



Komunikacijska strategija

Općinskog suda u Bihaću

2024-2026.

Bihać, mart 2024. 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
2) STRATEŠKI CILJEVI	4
3) CILJ, MISIJA I VIZIJA	6
3.1. Generalni cilj komunikacijske strategije	6
3.2. Misija	6
3.3. Vizija	6
4) KLJUČNI PRINCIPI INFORMISANJA I CILJNE JAVNOSTI	7
4.1. Ključni principi informisanja	7
4.2. Ciljne javnosti	8
4.2.1. Interna komunikacija	8
4.2.2. Eksterna komunikacija	9
5) AKTIVNOSTI NA PROVEDBI KOMUNIKACIJSKE STRATEGIJE	9
5.1. Web stranica Općinskog suda u Bihaću	9
5.2. Proaktivna komunikacija sa medijima	10
5.2.1. Saopštenja za javnost	11
5.2.2. Konferencija za medije	12
5.2.3. Prisustvo medija u sudnici	12
5.3. Odgovori na zahtjeve za slobodan pristup informacijama	13
5.4. Komunikacija sa korisnicima usluga Suda	14
5.5. Komunikacija sa predstavnicima zakonodavne i izvršne vlasti	15
5.6. Komunikacija sa stručnom i akademskom javnošću	15
5.7. Komunikacija sa nevladinim sektorom	15
5.8. Komunikacija sa međunarodnim organizacijama	15
5.9. Komunikacija putem društvenih medija	16
5.9.1. Nosioc pravosudnih funkcija i društvene mreže	16
6) KRIZNA KOMUNIKACIJA	17
6.1. Planiranje i upravljanje kriznom komunikacijom	18
6.2. Posebna pravila za postupanje u kriznoj situaciji izazvanoj kritikom	19
7) EVALUACIJA	20

1. UVOD

Općinski sud u Bihaću (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 Bihaću (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 prijetnji, 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 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 unaprjeđenje 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. Općinski sud u Bihaću 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 prokativnu 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.

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 Bihaću, 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;

Osnovni i specifični strateški ciljevi:
1. Unaprijediti transparentnosti rada i omogućiti svim oblicima javnosti brz i efikasan pristup informacijama pod kontrolom Suda
1.1. Održati pozitivan ugled Suda kao institucije koja promoviše transparentnost i otvorenost za najširu društvenu interakciju u razmjeni informacija;
1.2. Ojačati interne kapacitete za održavanje ugleda Suda i izgradnju svijesti zaposlenika o važnosti dobre komunikacije i informisanosti;
1.3. Održati integritet Suda kao institucije koja u potpunosti ispunjava svoju misiju;

- 1.4. Podići stepen razumijevanja aktivnosti Suda kao institucije, nadležne za provođenje zakona i učvršćivanje vladavine prava i pravne države;
- 1.5. Osigurati blagovremeno, tačno i kvalitetno dijeljenje informacija putem web stranice Suda;
- 1.6. Omogućiti brz i adekvatan odgovor na zahtjeve za slobodan pristup informacijama;
- 1.7. Omogućiti kontinuiranu dostupnost pouzdanih statističkih kvalitativnih podataka o radu suda zainteresovanoj stručnoj i široj javnosti;
- 1.8. Uspostaviti bazu sudskih odluka na web stranici suda;
- 1.9. Uspostaviti efikasan model krizne komunikacije u cilju pravovremenog informisanja svih grupa javnosti o postupanju suda u kriznim situacijama;
- 1.10. Omogućiti pristup informacijama široj javnosti putem društvenih mreža;
- 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 promovira 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 Bihaću kao nezavisna, nepristrasna, efikasana, 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 Bijaču 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 postupa 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 saopštavanja 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 saopštenja 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 opravka 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, službenik za odnose sa javnošću 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 kompleksije, 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, predsjednici sudskih odjeljenja i sudije suda, sekretar suda i službenik za odnose sa javnošću.

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 Bihaću

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 aktualnim 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 aktualnosti 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 će u narednom periodu provoditi aktivnosti koje se odnose na održavanje konferencija za medije, najmanje dva puta godišnje, a po potrebi i češće, 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; u odsutnosti predsjednika, ovlaštena osoba za predstavljanje suda je zamjenik predsjednika;
- 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 službenik za odnose sa javnošću te dostavlja medijima uz saglasnost predsjednika suda;
- odgovore na zahtjeve za slobodan pristup informacijama podnesene od strane medija obrađuje službenik za odnose sa javnošću;
- svi zahtjevi za izjavama i intervjuima koordiniraju se sa službenikom za odnose sa javnošću 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 službenika za odnose sa javnošću, a on predsjednika suda;
- ukoliko se radi o izjavi ili intervjuu sa predsjednikom suda, službenik za odnose sa javnošću i informisanje koordinira sa medijima sve detalje koji se odnose na sadržaj i tok intervjuja;

- za prisustvo medija u sudnici snimanje i fotografisanje podnosi se pismeni zahtjev koje koordinira službenik za odnose sa javnošću i dostavlja odgovore po odobrenju postupajućeg sudije i predsjednika suda.

5.2.1. Saopštenja za javnost

Za sačinjavanje saopštenja za javnost i njegovu objavu, po odobrenju predsjednika suda, zadužen je službenik za odnose sa javnošću. 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;
- saopštenje za javnost treba biti napisano na razumljivom književnom jeziku, nedvosmisleno i tačno.

Saopštenja za javnost se distribuiraju:

- objavljivanjem na web stranici Općinskog suda u Bihaću 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;
- 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 Bihaću koristi naročito za objavu sljedećih vijesti:

- informacije o početku suđenja u predmetima za koje vlada interes javnosti;
- objavljivanje izreke presuda kao saopštenje 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 Bihacu će organizovati:

- u toku godine dva puta i to 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 službenik za odnose sa javnošću.

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 poštivati elementarna načela o izvještavanju poput prava na pravično suđenje i načela presumpcije nevinosti.

Javnosti i medijima su dostupne informacije o terminima suđenja i omogućno 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.

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 cjelosti isključi javnost. Odluka se donosi u formi rješenja koje se obrazlaže i javno objavljuje.

Javnosti i medijima su dostupne informacije o terminima suđenja i omogućno 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 službeniku za odnose sa javnošću. 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 službenik za odnose sa javnošću, odnosno sekretar Suda 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 Bihaću. 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 prima stranke svakog ponedjeljka u mjesecu u periodu od 11⁰⁰ do 13⁰⁰ sati, a prije prijema neophodno je podnijeti pismeni zahtjev uz navođenje razloga za prijem kod predsjednika suda i sa obaveznom naznakom broja konkretnog predmeta na koji se pitanje odnosi 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 nezavistan stub u trodiobi vlasti i da se nezavisnost Suda nikada ne smije dovoditi u pitanje.

Cilj Suda je uspostavljanje bolje komunikacije i saradnje sa predstavnicima zakonodavne i izvršne vlasti, uz uvažavanje poštivanje 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 aktivnosti. 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.

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, na 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 Bihaću će se uključiti u trend korištenja društvenih medija za komuniciranje informacija i poruka prema svojim ciljnim javnostima.

Imajući u vidu navedeno, Općinski sud u Bihać 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. Nosioci pravosudnih funkcija i društvene mreže

U kontekstu društvenih mreža važno je spomenuti „prava i obaveze“ nosilaca pravosudnih funkcija. Naime, nosioci 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, nosioci 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. Nosioci pravosudnih funkcija Općinskog suda u Tuzli su dužni postupati po navedenim smjernicama.

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 su u Bihaću 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, također službenik za odnose sa javnošću svakodnevno vrši monitoring medija koji prate rad Suda. Na taj način se prate medijski članci, prilogi, 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, službenik za odnose sa javnošću uočava njihove reakcije i prati sve kritike na rad Suda. Sve sudije i ostali zaposlenici Suda, dužni su da sa službenikom za odnose sa 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, službenik za odnose sa 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. kriznog plana. Prilikom 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. 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 predočeno šta je sve preduzeto u pravcu rješavanja krizne situacije.

Kao i prilikom prvog obraćanja javnosti, i kod drugog obraćanja potrebno je iznijeti 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, 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.

Službenik za odnose sa 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. Službenik za odnose sa 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 službenikom za odnose sa javnošću će u informiranju učestvovati postupajući sudija ili predsjednik suda. Odmah po nastanku krize, aktivira se radna grupa za krizno komuniciranje (u daljem tekstu: krizni tim) koju čine: Predsjednik suda, predsjednici odjeljenja, sekretar suda, službenik za odnose sa javnošću i postupajući sudija. U slučaju kritike na njegov rad, odnosni sudija nije član kriznog tima, ali se od njega uzima izjava 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.

Nakon što se implementiraju sve aktivnosti iz kriznog plana, analizirat će se njihova učinkovitost. Analiza će se uraditi u roku od 48 sati. Službenik za odnose sa javnošću će izvršiti monitoring medijskog izvještavanja o krizi, te reakcije drugih grupa javnosti na informacije plasirane iz Suda. Analizirat će se učinkovitost metoda i napisat će se 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.

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 zadataka 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.

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 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..

Prilikom obraćanja medijima, javnost će se izvjestiti 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 službenik za odnose sa 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 službenik za odnose sa javnošću obraditi i plasirati kroz dogovorena sredstva i načine komuniciranja prema različitim grupama javnosti.

6.2. Posebna pravila za postupanje u kriznoj situaciji izazvanoj kritikom

U slučaju kritike na rad suda, nikakav odgovor se neće dostavljati dok se prethodno ne kontaktira 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 prikivala neka informacija, te je potrebno javnosti saopštiti informacije kojima se priznaje greška i plasira tačna informacija.

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

- telefonski poziv novinaru ili uredniku;
- 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.

7) EVALUACIJA

Predsjednik suda, predsjednici odjeljenja, sekretar, i službenik za odnose sa 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, sekretara i službenika za odnose sa 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 Općinskog suda u Bihaću, sve što se iz Suda plasira prema medijima, strankama i općoj javnosti u ime Suda, odobrava se od strane zamjenika predsjednika suda.

Službenik za odnose sa javnošću prikuplja i sistematizira sve vijesti i komentare koji su povezani sa Općinskim sudom u Bihaću i o tome obavještava predsjednika suda, izrađuje i otprema saopštenja za štampu i informacije društvenim komunikacijskim medijima u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama, uputama i uz prethodno dopuštenje predsjednika suda, učestvuje u održavanju konferencije za štampu, saraduje sa predsjednicima sudskih odjeljenja i prisustvuje svim sastancima odjeljenja i kolegija kako bi se upoznao sa stanjem, odgovara na sve upite novinara uz prethodnu konsultaciju sa predsjednicima sudskih odjeljenja i pojedinačno predmetnim 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 preduzimaju u ovoj oblasti.

U fokusu djelovanja službenika su odnosi sa medijima, ali također i inicijative povezane sa uspostavom dobre i transparentne komunikacije sa ostalim grupama javnosti.

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

Nestalni član kriznog tima je postupajući sudija (ukoliko se radi o konkretnom predmetu), koji će stručnom službeniku za odnose sa javnošću pružiti sve informacije koje bi mogle biti od značaja za rješavanje krize.

Svi zaposlenici Suda, dužni su po saznanju za nastanak krizne situacije, o tome bez odlaganja obavijestiti službenika za odnose sa javnošću. Najmanje jednom godišnje a po potrebi i češće vršiti će se monitoring i evaluaciju Strategije na osnovu izvještaja koji će pripremiti službenik za odnose sa javnošću, 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
Unsko-sanski kanton
Općinski sud u Bihaću
Broj: 17-0-Su-24-000356
Bihać, 14.03.2024. godine



Predsjednik suda

Aladin Bajrić