

**BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNA I HERCEGOVINA
SREDNJOBOSANSKI KANTON/KANTON SREDIŠNJE BOSNE
OPĆINSKI SUD U KISELJAKU**

**P L A N
EKSTERNE KOMUNIKACIJE U
OPĆINSKOM SUDU U KISELJAKU**

decembar, 2024. godine

UVOD

Dok se kod interne komunikacije informacije prenose na gore, na dole ili horizontalno u organizacionoj strukturi ovog suda, u eksternoj komunikaciji informacije se unose u sud i iznose van njega.

Osnovni cilj eksterne komunikacije je poboljšanje komunikacije suda sa zainteresovanim građanima, organizacijama i svim drugim zainteresovanim subjektima, te poboljšanje imidža suda kao otvorenog i savremeno organizovanog. Cilj je da stranke, advokati, predstavnici medija i svi ostali korisnici usluga suda budu zadovoljni uslugama suda, da budu pravovremeno i kvalitetno informisani o aktivnostima u sudu i da na jednostavan način dođu do ovih informacija. Način komuniciranja s javnošću će se mijenjati prema kratkoročnim i dugoročnim ciljevima i potrebama, a najmanje jednom godišnje će se o tome raspravljati u sudu.

I Formalna eksterna komunikacija

Formalnoj eksternoj komunikaciji mora se posvetiti posebna pažnja. Bilo da se ostvaruje putem pisama, e-maila, web sajta, telefona, telefaksa ili na druge načine, efikasna komunikacija je prvi korak u stvaranju pozitivnog imidža ovog suda. Pažljivo kreirana poslovna pisma, izvještaji, prezentacije ili web stranica, pruža eksternom okruženju važnu poruku o kvalitetu organizacije i rada ovog suda.

Predsjednica suda

Predsjednica suda će primati stranke svake srijede, osim u vrijeme godišnjih odmora, u vremenu od 11,00 pa nadalje kada stranke mogu da iznesu usmene pritužbe na neefikasnost u radu suda, te na rad zaposlenih u sudu i urgencije u cilju stavljanja predmeta u rad po hronološkom redu- prema starosti inicijalnog akta, a ako je predmet hitne prirode, po ustanovljenim kriterijumima. Stranka treba prethodno da se najavi kod tehničkog sekretara suda, zbog ograničenog vremena za prijem stranaka. U odsutnosti predsjednice suda stranke će primati zamjenica koga predsjednice odredi.

Predsjednica suda će inicirati povremene sastanke s predsjednikom neposredno višeg suda, članovima VSTV-a, nadležnim ministarstvima pravde, Pravosudnom komisijom, tužilaštvom, advokatskom komorom, notarskom komorom, centrima za edukaciju sudija i tužilaca, centrom za socijalni rad i drugim organima i organizacijama radi razmatranja pitanja značajnih za ostvarivanje nezavisnog, nepristrasnog, profesionalnog i zakonitog rada sudova.

Viša stručnasaradnica za odnose s javnošću – glasnogovornica suda

Prilikom obavljanja ovih poslova glasnogovornica suda, koristi informacije koje dobije od zaposlenika u internom obliku komuniciranja, da bi zatim sređene i uobličene informacije dosljedno prezentovala javnosti.

Glasnogovornica suda postupa po Zakonu o slobodi pristupa informacijama i u tom svojstvu odgovara na zahtjeve stranaka (to mogu biti građani, advokati, ali i mediji koji se često obraćaju sudu sa zahtjevom da pristupe informacijama pozivajući se na odredbe ovog Zakona).

Glasnogovornica suda komunicira sa predstavnicima medija, i odgovara na sve zahtjeve koje podnose, bez formalnih ograničenja (usmeno, pismeno, zahtjeve primljene e-mailom, fax-om, telefonom i sl.). kako bi se izgradili pozitivni odnosi sa predstavnicima medija, neophodno je na sve zahtjeve odgovoriti u što kraćem roku i na taj način pružiti aktuelne, ali i informacije obrađene od strane suda na jeziku koji je razumljiv široj javnosti.

II Neformalna eksterna komunikacija

Za razliku od formalne eksterne komunikacije, koja se često pažljivo priprema, neformalno eksterno komuniciranje se najčešće ostvaruje kao dio rutinskih poslovnih operacija. Svi zaposleni predstavljaju važan neformalni kanal komunikacije sa spoljnim svijetom. U toku obavljanja svakodnevnih radnih aktivnosti oni nesvjesno upijaju informacije koje povećavaju njihovo ukupno znanje koje imaju o ovom sudu. Šta više, svaki put kad neko od zaposlenih govori o sudu, on šalje poruku. Mnogu ljudi iz eksternog okruženja formiraju svoje mišljenje o ovom sudu na osnovu nesvjesnih signala koje zaposleni emituju bilo tonom svog glasa, izrazom lica ili svojom cjelokupnom pojavom.

III Sredstva eksterne komunikacije

Brošure

Na uočljivim i dostupnim mjestima u hodnicima suda (u zgradi Općinskog suda) postavljene su kutije u koje će se ulagati raznovrsne brošure u kojima su razrađene teme koje najčešće interesuju stranke. Brošure će biti pripremljene i izrađene bilo od raznih organizacija, udruženja i institucija, bilo od ovog suda, ali će se uglavnom odnositi na pitanja organizacije i rada suda i sudstva u cjelini, kao i načinu ostvarivanja i zaštite prava i pružanju usluga korisnicima.

Oglasna ploča

U zgradi suda, postavljene su oglasne ploče na kojima se nalaze obavještenja za stranke u postupku, za zaposlene u sudu, kao i razna druga obavještenja kao što su različiti oglasi i rezultati testiranja za prijem novih zaposlenika i slično. Sadržaj na oglasnim pločama se redovno ažurira.

Intervju

Kako bi smo javnost što bolje informisali o dešavanjima u našem sudu, o novinama koje su uvode u radu suda, o problemima koji se javljaju u vezi sa radom suda i sudija, predsjednica suda kao i glasnogovornica suda po ovlašćenju predsjednice suda, po zahtjevu medija, daje izjave za medije i intervjuje. Procedura je takva da novinar dostavi zahtjev za intervju, navede temu o kojoj želi razgovarati i eventualna pitanja koja će postavljati. Po dobijenom zahtjevu novinar će biti obavješten kad je predsjednica u mogućnosti da razgovara sa istim.

WEB stranica

WEB stranica ovog suda ustanovljena je na jedinstven način preko pravosudnog portala Visokog sudskog i tužilačkog vijeća BiH (www.pravosudje.ba). Na WEB stranici su predstavljene sve relevantne informacije i dokumenta vezana za rad suda, kao i pravosuđa u cjelini.

Društvene mreže

Shodno preporukama Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovie, i činjenici da javnost očekuje da, u ostvarivanju koncepta „otvorena pravda“, pravosuđe usvoji nove medijske tehnologije i ostvari neposredan dijalog sa zajednicom, Općinski sud u Kiseljaku se uključio u trend korištenja društvenih medija za komuniciranje informacija i poruka prema svojim ciljnim javnostima.

Imajući u vidu navedeno, Općinski sud u Kiseljaku koristi stranicu na društvenoj mreži Facebook, putem koje plasira javnosti najvažnije informacije o radu suda i aktivnostima.

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 ostale osobe, uživaju slobodu izražavanja. Ipak, uživajući slobodu izražavanja, neophodno je voditi računa o ličnom integritetu i dostojanstvu svog položaja, kao i nepristrasnosti i nezavisnosti pravosuđa.

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

KOMUNIKACIJSKE BARIJERE I NJIHOVO PREVAZILAŽENJE

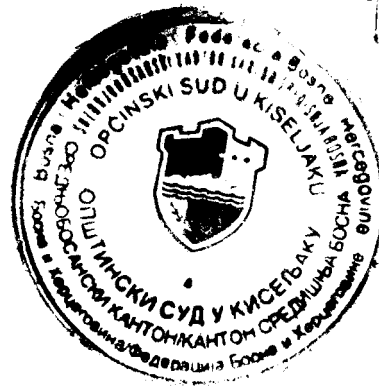
Proces komunikacije prate brojne i raznovrsne teškoće, smetnje i devijacije koje negativno utiču na efikasnost komunikacijskog procesa tzv. **barijere efikasnog komuniciranja**. Te barijere mogu biti **opšteg karaktera** (dvosmislenost poruka, jezik, žargon, nedostatak interesa primaoca, nedostatak znanja, iskrivljavanje poruka, nedostatak vremena i sl.), **psihološke barijere** (razlike u percepcijama, emocije-sreća, ljutnja, tuga, strah, nepovjerenje i sl.) i **kulturne barijere** (razlike u sistemu vrijednosti pošiljaoca i primaoca, status, osjetljivost koja se mijenja, prerano zaključivanje, različita očekivanja, prva impresija, stereotipi i sl.).

Prevazilaženje komunikacionih barijera podrazumjeva preduzimanje aktivnosti za prevazilaženje komunikacijskih barijera koje istovremeno predstavljaju „branu“ ponavljaju starih i nastanku novih barijera u komunikaciji.

UNAPREĐENJE SISTEMA KOMUNIKACIJE

Sistem komunikacije u sudu mora se permanentno unapređivati. Vrlo je bitno da sud prati i implementira najnovije tehnike i tehnologije jer je to uslov efikasnosti i efektivnosti sistema komuniciranja.

Broj: 49 0 Su 071138 24 Su
Kiseljak, 02.12.2024. godine



Predsjednica suda
Orman Šerbo Basema

