

BOSNA I HERCEGOVINA  
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE  
ŽUPANIJA ZAPADNOHERCEGOVAČKA  
OPĆINSKI SUD U LJUBUŠKOM

Broj: 063-0-Su-24-000-226

Ljubuški, 7. lipnja 2024. godine

***KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA  
OPĆINSKOG SUDA U LJUBUŠKOM***

*Lipanj 2024. godine*

## SADRŽAJ

<b>1. UVOD.....</b>	<b>3</b>
1.1. <i>Razlozi usvajanja Komunikacijske strategije.....</i>	<i>3</i>
1.2. <i>Pojam i značaj strateškog dokumenta.....</i>	<i>3</i>
1.3. <i>Svrha komunikacije.....</i>	<i>4</i>
1.4. <i>Strateški i pravni okvir.....</i>	<i>4</i>
1.5. <i>Analiza trenutnog stanja u segmentu transparentnosti.....</i>	<i>4</i>
<b>2. STRATEŠKI CILJEVI.....</b>	<b>6</b>
<b>3. INTERNA I EKSTERNA KOMUNIKACIJA.....</b>	<b>7</b>
3.1. <i>Interna komunikacija.....</i>	<i>7</i>
3.2. <i>Eksterna komunikacija.....</i>	<i>8</i>
<b>4. METODE I SREDSTVA KOMUNIKACIJE.....</b>	<b>8</b>
4.1. <i>Metode i sredstva interne komunikacije.....</i>	<i>8</i>
4.2. <i>Metode i sredstva eksterne komunikacije.....</i>	<i>9</i>
<b>5. KRIZNA KOMUNIKACIJA.....</b>	<b>10</b>
<b>6. POSTKRIZNA SITUACIJA.....</b>	<b>12</b>
<b>7. EVALUACIJA.....</b>	<b>12</b>

## 1. UVOD

Općinski sud u Ljubuškom (u daljnjem tekstu: Sud) opredijeljen je biti transparentna pravosudna institucija u čijem je fokusu vladavina prava kao jedna od glavnih civilizacijskih tekovina, i u tom smislu jačanje neovisnog, nepristranog, profesionalnog i transparentnog pravosuđa.

Jačanje povjerenja javnosti u rad suda i pravosuđa u cjelini je jedan od glavnih ciljeva koji su istaknuti na putu pridruživanja BiH Europskoj uniji, i u tom smislu u interesu je javnosti da ima pristup točnim, provjerenim, ažurnim i razumljivim informacijama o radu i funkcioniranju suda i pravosuđa u cjelini. Vizija Općinskog suda u Ljubuškom je kroz poštivanje društvenih i moralnih vrijednosti postići visoke standarde profesionalnosti, neovisnosti, nepristranosti, pravičnosti i efikasnosti, te osigurati olakšan pristup sudu kroz pojednostavljene mehanizme komunikacije s korisnicima usluga.

Komunikacijska strategija ovog suda utemeljena je na Komunikacijskoj strategiji Visokog sudskog i tužiteljskog vijeća (VSTV) za razdoblje od 2022-2025, koja je donesena u prosincu 2021. godine, te predstavlja strateški okvir i usmjerenje za unaprijeđenje transparentnosti cjelokupnog pravosuđa.

### 1.1. Razlozi usvajanja Komunikacijske strategije

Općinski sud u Ljubuškom ima jasno opredjeljenje očuvanja i unaprijeđenja integriteta Suda kroz promociju postavljenog cilja transparentnosti i otvorenosti.

U tom smislu, Komunikacijska strategija Općinskog suda u Ljubuškom (u daljnjem tekstu: Komunikacijska strategija) treba doprinijeti i promoviranju misije i vizije suda o unaprijeđenju komunikacije unutar pravosudnog sustava, te između institucija pravosudnog sustava i javnosti. Također, njome će se uspostaviti i efikasna dvosmjerna komunikacija, kojom će se osigurati nesmetan protok informacija kroz međusobno uvažavanje i poštovanje svih sudionika u komunikaciji.

Misija Općinskog suda u Ljubuškom je zaštita prava i sloboda građana i pravnih osoba, jačanje povjerenja javnosti u sudski sustav kroz brži i efikasniji pristup pravdi te kroz transparentniji i otvoreniji pristup javnosti. Transparentnost pravosuđa je jedan od temelja izgradnje povjerenja javnosti u njegov rad, ali s druge strane potrebno je voditi računa i o zaštiti zagarantiranih prava i pravnih interesa pojedinca

### 1.2. Pojam i značaj strateškog dokumenta

Komunikacijska strategija Općinskog suda u Ljubuškom je planski okvir uspostavljanja i jačanja komunikacijskih kanala suda, koji se bazira na analizi snaga i prednosti institucije, te trenutnih slabosti i prijetnji, s ciljem definiranja strateških ciljeva komunikacije. Strateška i planska komunikacija ima iznimno veliku prednost nad neplanskim i *ad hoc* pristupom.

Jedan od trenutnih osnovnih problema komuniciranja sa ciljnim grupama u javnosti je činjenica da se pravosudne institucije većinom oslanjaju na reaktivnu komunikaciju, a nedostaje proaktivna i planska komunikacija. U tom smislu Komunikacijska strategija kao strateški dokument doprinosi i daje smjernice za poboljšanje trenutnog stanja što se tiče javnog mnijenja o radu i transparentnosti pravosuđa, ali i pruža okvir za ubuduće strateško komuniciranje sa svekolikim ciljnim grupama.

### **1.3. Svrha komunikacije**

Svrha i cilj planske strateške komunikacije jest transparentnost koja je u interesu javnosti, odnosno da javnost bude upoznata sa informacijama o radu suda kroz točne, provjerene i ažurne informacije, zatim o načinu ostvarivanja prava pred sudom te kroz jasno obrazložene sudske odluke. Nadalje ističe se nužnost strateškog upravljanja procesima komuniciranja radi preveniranja i upravljanja kriznim situacijama.

### **1.4. Strateški i pravni okvir**

Pravni okvir za donošenje Komunikacijske strategije Općinskog suda u Ljubuškom predstavljaju :

- 1.4.1. Zakon o sudovima F BiH („Službene novine Federacije BiH“ br. 38/05, 22/06, 63/10, 72/10, 7/13, 52/14 i 85/21),
- 1.4.2. Pravilnik o unutarnjem sudskom poslovanju FBiH ("Službeni glasnik BiH", br. 66/2012, 40/2014, 54/2017, 60/2017 - ispravka 30/2018 i 83/2022),
- 1.4.3. Zakon o slobodi pristupa informacijama F BiH (Službene novine FBiH, broj 32/01 i 48/11)
- 1.4.4. Komunikacijska strategija VSTV BiH 2022-2025, prosinac 2021.
- 1.4.5. Model strategija za krizno komuniciranje u sudovima i tužiteljstvima, listopad 2022.
- 1.4.6. Smjernice za objavljivanje sudskih i tužiteljskih odluka, akata i informacija o predmetima, broj: 07-02-3-1279-3/2024 od 21.3.2024. godine

### **1.5. Analiza trenutnog stanja u segmentu transparentnosti**

Općinski sud u Ljubuškom je kroz Strateški plan rada za razdoblje 2021.-2024. god., predvidio značajno unaprijeđenje transparentnosti i otvorenosti rada suda, posebno unaprijeđenjem dostupnosti informacija o radu suda koje će sud objavljivati na web stranici suda, te kroz stručno usavršavanje zaposlenika zaduženih za odnose s javnošću i aktivniju komunikaciju medija i suda.

Osnovu za izradu Komunikacijske strategije, te definiranje strateškog okvira, predstavlja analiza snaga i slabosti, te prilika i prijetnji u segmentu transparentnosti tzv. SWOT analiza koja predstavlja sponu između sadašnjeg stanja, koje je utvrđeno analizom trenutne situacije, i budućeg stanja kojemu se stremi, a koje se definira ovom Komunikacijskom strategijom.

PREGLED TRENUTNOG STANJA	PREGLED RIZIKA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Osigurano je stabilno funkcioniranje suda iz županijskog proračuna</li> <li>• Postoji kontinuirana komunikacija sa VSTV-om</li> <li>• Kontinuirano pohađanje edukacija na temu komunikacije sa javnošću</li> <li>• Uspostavljena praksa održavanja dana otvorenih vrata</li> <li>• Web stranica suda koja omogućava lako pretraživanje točnih i ažuriranih informacija o radu suda uz poveznice na web stranice i korisne informacije ostalih institucija</li> <li>• Dostupna podrška i suradnja sa ovlaštenim službama VSTV-a</li> <li>• Uspostavljeni partnerski odnosi sa medijima i organizacijama civilnog društva</li> <li>• Objavljivanje anonimiziranih sudskih odluka na web stranici suda,</li> <li>• Definirana kadrovska struktura i hijerarhija odlučivanja</li> <li>• Kvalitetna IT podrška</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nepovjerenje javnosti u rad pravosuđa</li> <li>• Neobjektivno i pristrano medijskoizvještavanje koje nije u skladu sa standardima profesije</li> <li>• Medijski i politički istupi kroz koje se nerezonski kritizira rad pravosuđa</li> <li>• Nedovoljna financijska sredstva za daljnje usavršavanje osoba zaduženih za odnose s javnošću</li> <li>• Nedovoljna financijska sredstva u smislu provođenja kampanja za informiranje javnosti</li> <li>• Nedovoljna edukacija i kadrovska osposobljenost za krizno komuniciranje</li> <li>• Nepostojanje prakse i znanja u kriznom upravljanju i kriznom komuniciranju</li> <li>• Nedovoljno poznavanje i neuvažavanje značaja adekvatne komunikacije izmedupravosuda i javnosti</li> </ul>

## 2. STRATEŠKI CILJEVI

Prvenstveni cilj ove strategije je kontinuiran rad na stalnom unaprijeđenju interne, eksterne i posebno krizne komunikacije, unaprijeđenje transparentnosti i kvalitetnog predstavljanja u javnosti Suda kako bi se ojačalo povjerenje javnosti u rad Suda i pravosuđa u cjelini, približio način funkcioniranja Suda i osiguralo korisnicima bolje razumijevanje konkretnih aktivnosti. S tim u vezi posebno se naglašava važnost jačanja suradnje s masovnim medijima kao osnovnom komunikacijskom poveznicom između građana kao najvažnije ciljne javnosti i pravosuđa.

### Strateški ciljevi Općinskog suda u Ljubuškom su sljedeći:

1. Kontinuiran rad cijelog kolektiva suda na održavanju pozitivnog ugleda i integriteta suda kroz promociju transparentnosti i otvorenosti te jačanju povjerenja građana BiH u pravosuđe kao cjelinu.
2. Jačanje internih kapaciteta i kadrovskog potencijala, a ponajviše jačanje svijesti zaposlenih o kvalitetnoj internoj i eksternoj komunikaciji, informiranosti i dijeljenju relevantnih informacija sa cjelokupnom javnošću.
3. Pravovremeno i točno dijeljenje relevantnih informacija prvenstveno kroz redovno ažuriranje web stranice suda, koji je vlastiti kanal komunikacije i ne može biti objekt pogrešne interpretacije odnosno „uredničke“ kontrole
4. Pravovremen i profesionalan odgovor na zahtjeve za slobodan pristup informacijama,
5. Javno objavljivanje statističkih podataka o radu suda,
6. Objavljivanje anonimiziranih sudskih odluka na web stranici suda,
7. Uspostavljanje odgovarajućeg sustava ovlaštenja i odgovornosti glede postupanja suda u kriznim situacijama
8. Unaprijeđenje suradnje sa drugim pravosudnim institucijama, akademskom zajednicom, predstavnicima izvršne i zakonodavne vlasti, nevladinim organizacijama/organizacijama civilnog društva, strukovnim udruženjima, odvjetničkim i notarskim komorama, te međunarodnim organizacijama.

### Načini za unaprijeđenje komunikacije sa medijima:

- Promptni odgovori na medijske upite (po mogućnosti istog dana kada su podneseni),
- Konferencije za medije o važnim događajima,
- Objava godišnjeg izvješća o radu Suda putem weba, te općenito objava informacija putem priopćenja za javnost,
- Objavljivanje informacija temeljem zahtjeva za slobodan pristup informacijama,
- Pristup medija na suđenjima otvorenima za javnost, ako ne postoje smetnje druge vrste
- Kvalitetan i redovno ažuriran sadržaj i novosti koje se objavljuju na web stranici Suda

- Bolje iskoristiti potencijale koje nudi radio kao komunikacijski kanal, te novine i časopise koji često imaju detaljniji pristup, dublji kontekst i analizu sadržaja poruke

### 3. INTERNA I EKSTERNA KOMUNIKACIJA

#### 3.1. Interna komunikacija

Putem interne komunikacije se prenose i razmjenjuju informacije internog karaktera koje su neophodne za svakodnevno funkcioniranje i rad Suda. Njome se zaposlenici institucije kao primarna ciljano javnost informiraju na operativnom i strateškom nivou te se pruža mogućnost davanja povratne informacije u cilju stalnog unaprijeđivanja rada Suda imajući u vidu ograničenja postavljena važećim zakonima koji se odnose na pristup određenim kategorijama podataka (npr. osobnim i tajnim podacima). Internu komunikaciju provode svi zaposlenici suda, a nositelji aktivnosti su predsjednica suda, rukovoditelj odjela sudske uprave, tehnička tajnica te službenici zaduženi za odnose s javnošću.

Kvalitetna interna komunikacija preduvjet je kvalitetne eksterne komunikacije; da bi se institucija razvijala u proaktivno pravosudno tijelo na usluzi građanima potrebno je raditi na motiviranju zaposlenika u izražavanju mišljenja i ideja u cilju usuglašavanja načina za efikasnije rješavanje tekuće problematike i ostvarivanje zadanih strateških komunikacijskih ciljeva. Interna komunikacija se treba temeljiti na dvosmjernim i uključujućim odnosima i komunikacijom između rukovodstva institucije i zaposlenika.

Interna komunikacija može ići u tri smjera:

- „komunikacija prema dolje“ - od predsjednika suda prema zaposlenicima (prenošenje odluka i uputa zaposlenicima u cilju efikasnijeg izvršavanja radnjih zadataka)
- „komunikacija prema gore“ – od zaposlenika prema predsjedniku suda (iznošenje problema, sugestija, radnog učinka itd.)
- „horizontalna komunikacija“ – odvija se između zaposlenika, odnosno između odjela/službi, u cilju koordiniranja zadataka, dijeljenja informacija i pronalaska rješenja za tekuće probleme

Nadalje, nužno je naglasiti da zaposlenici Suda predstavljaju i važan neformalan kanal eksterne komunikacije te da svojim vladanjem tokom svakodnevnih aktivnosti šalju javnosti poruku i stvaraju sliku o instituciji u kojoj su zaposleni. Stoga je potrebno izgraditi svijest kod svih zaposlenika Suda o važnosti dobre komunikacije i informiranosti te tako jačati interne kapacitete.

Nositelji pravosudnih funkcija predstavljaju glavnu poveznicu između pravosudnog sustava i javnosti; na osnovu njihovog kvalitetnog rada, donošenja zakonitih i pravovremenih odluka i informiranja sveukupne javnosti o istome, raste povjerenje javnosti te se jača ugled pravosudne institucije.

### **3.2. Eksterna komunikacija**

Eksterna komunikacija je komunikacija sa javnošću koju čine predstavnici zakonodavne i izvršne vlasti, akademska zajednica, nevladine organizacije/organizacije civilnog društva, strukovna udruženja, odvjetničke i notarske komore, mediji, međunarodne organizacije te građani i ostali neposredni korisnici usluga suda

Putem eksterne komunikacije se utječe da javnost bolje razumije nadležnost i složenost poslova koje sud obavlja, te se njome stječe povjerenje javnosti i cjelokupnog društva u transparentnost, blagovremenost i kvalitetu rada suda. U tom smislu građani su u fokusu kao najvažnija i najšira ciljna grupa, kao krajnji korisnici sudskih usluga, a s tim u vezi ističe se uloga masovnih medija kao dominantnog sredstva za oblikovanje osobnih uvjerenja najšire javnosti.

Stoga je potrebno unaprijediti suradnju s medijima i tu suradnju postaviti među najveće prioritete i ciljeve komunikacijske strategije, obzirom da su mediji osnovna komunikacijska veza između građana i pravosuđa. Za eksternu komunikaciju u sudu zaduženi su predsjednik suda i službenici zaduženi za odnose s javnošću.

## **4. METODE I SREDSTVA KOMUNIKACIJE**

Za ostvarivanje optimalnih rezultata i pravovremeno i potpuno dostavljanje informacija koriste se različiti kanali komunikacija i informacija:

- web stranica suda ( Sud prezentira važne informacije o svom radu u okviru portala pravosudje.ba, kao sustava jedinstvenog predstavljanja web sadržaja pravosudnih institucija u BiH)
- elektronska dostava informacija
- usmeno priopćavanje
- pismeno priopćavanje

### **4.1. Metode i sredstva interne komunikacije**

U internom komunikacijskom sustavu svi zaposlenici Suda predstavljaju ciljnu grupu, (nositelji pravosudnih funkcija, državni službenici i namještenici), te je shodno tome kvalitetna interna komunikacija u sva tri smjera (komunikacija prema gore, komunikacija prema dolje i horizontalna komunikacija) temelj uspješne suradnje među zaposlenika institucije međusobno i između zaposlenika i rukovodstva institucije.

Najčešći načini internog komuniciranja u Sudu su:

- osobni komunikacijski kanali u koje spadaju: sjednice Stručnog kolegija, kolegiji predsjednika suda, opća sjednica, sastanci i dr.



- pisani komunikacijski kanali u koje spadaju: dopisi, mjesečni i godišnji izvještaji, priručnici za zaposlenike, letci, brošure i dr.
- elektronski komunikacijski kanali u koje spadaju; e-mail, web stranica suda, telefon, fax i sl.

#### 4.2. Metode i sredstva eksterne komunikacije

Eksterna komunikacija kao spona između institucije i javnosti treba se temeljiti na brzom pružanju informacija te poštivanju transparentnosti, točnosti i načela legaliteta u komunikaciji sa javnošću, na razumljivom jeziku.

Obzirom da su mediji identificirani kao posebno važna ciljna grupa u okviru eksterne komunikacije koja je istovremeno u ulozi javnosti ali i u ulozi prenositelja informacija građanima, eksterna komunikacija predstavlja elementarni faktor u izgradnji imidža Suda kao transparentne institucije u službi građana i cjelokupnog društva.

Sve fizičke i pravne osobe predstavljaju korisnike usluga suda i mogu tražiti od Suda potrebne informacije, koje spadaju u njegovu nadležnost. Na web stranici Suda se nalaze obavijesti za javnost o aktivnostima i događajima u Sudu, o organizaciji rada suda, važni dokumenti, informacije o objavljenim javnim natječajima, izvješća o radu, anonimizirane sudske odluke, raspored suđenja, sadržaji informativnog i edukativnog karaktera, često postavljana pitanja i druge informacije.

Sudski postupci su javni i njih mogu pratiti mediji, osim kada je zakonski predviđeno isključenje javnosti radi zaštite posebnih interesa.

Prilikom prisustva sudskim postupcima, mediji moraju poštovati osnovna načela o izvješćivanju kao što su pravo na pravično suđenje, načelo presumpcije nevinosti itd. Prisustvo medija na suđenju jedan je od osnovnih elemenata načela javnosti, kao i prisustvo medija na objavi presude i dostupnost i objava informacija o sudskim postupcima.

Za prisutnost medija na suđenjima i raspravama potrebno je prethodna najava i podnošenje pismenog zahtjeva sa navođenjem podataka osoba koje će sudjelovati na ročištu, te je potrebno navesti odnosi li se zahtjev samo na prisustvo i fotografiranje ili i na audio i video snimanje. Za sudjelovanje na suđenjima u kaznenim postupcima predsjednik suda donosi rješenje koje se dostavlja podnositelju zahtjeva.

Sud kao i druge pravosudne institucije, organi vlasti i institucije javne uprave obvezno postupaju po odredbama Zakona o slobodi pristupa informacijama u FBiH („Službene novine F BiH“, broj 32/01 i 48/11).

Zakonski rok za postupanje po zahtjevu za slobodan pristup informacijama iznosi 15 dana, osim u izvanrednim prilikama i složenijim predmetima za koje je potrebno duže vrijeme za obradu podataka, o čemu je potrebno pravovremeno obavijestiti tražitelja informacije.

Komunikacija sa fizičkim i pravnim osobama odvija se naročito putem: web stranice suda, oglasne ploče suda, komunikacije na sudskoj porti, u sudskoj pisarnici, te u zemljišnoknjižnom

uredu, sastanka kod predsjednika suda, pisanog podneska predsjedniku suda ili sudskoj upravi, zatim putem kutije za pritužbe, sugestije i pohvale, putem sudskih publikacija i raznog promotivnog materijala.

Predsjednik suda definira i koordinira politiku odnosa s medijima;

- predsjednik suda je ovlaštena osoba za predstavljanje Suda u medijima,
- ostali zaposlenici suda uključujući i nositelje pravosudnih funkcija ovlašteni su predstavljati Sud u medijima onda kad je to predviđeno zakonom ili kad su na to izričito ovlašteni od strane predsjednika Suda,
- odgovore na pitanja medija pripremaju službenici za odnose s javnošću te se isti nakon konzultacije sa predsjednikom suda dostavljaju medijima,
- sve zahtjeve za usmenim izjavama i intervjuima obrađuju i uz suglasnost predsjednika suda odobravaju službenici za odnose s javnošću,
- ako su pojedine izjave od strane ostalih zaposlenika suda dane bez odobrenja predsjednika, o tome je nužno informirati službenike za odnose s javnošću, koji će o tome informirati predsjednika suda.

Za prijem kod predsjednika suda potrebna je prethodna najava uz podnošenje pismenog zahtjeva na unaprijed pripremljenom obrascu.

Za sačinjavanje priopćenja za javnost i njegovu objavu, po odobrenju predsjednika suda, zaduženi su ovlašteni službenici za odnose s javnošću.

Brošure, plakati i promotivni materijali također predstavljaju bitan način informiranja javnosti o radu, aktivnostima, projektima i uslugama Suda.

U komunikaciji sa predstavnicima zakonodavne i izvršne vlasti dolazi do razmjene podataka i informacija koje su neophodne za rad suda, te se u navedenoj komunikaciji posebno vodi računa o nezavisnom i nepristranom položaju suda i očuvanju integriteta. Također u komunikaciji o stručnim pitanjima sa akademskom zajednicom, odvjetničkim i notarskim komorama, nevladinim organizacijama i organizacijama civilnog društva kao i sa strukovnim udruženjima daje se značajan doprinos rješavanju otvorenih pitanja u pravosuđu.

## **5. KRIZNA KOMUNIKACIJA**

Kriza u radu institucije može se definirati kao situacija koja može nanijeti štetu instituciji, rukovodstvu, zaposlenicima ili njenom ugledu ili je šteta već učinjena. Krizne situacije u radu Suda dio su poslovnog procesa koje mogu izazvati nerazumijevanje ili pogrešno tumačenje donesenih odluka, a to može dovesti do različitih vrsta pogrešnih percepcija i sumnji u transparentnost Suda i pravosuđa u cjelini.

Od pravosuđa se očekuje da bude korektivna snaga društvenih nesavršenosti i kad željeni rezultat izostane ili se ne dobije željeni odgovor, javnost često dobije negativnu percepciju o instituciji kao garantu pravne sigurnosti. Stoga se u takvim situacijama pojave krize (npr. krize javnog mišljenja, krize ekonomsko-političke prirode ili percepcijskih kriza javlja potreba za kriznim komuniciranjem.

Jedan od strateških ciljeva jest preventivnim djelovanjem omogućiti javnosti bolje razumijevanje pravosudnog sustava te načina na koji ono služi građanima. Potrebno je svakodnevno pratiti medijsko izvještavanje i „glas javnosti“ kako bi se prepoznala i uspješno prebrodila kriza. Opći cilj je poboljšati i ojačati kapacitete Suda u upravljanju kriznim situacijama, kao i u kriznom komuniciranju.

Pored uspješnog prepoznavanja izvora krize za svoju reputaciju, veoma je važno znati na koji način postupati kada kriza nastupi, stoga je za uspješno komuniciranje u kriznim situacijama važno slijediti određena pravila. Prilikom donošenja odluka iz svoje nadležnosti potrebno je ocijeniti hoće li određena odluka izazvati krizu, nerazumijevanje i potrebu za kriznim komuniciranjem, te u slučaju konstatacije da postoji opasnost od krizne situacije imati spremne odgovore na potencijalna pitanja.

Općinski sud u Ljubuškom će preventivno uspostaviti neformalni tim za planiranje i upravljanje kriznom situacijom, koji će činiti predsjednica suda, zaposlenici koji na profesionalan način mogu doprinijeti rješavanju krize, te osobe zadužene za odnose s javnošću.

Zadatak tima u vrijeme trajanja krize će biti procijeniti razinu izazova koji je određena situacija izazvala, osmisliti plan rješavanja krize i odrediti osobu koja će biti glasnogovornik institucije tokom krize, koji će zainteresiranoj javnosti pojasniti situaciju i odgovoriti na eventualna pitanja, te odrediti načine komuniciranja koji će biti korišteni u kriznom komuniciranju.

Osnovna načela upravljanja krizom uključuju:

- definiranje problema (prikupljanje informacija, procjena smjera krize, određivanje načina komuniciranja s javnošću)
- kontrola toka informacija
- prognoza eventualnih smjerova u kojima se kriza može kretati (svakoj pa i najmanjoj kriznoj situaciji pristupiti sa dužnom pažnjom kako ne bi prerasla u veću krizu)
- razumijevanje potreba medija i osmišljavanje adekvatnog pristupa svim potencijalnim ciljnim grupama u javnosti
- oslanjanje na timske a ne na individualne snage, utvrđuju se eventualne greške u djelovanju i komuniciranju, utvrđuju se koraci koji će se poduzeti, osobito definiranje prve poruke prema javnosti putem medija, kako bi se dalo do znanja da se poduzimaju odgovarajuće mjere za rješavanje situacije

Krizni tim će unaprijed pripremiti komunikacijski protokol kojim se definira „red u komuniciranju“ na način da se zna tko koga obavještava, tko saziva tim i tko je izvor pouzdanih informacija koje će se dalje komunicirati i uz pomoć kojih će se uspostaviti kontrola nad krizom.

Kod obraćanja medijima u kriznoj situaciji javnost se informira samo o relevantnim trenutno poznatim informacijama. U krizama visokog stupnja izjavu daje predsjednik suda, a u krizama malog i srednjeg intenziteta izjavu mogu dati službenici za odnose s javnošću.

Jedna od važnih zadaća tima je definiranje mogućih strategija komuniciranja koje će se primijeniti u datoj situaciji, vodeći računa o specifičnostima svake od strategija.

Ciljne grupe je potrebno obvezno informirati o prošlim i trenutnim događajima u vezi sa kriznom situacijom te što je institucija poduzela kako bi se kriza prebrodila. U svakom slučaju potrebno je odgovoriti na pitanja medija i javnosti što je moguće prije, točno i potpuno. Prilikom obraćanja javnosti potrebno je prenijeti jasne i pripremljene poruke u kojima se ističe svjesnost postojanja krize, napore da se situacija drži od kontrolom i na koncu naglasak da institucija čini sve kako bi se kriza prebrodila. Svi članovi tima trebaju prenositi iste poruke i biti usklađeni kako bi se osigurala vjerodostojnost informiranja.

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

Proaktivna i organizirana komunikacija može pomoći sudu u prevenciji potencijalnih negativnih reakcija šire javnosti u istuacijama visokog rizika za reputaciju institucije.

U svakom slučaju, potrebno je učiniti sve što je moguće kako bi se krizne situacije spriječile, a u slučaju izbijanja krize potrebno je pristupiti rješavanju iste sa maksimalnom posvećenošću, kako ne bi došlo do širenja krize.

## **6. POSTKRIZNA KOMUNIKACIJA**

U fazi postkriznog komuniciranja bitno je napraviti analizu odrađenog kriznog komunikacijskog procesa, kako bi se izvukli zaključci i poboljšala krizna komunikacija u budućim situacijama.

Analizom postupanja u krizi, utvrdit će se što je bilo dobro, a što ne, kakav je bio utjecaj krize i kriznog komuniciranja na ciljne grupe i je li kriza mogla biti izbjegnuta i na koji način, kako bi se u budućnosti dodatno predvidjeli rizični faktori i unaprijedilo krizno komuniciranje u budućnosti.

## **7. EVALUACIJA**

Kako bi se ostvarili ranije istaknuti osnovni komunikacijski ciljevi: puna transparentnost sustava i unaprijeđenje povjerenja javnosti u njega, potrebno je pratiti djelotvornost ove Strategije, tj. realizaciju postavljenih ciljeva ali i detektiranje problema u realizaciji. Evaluacija će ovisno o tehničkim i financijskim aspektima uključivati analizu medijskih sadržaja, analizu javnog mnijenja, prikupljanje raznih izvješća i slično.

Praćenje realizacije ove Strategije bit će povjereno službenicima zaduženima za odnose s javnošću, koji će prikupljati sve relevantne informacije i zajedno sa predsjednicom suda minimalno jednom godišnje analizirati postignuti napredak u realizaciji postavljenih osnovnih ciljeva, a po potrebi će se poduzimati korektivne aktivnosti, ukoliko to određeni događaji i promjene u okruženju budu zahtijevali.

Zaključno, potrebno je implementirati integriranu strategiju komuniciranja, koja je kombinacija raznih medijskih kanala i alata komunikacije kako bi se postigli strateški ciljevi.

Atmosfera koja trenutno vlada u javnosti glede povjerenja u rad sudova i pravosuđa u BiH općenito treba mijenjati i poboljšavati kroz bolju informiranost, komunikaciju te kroz daljnje otvaranje pravosudnih institucija prema ciljnim grupama u javnosti.

Ljubuški, 7. lipnja 2024. godine

Broj: 063-0-Su-24-000-226

