje krizama	Januar 2023. godine	Predsjednik suda
2.	Učešće u radionicama za upravljanje krizama	Kontinuirano	Predsjednik suda, članovi kriznog tima
3.	Kreirati godišnji izvještaj (analizu) kriznih situacija u sudu	Decembar (2023-2025.)	Stručni saradnik za odnose s javnošću
4.	Izraditi nacrt plana ili smjernica za postupanje u kriznim situacijama u sudu (upravljanje krizama)	Do kraja 2023. godine	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose s javnošću (uz eksternu podršku)

5.	Učešće u edukacijama ili sastancima u vezi sa razmjenama dobrih praksi u upravljanju krizama	Kontinuirano	Predsjednik suda, članovi kriznog tima (uz eksternu podršku)
----	--	--------------	--

Strateški cilj 3		Uspostaviti adekvatno planiranje i upravljanje kriznim situacijama	
Strateški zadatak 3.2.		Ojačati timove za upravljanje kriznim situacijama u sudu kroz kontinuiranu psihološku podršku	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Kontinuirana psihološka podrška članovima kriznog tima uključivanjem psihologa u tim	Kontinuirano	Predsjednik suda, viši stručni saradnik za podršku svjedocima
2.	Učešće na radionicama o upravljanju emocionalnim ponašanjem, ponašanjem u stresnim situacijama, upravljanju konfliktima i umanjivanjem efekata profesionalnog sagorijevanja u situacijama krize	Kontinuirano	Članovi tima za krizno komuniciranje, stručni saradnik za odnose s javnošću (uz eksternu podršku)
3.	Periodično provođenje samoevaluacije rada kriznog tima sa psihološkog aspekta	Decembar 2023., 2024. i 2025.	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose s javnošću, viši stručni saradnik za podršku svjedocima, članovi kriznog tima
4.	Osigurati stručnu literaturu o psihološkim aspektima upravljanja krizama i komunikacijama	Kontinuirano	Uprava suda uz eksternu podršku
5.	Učestvovati u kreiranju Vodiča za kriznu komunikaciju, a koji obrađuje i dio o psihološkim aspektima suočavanja sa krizama	Tokom 2020. i 2021. godine	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose s javnošću

Strateški cilj 4		Uspostaviti efikasnu provedbu kriznog komuniciranja	
Strateški zadatak 4.1.		Učestvovati u kreiranju i koristiti Vodič za krizno komuniciranje za sudove	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Učešće u radionicama i sesijama o kriznom komuniciranju i kreiranju Vodiča za krizno komuniciranje	2022. godine	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose s javnošću
2.	Učešće na radionicama i konsultativnoj sesiji o kriznom komuniciranju i kreiranju Vodiča za krizno komuniciranje	2022. godine	Stručni saradnik za odnose s javnošću

Strateški cilj 4		Uspostaviti efikasnu provedbu kriznog komuniciranja	
Strateški zadatak 4.2.		Uspostaviti praksu formiranja tima za krizno komuniciranje za pojedinačne krizne situacije i edukovati članove tima o komunikaciji s medijima i o javnim nastupima	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Učešće u radionicama o komunikaciji s medijima i javnim nastupima	Kontinuirano	Članovi kriznog tima, stručni saradnik za odnose s javnošću (uz eksternu podršku)
2.	Učešće u radionicama za upravljanje krizama	Kontinuirano	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose s javnošću

Strateški cilj 4		Uspostaviti efikasnu provedbu kriznog komuniciranja	
Strateški zadatak 4.3.		Kreirati Plan kriznog komuniciranja u sudu	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Kreirati Plan kriznog komuniciranja u sudu	Decembar 2023. godine	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose s javnošću
2.	Kreirati godišnji izvještaj i presjeke stanja o kriznom komuniciranju kao platformu za mjerenje uspjeha, ali i za razmjenu iskustava i praksi između pravosudnih institucija	Decembar (2023.-20025.)	Stručni saradnik za odnose s javnošću

3.1. Preventivne aktivnosti

Radi omogućavanja blagovremenog i efikasnog reagovanja u kriznim situacijama, u sudu se poduzimaju sljedeće preventivne aktivnosti:

- a) sačinjavanje liste predmeta i drugih specifičnih pitanja u radu za koje se može pretpostaviti da su od velikog interesa za javnost i napraviti plan informisanja svih grupa javnosti kako bi se na taj način djelovalo proaktivno i kako bi se prevenirale krize- predsjednik suda;
- b) izgradnja pouzdanog odnosa sa medijima- predsjednik suda, stručni saradnik za odnose s javnošću;
- c) sinteza zaduženja koja se odnose na davanje informacija medijima u redovnim okolnostima i onih koja se odnose na koordinaciju aktivnosti u trenucima krize, u jednoj osobi (stručni saradnik za odnose s javnošću) - predsjednik suda;
- d) prikupljanje i obrada podataka o mogućim problematičnim pitanjima i trendovima, te procjena njihovog utjecaja na percepciju javnosti o Sudu - stručni saradnik za odnose s javnošću;
- e) formiranje tima za upravljanje krizom, definiranje uloge i mjera koje tim treba poduzeti, te mogućih scenarija događaja- predsjednik suda;
- f) prikupljanje podataka o članovima tima (brojevi telefona u uredu, kod kuće), budući da se u trenucima krize, povećava interes novinara i za osobe o kojima ovisi rješavanje krize - stručni saradnik za odnose s javnošću;
- g) organizacija dodatne obuke za rad sa novinarima i sve osobe koje su ovlaštene za davanje informacija u redovnim uslovima i tokom krize - predsjednik suda;
- h) utvrđivanje poruke, ciljne javnosti, te medijskih kuća na koje se Sud može osloniti u raznim varijantama kriznog plana - predsjednik suda;

- i) prikupljanje podataka o organizacijskim pitanjima rada medija - stručni saradnik za odnose s javnošću.

3.2 Faktori upravljanja krizom

Uspješno upravljanje krizom zasniva se na sljedećim faktorima:

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

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

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

Na sastanku kriznog tima obavljaju se sljedeće aktivnosti:

- definira se šta je konkretno dovelo do krize i ko ju je izazvao (jedan medij ili više njih, opća javnost, pojedinac ili institucija);
- prezentiraju se elementi krize, odnosno razlozi kritike medija, javnosti, pojedinca ili institucije prema Sudu;
- utvrđuju se eventualne greške u djelovanju i komuniciranju;
- prezentira se šta je već urađeno povodom konkretne situacije;
- utvrđuju se koraci koji će se preduzeti;
- utvrđuje se pojedinačna uloga svakog aktera iz Suda u razrješenju krize;
- postavlja se rok za pripremu plana kriznog komuniciranja;
- definira se prva poruka prema javnosti kroz obraćanje medijima putem izjave, kako bi se pojasnilo da se poduzimaju odgovarajuće mjere za rješavanje situacije. Prilikom obraćanja medijima, potrebno je reći samo ono što je u datom trenutku poznato i ništa više od toga. Davaoc izjave neće dopustiti da bude naveden na bilo kakvu izjavu koja se temelji na glasinama ili neprovjerenim informacijama. Ukoliko mediji zahtijevaju informaciju koja davaocu izjave nije poznata, potrebno je dati odgovor poput „problem

se još uvijek istražuje“ i slično. U krizama manjeg i srednjeg intenziteta ovu izjavu može dati stručni saradnik za odnose s javnošću, a u krizama visokog intenziteta izjavu uvijek daje predsjednik suda.

3.3.1 Plan kriznog komuniciranja

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

3.3.1.1. Određivanje ciljnih javnosti

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

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

3.3.1.2 Određivanje ključnih poruka

Nakon analize problema koji je izazvao krizu, odredit će se koje će se informacije proslijediti ciljnim javnostima, odnosno definisat će se ključne poruke. 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, pa će ih stručni saradnik za odnose s javnošću obraditi i plasirati kroz dogovorena sredstva i načine komuniciranja prema različitim grupama javnosti.

3.3.1.3. Određivanje komunikacijske taktike

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

Za različite grupe javnosti koristit će se sljedeće taktike:

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

3.3.1.4. Donošenja Plana krizne komunikacije

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

3.3.1.5. Realizacija Plana krizne komunikacije

Odmah po kreiranju kriznog plana, odnosno plana komuniciranja u krizi, koji treba biti završen najkasnije 72 sata po saznanju za kriznu situaciju započet će se sa realizacijom istog. Planom će se definisati dinamika aktivnosti, vremenski okvir i osobe zadužene za implementaciju. Prva aktivnost je obraćanje medijima putem izjave, kako bi javnosti bilo predloženo šta je sve preduzeto u pravcu rješavanja krizne situacije.

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

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

redovno ažuriraju. Medijima se najavljuje kada ili koliko često će se objavljivati najnoviji podaci.

3.3.1.6 Evaluacija implementacije kriznog plana

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

3.3.1.7 Posebna pravila za postupanje u kriznoj situaciji izazvanoj kritikom

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

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

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

Odgovor na kritiku je prikladan u sljedećim slučajevima:

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

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

- pismo uredniku;
- konferencija za štampu

Slučajevi u kojima nije prikladno reagirati na kritiku su:

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

3.3.2. Organizacioni okvir za realizaciju Strategije

3.3.2.1. Tim za krizno komuniciranje

Predsjednik suda, predsjednici odjeljenja, pomoćnik predsjednika suda i stručni saradnik za odnose s javnošću čine osnovni tim Suda za realizaciju svih strateških programa, evaluaciju postignutih rezultata, reviziju strategije, razvoj postojećih i kreiranje novih strateških programa. Predsjednik suda ima vodeću ulogu u svim aktivnostima, te delegira konkretne zadatke.

Pored predsjednika suda, zamjenika predsjednika, pomoćnik predsjednika suda i stručnog saradnika za odnose s javnošću, ostali uposlenici Suda mogu imati značajnu ulogu u primjeni strategije.

Na temelju Zakona o sudovima u Federaciji Bosne i Hercegovine, predsjednik suda odgovoran je za rukovođenje cjelokupnim sudom i sudačkom upravom. Predsjednik suda predstavlja sud pred drugim organima i organizacijama. S tim u vezi, svaka informacija koja se iz suda plasira, mora biti odobrena od strane predsjednika suda.

Zakonom o sudovima u Federaciji Bosne i Hercegovine, također je propisano da predsjednik suda određuje sudiju koji će vršiti dužnost predsjednika suda u njegovom odsustvu. S tim u vezi, u slučaju odsutnosti, ili spriječenosti za rad predsjednika Kantonalnog suda u Sarajevu, sve što se iz Suda plasira prema medijima, strankama i općoj javnosti u ime Suda, odobrava se od strane zamjenika predsjednika suda.

Viši stručni saradnik za podršku svjedocima zadužen je za kontinuiranu psihološku podršku članovima kriznog tima.

Stručni saradnik za odnose s javnošću prikuplja i sistematizira sve vijesti i komentare koji su povezani sa Kantonalnim sudom u Sarajevu i o tome obavještava predsjednika suda, izrađuje i otprema saopćenja za štampu i informacije društvenim komunikacijskim medijima u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama, uputama i uz prethodno dopuštenje predsjednika suda, rješava zahtjeve za pristup informacijama, po potrebi priprema dokumente za javnost o funkcionisanju Kantonalnog suda u Sarajevu. Ovaj zaposlenik suda učestvuje u pripremi i realizaciji konferencije za štampu, saraduje sa predsjednicima sudskih odjeljenja i po potrebi prisustvuje sastancima odjeljenja i kolegija kako bi se upoznao sa stanjem, odgovara na sve upite novinara uz prethodnu konsultaciju sa predsjednicima sudskih odjeljenja i pojedinačno postupajućim sudijom. Dakle, direktno i proaktivno učestvuje u prikupljanju, obradi i dostavljanju na odobravanje informacija, njihovom objavljivanju i predstavljanju, koordinira

mjere za slučaj krize, komunicira sa medijima, te se zadužuje za sintezu svih mjera i aktivnosti koje se poduzimaju u ovoj oblasti.

Primarni zadatak stručnog saradnika za odnose s javnošću jeste da predloži, kreira i koordinira aktivnosti u vezi sa implementacijom Strategije. U fokusu djelovanja stručnog saradnika su odnosi sa medijima, ali također i inicijative povezane sa uspostavom dobre i transparentne komunikacije sa ostalim grupama javnosti.

Pomoćnik predsjednika suda obavlja sve ostale poslove neophodne za provođenje ove strategije, a koji nisu direktno stavljeni u obavezu drugim uposlenicima u Sudu. Primarni zadatak pomoćnika predsjednika suda koji je u vezi sa odnosima s javnošću jeste da pruži smjernice i pomoć stručnom saradniku za odnose s javnošću kada su u pitanju tehnička i logistička pitanja koja se mogu javiti u njegovom poslu. Pomoćnik predsjednika suda ima ključnu ulogu u uspostavi dobre interne komunikacije administrativnog osoblja. Također, pomoćnik predsjednika suda u eksternoj komunikaciji ima ključnu ulogu sa grupama javnosti kao što su pravosudne institucije, organi vlasti i slično.

Postupajući sudija (kad se radi o konkretnom predmetu), koji će stručnom saradniku za odnose s javnošću pružiti sve informacije koje bi mogle biti od značaja za rješavanje krize nije stalni član kriznog tima.

Svi zaposlenici Suda, dužni su po saznanju za nastanak krizne situacije, o tome bez odlaganja obavijestiti stručnog saradnik za odnose s javnošću.

VI PRAĆENJE I PROCJENA STRATEGIJE

Kontinuirano se evaluira provedba komunikacijskih aktivnosti, putem mjesečnog izvještaja o radu predsjedniku suda, za koju evaluaciju se zadužuje stručni saradnik za odnose s javnošću.

Procjena efektivnosti Strategije i samoevaluacija rada kriznog tima, provodi se periodično (najmanje jednom godišnje, a po potrebi i češće- nakon kriznih situacija), a sve s ciljem kreiranja pravaca razvoja u predmetnoj oblasti. Ovu aktivnost provodi tim za evaluaciju Strategije kojeg čine predsjednik suda, pomoćnik predsjednika suda i stručni saradnik za odnose s javnošću.

Tim za evaluaciju Strategije vrši monitoring i evaluaciju na osnovu izvještaja implementatora određenih aktivnosti, te prikupljenih informacija od relevantnih učesnika u tom procesu, uključujući i brojčano mjerenje provedbe određenih aktivnosti i doseg koji je određeni komunikacijski program ostvario, a na osnovu kojih će stručni saradnik za odnose s javnošću formirati preporuke za uklanjanje identifikovanih nedostataka i problema u provođenju Strategije.

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

Sarajevo, 31.03.2023. godine
Broj:

Predsjednik suda
Vladimir Špoljarić