

**BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
TUZLANSKI KANTON
OPĆINSKI SUD U ŽIVINICAMA
Broj: 033-0-Su-23-000758
Živinice, 21.12.2023. godine**

KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA

Općinskog suda u Živinicama
2023-2025.

Decembar, 2023. godine

1-UVOD

Općinski sud u Živinicama (u daljem tekstu: Sud) predstavlja transparentnu pravosudnu instituciju koja kao takva, ima obavezu i odgovornost izgradnje nezavisnog, nepristrasnog, profesionalnog pravosuđa, učvršćujući tako vladavinu prava i povjerenje javnosti u rad pravosuđa. Upravo je transparentnost pravosuđa neophodan uslov izgradnje povjerenja u njegov rad.

Komunikacijska strategija Suda je dokument kojim se unapređuju i promovišu principi kao što su: pravda, pravičnost, zaštita ljudskih prava i osnovnih sloboda, nezavisnost, nepristrasnost, odgovornost, integritet, te profesionalnost rada suda. Putem komunikacijske strategije razvija se strateško planiranje interakcije sa javnošću, novinarima, medijima, građanima i svim zainteresiranim za rad institucije, a također se uspostavlja i način krizne komunikacije kako bi se ona što uspješnije prevazišla i zaštitio integritet pravosudne institucije.

2-RAZLOZI USVAJANJA KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE

Osnovni razlog izrade i usvajanja Komunikacijske strategije je uspostavljanje unaprijedene, djelotvorne i dvosmjerne komunikacije, kojom će se osigurati nesmetan protok informacija kroz međusobno uvažavanje i poštivanje 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 poštivanje zakonskih normi i pozitivnih zakonskih propisa koji regulišu ovu oblast.

3-POJMA I ZNAČAJ STRATEŠKOG DOKUMENTA

Značaj Komunikacijske strategije se, teorijski i praktično, ogleda u svim prednostima koje strateški pristup rješavanja problema ima nad neplanskim i *ad hoc* pristupom. Kroz definisanje opštih i specifičnih ciljeva koje 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 i realizaciju 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 ciljanih javnosti i preciziranja komunikacijskih kanala, radi širenja ključnih poruka koje se žele komunicirati sa javnošću.

4-SVRHA KOMUNIKACIJE

Cilj i svrha komunikacije je težnja ka ostvarivanju transparentnosti rada Općinskog suda u Živinicama i interesa javnosti da bude upoznata sa ključnim informacijama o radu Suda, putem tačnih, provjerenih i ažurnih podataka, a odnosi se i na postojanje potrebe za upravljanjem internom i eksternom komunikacijom, te prevazilaženju kriznih situacija.

5-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“ broj: 32/01 i 48/11)
- Komunikacijska strategija Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovine 2021-2025.
- Uputstvo za anonimizaciju sudskih odluka Visokog sudskog i tužilačkog vijeća BiH („Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“ broj: 30/21)

6-ANALIZA TRENUTNOG STANJA U POGLEDU TRANSPARENTNOSTI

Sud je izvršio analizu trenutnog stanja u pogledu transparentnosti i došlo se do sljedećih zaključaka. Potrebno je u narednom periodu posvetiti veću pažnju na poboljšanje položaja i ugleda suda u društvu, pri čemu se posebno treba raditi na razvijanju komunikacijskih kapaciteta sa javnošću i građanima, što bi dovelo i do upotrebe savremenih komunikacijskih alata i kanala.

S tim u vezi, blagovremeno će se ažurirati *web* stranica Suda na kojoj se, između ostalog, objavljuju saopštenja za javnost, najave za medije, presude, informacije o postupku javnih nabavki, budžet, javne prodaje i drugima važnim aktivnostima i dokumentima.

7-STRATEŠKI CILJEVI

Krajnji strateški cilj je kreiranje i jačanje pozitivnog ugleda Općinskog suda u Živinicama kroz internu i eksternu komunikaciju i saradnju sa medijima. Sud teži ka uspostavljanju i unapređenju odnosa sa javnošću uz aktivno promovisanje vizije i strateških ciljeva institucije kao i boljeg protoka informacija i transparentnosti suda.

Strateški ciljevi su sljedeći:

1. Stvaranje pozitivnog ugleda i integriteta Suda kroz promociju transparentnosti i otvorenosti,
2. Jačanje internih kapaciteta (jačanje svijesti zaposlenih o dobroj komunikaciji i informisanosti),
3. Tačno, blagovremeno i kvalitetno širenje informacija kroz redovno održavanje *web* stranice Suda,
4. Blagovremen i profesionalan odgovor na zahtjeve za slobodan pristup informacijama,
5. Javno objavljivanje statističkih podataka o radu Suda,
6. Objavljivanje sudskih odluka interesantnih za javnost na *web* stranici suda,
7. Uspostavljanje odgovarajućeg sistema postupanja Suda u kriznim situacijama,
8. Uspostavljanje saradnje sa drugim pravosudnim institucijama, međunarodnom organizacijama, akademskom zajednicom, te predstavnicima izvršne i zakonodavne vlasti.

Sredstva za unapređenje komunikacije sa medijima:

1. Ažuran i kvalitetan sadržaj na *web* stranici Suda,
2. Informacije putem saopštenja za javnost,
3. Brzi odgovori na medijske upite po mogućnosti istog dana kada su podneseni,
4. Davanje informacija po osnovu zahtjeva za slobodan pristup medijima,
5. Prisustvo medija na suđenjima kada su otvorena za javnost i
6. Drugi vidovi saradnje sa medijima.

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.

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 usvojit će se i poseban dokument plan za krizno komuniciranje sa konkretnim aktivnostima.

8-CILJ, MISIJA I VIZIJA

Generalni cilj komunikacijske strategije

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

Misija

Općinski sud u Živnicama, kroz nepristrasna i nezavisna suđenja u okviru krivične, građanske, prekršajne, vanparnične, izvršne i drugih nadležnosti koju ima, poštujući dignitet stranaka i njihovih prava, osigurava efikasno i efektivno ostvarivanje pravosudne nadležnosti na teritoriji Grada Živnice i Općine Kladanj iz nadležnosti Odjeljenja suda u Kladnju.

Vizija

Općinski sud u Živnicama, kroz transparentan, kontinuiran, efikasan i kvalitetan rad, radiće na zaštiti ličnih i imovinskih prava građana u okviru svog mandata u saradnji sa strateškim partnerima, te će razvijati i jačati pravnu sigurnost građana.

9-INTERNA I EKSTERNA KOMUNIKACIJA

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 sudskih odjeljenja, šefovi vansudskih odjeljenja 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.

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 povratna reakcija na rad suda.

Eksterna Komunikacija

Definisanje i podjela eksterne javnosti je mnogo kompleksnija, 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 značajno 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, predsjednici sudskih odjeljenja i sekretar suda. Sudije komuniciraju putem svojih odluka koje donose, te tako utiču na formiranje slike o radu Suda.

10-AKTIVNOSTI NA SPROVOĐENJU KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE

10.1. Web stranica Općinskog suda u Živinicama

Sud prezentuje važne informacija 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 interesantnim za javnost, donesenim presudama iz oblasti parnice, vanparnice i radnih sporova interesantnih za javnost, uposlenicima, postupku javnih nabavki, budžeta, oglasa za prijem u radni odnos, uputstva za pribavljanje raznih uvjerenja, zk izvadaka, uputstva za prijem kod predsjednika suda, raspored suđenja, informacija o početku suđenja interesantnih za javnost i drugima važnim aktivnostima i dokumentima, približva se uloga koju ovaj Sud ima u pravnom sistemu i društvenoj zajednici u cjelini.

Sistematično organizirana i redovno ažurirana web stranica sa aktuelnim informacijama o postupanju Suda u konkretnim predmetima, ima svrhu sa svim ciljanim javnostima poslužiti kao efikasan alat da bez nepotrebnog čekanja, ostvare pristup velikom broju korisnih informacija. U ovom suda uspostavljeno je Web uredništvo zaduženo za održavanje i ažuriranje sadržaja i vizuelnog identiteta službene web stranice.

10.2. Saopštenja za javnost

Za sačinjavanje saopćenja za javnost i njegovu objavu, po odobrenju predsjednika suda, zaduženo je web uredništvo Općinskog suda u Živinicama. 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 sa 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 Živinicama 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;
- Faxom-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

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

- Informacije o početku suđenja i donesenim presudama u predmetima za koje vlada interes javnosti;
- Objavljivanje izreke presuda kao saopćenje za opću javnost;
- Objavljivanja potpuno ili djelimično anonimiziranih krivičnih presuda, koje se odnose na krivična djela korupcije i organizovanog kriminala, te presude građanskog odjeljenja značajne za javnost;
- 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.

10.3. Prisustvo medija u sudnici

Na zahtjev, mediji prisustvuju suđenjima u sudnici u skladu sa zakonskim propisima o javnosti suđenja. Sudski postupci su javni i njih mogu pratiti mediji, osim kada je zakonski predviđeno isključenje javnosti i to radi zaštite interesa maloljetnika, zaštite prava na porodičan i privatni život,

zaštite ličnog i intimnog života, sprovođenja posebnih istražnih radnji prije optužnice i čuvanja javnog reda i mira.

10.4. Odgovori na zahtjev za slobodan pristup informacijama

Postupanje po zahtjevima za slobodan pristup informacijama obavlja sekretar suda koji odlukom predsjednika suda imenovan za službenika za pristup informacija. Zakonski rok za postupanje po zahtjevima iznosi 15 dana, osim u vanrednim prilikama i složenijim i obimnijim predmetima za koje je potrebno duže vrijeme da bi se obradili podaci ili statistika, a o tome će se blagovremeno obavijestiti tražilac informacija.

10.5. Komunikacija sa korisnicima usluga u Sudu

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

- Web stranica suda;
- Oglasne ploče u zgradi Suda
- Neposredne komunikacije i komunikacije putem telefona 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. Korisnici usluga informacije mogu dobiti i lično u zgradi suda na portirnici ili prijemnim šalterima sudske pisarnice ili šalterima zemljišnoknjižnog ureda.

Za organizovanje sastanka sa predsjednikom suda potrebna je prethodna najava pismenim zahtjevom ili putem telefona, na broj telefona koji je objavljen na web stranici suda.

U zgradi suda, zemljišnoknjižnom uredu i Odjeljenju suda u Kladnju 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 podnosioca. Odgovor se može dostaviti samo na pismena koja su potpisana sa jasnim navođenjem adrese za prijem pismena.

10.6. Komunikacija sa predstavnicima zakonodavne i izvršne vlasti

U komunikaciji sa predstavnicima zakonodavne i izvršne vlasti dolazi do razmjene podataka i informacija koje su neophodne za rad institucija, kojom prilikom se posebno vodi računa o nezavisnom i nepristrasnom položaju Suda i očuvanju integriteta.

10.7. Nosioi pravosudnih institucija

Sudije imaju slobodu izražavanja kao i svi ostali građani, pri čemu je potrebno da vode računa o ličnom integritetu i dostojanstvu, kao integritetu Suda.

11-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. Krize nastaju u vrijeme kada se najmanje očekuju i bez mogućnosti pripreme, te je zbog toga neophodno prepoznati krizne situacije, efikasno upravljati njima, razviti sredstva i kapacitete za prevazilaženje krizne situacije, pratiti kriznu situaciju, pripremiti i sprovoditi mjere za njeno prevazilaženje, i u konačnosti izvijestiti javnost o tome.

Svrha krizne komunikacije je da informiše javnost o trenutnoj situaciji, da umiri ili pak da upozori javnost, da demantuje lažne vijesti i ispravi netačne informacije, da objasni prave okolnosti i vrati povjerenje u sudsku vlast.

Općinski sud u Živinicama će formirati 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 vanskudskih odjeljenja
- Tehnički sekretar

12-EVALUACIJA

Praćenje i nalazu realizacije postavljenih ciljeva u Komunikacijskoj strategiji vrši sekretar suda. U slučaju uočavanja nedostataka u pristupu i primjeni ove strategije, sekretar suda će obavijestiti predsjednika suda, kako bi se preduzele određene mjere i otklonili uočeni nedostaci.


PREDSJEDNICA SUDA
Mirjana Kulić