

**BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
ZENIČKO- DOBOJSKI KANTON
OPĆINSKI SUD U KAKNJU
Broj:36 0 Su 059700 21 Su
Kakanj, 04.07.2022.godine**

KOMUNIKACIJSKA STRATEGIJA OPĆINSKOG SUDA U KAKNJU

Kakanj, 04.07.2022.godine

SADRŽAJ

I UVOD.....	3
II PRAVNI OKVIR ZA DONOŠENJE STRATEGIJE	3
III MISIJA, VIZIJA I MANDAT.....	3
1. Misija	3
2. Vizija	3
3. Nadležnost	Error! Bookmark not defined.
IV CILJNE JAVNOSTI I KLJUČNI PRINCIPI INFORMIRANJA	4
1. Ključni principi informisanja	5
2. Specifični principi informisanja	5
V STRATEGIJA ODNOSA S JAVNOŠĆU	5
1. Generalni cilj i misija odnosa s javnošću Općinskog suda u Kaknju	5
2. Ključni strateški pravci djelovanja	6
3. Taktike i aktivnosti u provedbi strategije	6
3.1. Proaktivna komunikacija sa medijima	6
3.2. Saopćenja za javnost	7
3.3. Web stranica Općinskog suda u Kaknju	8
3.4. Odgovori na zahtjeve za pristup informacijama	8
3.5. Komuniciranje sa pravnim i fizičkim licima	8
4. SWOT analiza	9
5. Identifikovanje strateških oblasti i strateških odgovora	10
VI KRIZNO KOMUNICIRANJE.....	12
1. Pojam krize	12
2. Generalni cilj Strategije za kriznu komunikaciju	12
3. Strateški ciljevi i zadaci kriznog komuniciranja	13
3.1. Preventivne aktivnosti	17
3.2. Faktori upravljanja krizom	18
3.3. Aktiviranje radne grupe za krizno komuniciranje (krizni tim)	18
3.3.1. Plan kriznog komuniciranja	19
3.3.1.1. Određivanje ciljnih javnosti	19
3.3.1.2. Određivanje ključnih poruka	19
3.3.1.3. Određivanje komunikacijske taktike	20
3.3.1.4. Donošenja Plana krizne komunikacije	20
3.3.1.5. Realizacija Plana krizne komunikacije	20
3.3.1.6. Evaluacija implementacije kriznog plana	21
3.3.1.7. Posebna pravila za postupanje u kriznoj situaciji izazvanoj kritikom	21
3.3.2. Organizacioni okvir za realizaciju Strategije	22
3.3.2.1. Tim za krizno komuniciranje	22
VI PRAĆENJE I PROCJENA STRATEGIJE	23

I UVOD

Godišnjim programom rada Općinskog suda u Kaknju za period 2021. - 2023.godina broj: 36 0 Su 055273 21 Su 3 od 25.05.2021.godine, kao jedan od strateških ciljeva koje Sud nastoji postići je unapređenje transparentnosti rada suda. Aktivnosti koje je Sud planirao programom rada poduzeti u cilju realizacije strateškog cilja unapređenja transparentnosti rada suda u 2021.godini jeste i kreiranje nacrtu komunikacijske strategije.

Komunikacijska strategija koja uključuje i krizno komuniciranje Općinskog suda u Kaknju (u daljem tekstu: Strategija) sadrži skup mjera i aktivnosti koje se provode s ciljem uspostavljanja, razvoja i unapređenja odnosa sa svim oblicima javnosti. Tu posebno spadaju: svi subjekti na koje se odnosi uloga Suda (stranke), zatim profesionalna zajednica, mediji, kao i opća javnost.

Ova Strategija će pružanjem i postavljanjem sistemskog okvira za strateško planiranje interakcije sa svim oblicima javnosti, posebno u kriznim situacijama, omogućiti bolje razumijevanje konkretnih aktivnosti Suda među strankama, advokatima i drugim pripadnicima profesionalne zajednice, čime se u suštini promoviše otvorenost, transparentnost, zakonitost i institucionalna odgovornost Suda.

II PRAVNI OKVIR ZA DONOŠENJE STRATEGIJE

Pravni okvir za donošenje Strategije čini:

- a) Zakon o sudovima u Federaciji BiH („Službene novine Federacije BiH“ broj: 38/05, 22/06, 63/10, 72/10, 7/13 i 52/14)
- b) Pravilnik o unutrašnjem sudskom poslovanju („Službeni glasnik Bosne i Hercegovine“ broj: 66/12, 40/14, 54/17, 60/17 i 30/18)
- c) Strategija za reformu sektora pravde BiH
- d) Nacrt komunikacijske strategije Visokog sudskog i tužilačkog vijeća Bosne i Hercegovine 2021-2025 iz juna 2021.godine.

III MISIJA, VIZIJA I NADLEŽNOST

1. Misija suda

Općinski sud u Kaknju osigurava da se poslovi u sudu obavljaju blagovremeno, efikasno i kvalitetno, a s ciljem postizanja potpune ažurnosti svih odjeljenja i rješavanja predmeta u zakonom predviđenom i razumnom roku.

2. Vizija suda

Općinski sud u Kaknju je neovisna, efikasna, kvalitetna i transparentna pravosudna institucija, koja osigurava poštivanje vladavine prava i sloboda građana, sa osiguranim pristupom sudu i ranjivim kategorijama društva.

3. Nadležnost suda

Na osnovu Zakona o sudovima u Federaciji Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH ", broj 38/05, 22/06, 63/10, 72/10, 7/13 i 52/14), Općinski sud u Kaknju je nadležan:

1) U krivičnim predmetima:

- da u prvom stepenu sudi: za krivična djela za koja je zakonom propisana kao glavna kazna novčana kazna ili kazna zatvora do 10 godina, ako posebnim zakonom nije određena nadležnost drugog suda; za krivična djela za koja je posebnim zakonom određena nadležnost općinskog suda; za krivična djela za koja je Sud Bosne i Hercegovine prenio nadležnost na općinski sud; u svim krivičnim postupcima protiv maloljetnika; da postupa tokom istrage i nakon podizanja optužnice u skladu sa zakonom; da odlučuje o vanrednim pravnim lijekovima kad je to zakonom predviđeno; da odlučuje o brisanju osude i prestanku mjera sigurnosti i pravnih posljedica osude, na osnovu sudske odluke i da postupa po molbama za pomilovanje u skladu sa zakonom.

2) U građanskim predmetima da u prvom stepenu sudi:

u svim građanskim sporovima i u vanparničnom postupku.

3) U prekršajnim predmetima da u prvom stepenu sudi:

u svim prekršajnim predmetima i odlučuje o zahtjevima za ponavljanje prekršajnog postupka.

4) U drugim predmetima:

- da vodi izvršni postupak, ako zakonom nije drugačije određeno;
- da određuje mjere osiguranja, ako zakonom nije drugačije određeno;
- da rješava u posebnim postupcima, ako zakonom nije drugačije određeno;
- da obavlja zemljišno-knjižne poslove u skladu sa zakonom;
- da pruža pravnu pomoć sudovima u Bosni i Hercegovini;
- da vrši poslove međunarodne pravne pomoći, ako zakonom nije određeno da neke od tih poslova vrši kantonalni sud;
- da vrši druge poslove određene zakonom

Općinski sud u Kaknju mjesno je nadležan za područje Općine Kakanj.

IV CILJNE JAVNOSTI I KLJUČNI PRINCIPI INFORMIRANJA

Bez obzira na to da li je riječ o kompaniji, organizaciji ili javnoj instituciji postoje najmanje dvije publike koje se moraju uzeti u obzir prilikom pisanja strategije za komunikacije: interna javnost i eksterna javnost.

U internu javnost spadaju svi zaposlenici suda (nosioci pravosudne funkcije, državni službenici i namještenici).

Podjela eksterne javnosti je mnogo kompleksnija, pa je čine:

- korisnici usluga suda (stranke)
- profesionalna zajednica;
- mediji i
- opća javnost.

Način obraćanja i prezentacije informacija se mijenjaju i ovise od javnosti kojoj se ista plasira.

U nekim će slučajevima ista informacija biti prezentirana 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.¹

1. Ključni principi informisanja

Ovaj sud plasira saopćenja za javnost kojima obavještava javnost o radu suda na tromjesečnom nivou, aktivnostima suda, rasporedu ročišta, prodajama u izvršnim postupcima, objavom prvostepenih odluka izrečenim u krivičnim predmetima za krivična djela koja sadrže obilježja koruptivnih krivičnih djela vodeći računa o poštivanju sljedećih ključnih principa:

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

2. Specifični principi informisanja

Za objavu informacija o toku konkretnog postupka važe i sljedeći specifični principi:

- a) mogu se objaviti informacije o statusu predmeta i preduzetim radnjama suda;
- b) mogu se objaviti informacije koje objašnjavaju elemente bića krivičnog djela (mjesto, vrijeme, način učinjenja i posljedice krivičnog djela);
- c) može se objaviti pretpostavka o trajanju postupka, ali ne i procjena na koji način će postupak biti okončan;
- d) može se objaviti informacija o zakazanim terminima glavnog pretresa;
- e) uvijek se po izradi pismenog otpravka presude u krivičnim predmetima za krivična djela koja sadrže obilježja koruptivnih krivičnih djela, ista, nakon što prođe postupak anonimizacije, objavljuje na web stranici suda.

V STRATEGIJA ODNOSA S JAVNOŠĆU

1. Generalni cilj i misija odnosa s javnošću Općinskog suda u Kaknju

Popularizacija rada i jačanje ugleda institucije Općinskog suda u Kaknju kod svih grupa javnosti zainteresovanih za njegovo djelovanje, kroz unapređenje efikasnosti interne komunikacije, kao i kroz jasnu i transparentnu eksternu komunikaciju sa fokusom na saradnju sa medijima.

¹ Općinski sud u Kaknju svoj Godišnji izvještaj redovno objavljuje na web stranici suda, najkasnije do kraja januara naredne godine. Pored objave kompletnog dokumenta, koji predstavlja informaciju prilagođenu struci, istovremeno se daje saopćenje za javnost (medije i opću javnost) u obliku sažetka Godišnjeg izvještaja o radu koji na opisan način prezentira isti, bez pretjerane upotrebe stručne terminologije i brojki, uz obavezno očuvanje istinitosti i vjerodostojnosti. Isti je slučaj i sa presudama ovog suda. Pored kompletne anonimizirane presude, koja može biti predmet interesovanja profesionalne zajednice, istovremeno se objavljuje saopćenje za javnost koje sadrži samo izreku presude, koja zanima građane i novinare.

2. Ključni strateški pravci djelovanja

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

- Održavanje kontinuirane proaktivne komunikacije sa medijima;
- Jačanje internih kapaciteta za razvijanje i održavanje imidža Suda i provođenje dobrih praksi odnosa s javnošću od strane svih zaposlenika Suda;
- Efikasna krizna komunikacija u cilju blagovremenog informisanja svih grupa javnosti o postupanju Suda u konkretnim situacijama koje su od većeg interesa javnosti;
- Unapređenje saradnje sa drugim pravosudnim institucijama, međunarodnim organizacijama, nevladinim sektorom u BiH i drugim institucijama u BiH i inostranstvu.
- Podizanje stepena razumijevanja aktivnosti Suda kao institucije koja je nadležna za provođenje zakona i učvršćivanje vladavine prava i pravne države;
- Održavanje integriteta Suda kao institucije koja svoju misiju ispunjava u potpunosti;
- Održavanje imidža Suda kao institucije koja promovise transparentnost rada, otvorenost za najširu društvenu interakciju u razmjeni informacija i institucionalnu odgovornost;
- Omogućavanje svim oblicima javnosti brz, jednostavan i ekonomičan pristup informacijama pod kontrolom Suda.

3. Taktike i aktivnosti u provedbi strategije

3.1. 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, ovaj sud provodi aktivnosti koje se odnose na održavanje konferencija za medije, u pravilu dva puta godišnje, a po potrebi i češće, zatim, davanje individualnih intervjua predsjednika suda, te objavljivanje saopćenja za javnost na web stranici Suda.

Predsjednik suda definira politiku odnosa sa medijima, stara se da svi uposlenici suda budu upoznati sa njom i da je dosljedno provode. Politika odnosa sa medijima zasniva se na sljedećim smjernicama:

- a) sve poruke koje izlaze iz Suda treba prezentirati uz jasno i nedvosmisleno tumačenje;
- b) predsjednik suda je jedina ovlaštena osoba za predstavljanje Suda u medijima;
- c) u odsutnosti predsjednika, ovlaštena osoba za predstavljanje suda je zamjenik predsjednika;
- d) sudije i ostali zaposlenici Suda ovlašteni su da predstavljaju Sud u medijima, samo kada je to predviđeno zakonom, ovom Strategijom ili kada su na to izričito ovlašteni od strane predsjednika suda;
- e) svi zahtjevi za intervjuima potvrđuju se od strane predsjednika suda, a u slučaju davanja intervjua bez odobrenja predsjednika, svi uposlenici koji u njima učestvuju ili za iste saznaju, dužni su bez odlaganja obavijestiti predsjednika suda;

Pored intervjua, 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 Kaknju, naročito organizira:

- a) dva puta godišnje, u mjesecu januaru i julu kada predsjednik suda prezentira Godišnji izvještaj o radu suda;
- b) ako se ukaže potreba zbog specifičnosti pojedinog predmeta od interesa za javnost i medije

Prilikom sazivanja konferencije za medije, naročito se vodi računa o:

- a) blagovremenoj najavi konferencije za medije;
- b) kompetentnosti govornika na konferenciji za medije;
- c) izbjegavanju podudaranja vremena održavanja konferencije za medije sa drugim važnim događajima;
- d) odgovarajućem prostoru za održavanje konferencije za medije i
- e) pripremi materijala za medije koji sadrže detaljnu prezentaciju informacije.

Konferenciju za medije organizira predsjednik suda.

Kada su u pitanju intervjui, kako je određeno politikom kontakata sa medijima, zahtjeve za intervju odobrava predsjednik suda. Intervjui zahtijevaju proaktivno planiranje i pripremu, zbog čega će se uvijek u redovnim okolnostima, unaprijed tražiti pitanja koja će biti predmetom intervjua, ili barem teme o kojima će se govoriti.

3.2. Saopćenja za javnost

Za sačinjavanje saopćenja za javnost i njegovu objavu, po odobrenju predsjednika suda, do upošljavanja stručnog saradnika za odnose sa javnošću, zadužen je sekretar suda. Pri sačinjavanju i objavi saopćenja za javnost, potrebno je voditi se sljedećim principima:

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

Saopćenja za javnost se distribuiraju:

- a) objavljivanjem na web stranici Općinskog suda u Kaknju što će dati mogućnost da informacija bude dostupna svim zainteresiranim javnostima koje će istoj moći pristupiti 24/7;
- b) elektronskom poštom (e-mail)- sredstvo komunikacije koje omogućava da na brz i direktan način saopćenje za javnost bude dostavljeno predstavnicima medija (urednicima i novinarima) i drugim zainteresiranim subjektima;
- c) faksom- ukoliko se elektronska pošta ne može koristiti, posebno u hitnim slučajevima;
- d) telefonskom komunikacijom- zbog realne mogućnosti da se dogode greške i nesporazumi, ova vrsta komunikacije se treba koristiti sa pažnjom i uglavnom nakon što je informacija već objavljena pouzdanijim komunikacijskim kanalom koji neće izmijeniti sadržaj informacije, ili kao izuzetak kada druge mogućnosti komuniciranja nisu dostupne, a situacija je takva da ne trpi odlaganje.

Saopćenja za javnost su način da se u kratkom vremenskom roku prenese zvanična informacija. Ovaj način komunikacije, Sud koristi naročito za objavu sljedećih vijesti:

- a) kompletne, djelomično anonimizirane prvostepene krivične presude koje se odnose na krivična djela korupcije,
- b) izreke prvostepenih presuda kao saopćenje za opću javnost;
- c) administrativne i organizacijske promjene u Sudu;
- d) važne kadrovske promjene;
- e) objavljivanje statističkih izvještaja;
- f) inicijative ili inovacije koje su od značaja za poboljšanje usluga;

- g) sve aktivnosti vezane za javne nabavke Suda;
- h) učešća u posebnim projektima;
- i) važne službene posjete i sastanci.

3.3. Web stranica Općinskog suda u Kaknju

Sud prezentira važne informacije o svom radu u okviru portala pravosudje.ba, kao sistema jedinstvenog i jednoobraznog predstavljanja web sadržaja pravosudnih institucija u Bosni i Hercegovini, koji je uspostavilo Visoko sudsko i tužilačko vijeće Bosne i Hercegovine. Objavljivanjem važnih informacija o broju i strukturi predmeta, načinu njihovog okončanja, organizaciji rada suda, izrečenim krivičnim presudama, uposlenicima, postupku javnih nabavki i drugim važnim dokumentima, približava se uloga koju ovaj Sud ima u pravnom sistemu i društvenoj zajednici u cjelini.

Sistematično organizirana i dnevno ažurirana web stranica koja obiluje aktuelnim 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 uspostavljeno web uredništvo kao stalno tijelo zaduženo za održavanje i ažuriranje sadržaja i vizuelnog identiteta službene web stranice. Uredništvo čine predsjednik suda kao glavni urednik, sekretar suda i stručni saradnik za odnose sa javnošću kao urednici web sadržaja i IKT službenik kao administrator.

Kada je u pitanju prezentacija statističkih podataka, Sud na svojoj web stranici redovno objavljuje CMS izvještaj pod nazivom „Protok predmeta po referatima i sudijama“, koji prvenstveno upoznaje javnost sa brojem neriješenih predmeta zatečenih na početku izvještajnog perioda, brojem predmeta zaduženih u toku izvještajnog perioda, brojem riješenih predmeta u toku izvještajnog perioda i naposljetku, brojem neriješenih predmeta na kraju izvještajnog perioda, sve po referatima. Na ovaj način javnost se upoznaje sa količinom posla koju obavljaju nosioci pravosudne funkcije i njihovom ažurnošću u radu. Nadalje, objavljuje se i kvalitet odluka ovog suda, u smislu da se kroz izvještaj o radu, statistički prikaže broj odluka ovog suda protiv kojih se mogao koristiti pravni lijek, te u skladu s tim, broj potvrđenih, ukinutih i preinačenih odluka. Objavom ove informacije, javnost se upoznaje sa kvalitativnim uspjehom svakog nosioca pravosudne funkcije ponaosob, kao i kolektivnim kvalitetom odluka Suda.

Statistički podaci trebaju poslati jasnu poruku o podizanju rezultata rada na viši nivo, ili zadržavanju nivoa rezultata rada koji su postignuti u ranijim godinama.

3.4. Odgovori na zahtjeve za pristup informacijama

Do upošljavanja stručnog saradnika za odnose s javnošću, sekretar suda zaprima sve zahtjeve za pristup informacijama i uz konsultacije sa predsjednikom suda, predsjednicima odjeljenja i postupajućim sudijama, u zavisnosti od toga kakva informacija se traži, priprema odgovor, sačinjava i potpisuje rješenja kojim se u potpunosti ili djelomično daje dozvola za pristup informaciji, ili se pak odbija pristup istoj.

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

Zakonski rok za postupanje po zahtjevu za pristup informacijama od 15 dana, poštovat će se u svakom konkretnom slučaju, osim u slučaju nastupanja vanrednih okolnosti kada je za obradu podataka potrebno duže vrijeme. U takvim situacijama, svakako će se blagovremeno obavijestiti tražilac informacije.

3.5. Komuniciranje sa pravnim i fizičkim licima

Osim gore navedenih (konferencija za medije, intervju, saopćenje za javnost, web stranica suda i zahtjev za pristup informacijama), pravna i fizička lica imaju mogućnost pribaviti informacije pod kontrolom Suda i putem:

- oglasne ploče u zgradi Suda;
- prijemom kod predsjednika suda;
- kutije za pritužbe, sugestije i pohvale;
- brošura i drugih promotivnih materijala;

Općinski sud u Kaknju osigurava i na vidno mjesto koje je dostupno korisnicima usluga, postavlja oglasnu ploču. Oglasna ploča sadrži sve osnovne informacije koje bi mogle biti potrebne korisniku usluga.

Radi zakazivanja termina za razgovor sa predsjednikom suda, potrebno je podnijeti pismeni zahtjev uz navođenje razloga za prijem i sa obaveznom naznakom broja konkretnog predmeta na koji se pitanje odnosi. Predsjednik suda prima stranke svakog drugog četvrtka u mjesecu od 13 do 14 sati. Obrazac zahtjeva za prijem kod predsjednika suda moguće je preuzeti u prijemnoj kancelariji Suda i na web stranici.

Komisija za pritužbe, sugestije i pohvale svakog petka otvara kutiju za pritužbe, sugestije i pohvale, te istu radnju konstatuje zapisnički. U slučaju pronađenog sadržaja u kutiji, pismeno se evidentira u knjigu pritužbi, sugestija i pohvala, kao i na zapisnik, zatim prosljeđuje predsjedniku suda na daljnje postupanje.

Brošure predstavljaju značajno sredstvo za informisanje javnosti o uslugama Suda. Brošure o različitim projektima i uslugama Suda, služe kao edukativna i informativna sredstva za korisnike usluga Suda i opću javnost.

Sedmično se ažurira powerpoint prezentacija na info pultu suda, koja obiluje aktuelnim dešavanjima u sudu, a sadrži i podatke o zakazanim suđenjima u toku sedmice.

4. SWOT analiza

SNAGE	SLABOSTI
• Profesionalan, stručan i etičan kadar • Adekvatno i kontinuirano proaktivno komuniciranje s javnošću • Dobro razvijen sistem interne razmjene informacija, dobri međuljudski odnosi • Solidna IT podrška • Omogućavanje zainteresiranim akterima i medijima pristupa presudama, kao i prisustva suđenjima • Objavljivanje svih prvostepenih krivičnih presuda ovog suda za krivična djela korupcije	• Nepostojanje komunikacijske strategije • Nepostojanje stalnog kriznog tima • Nema značajne prakse i znanja u kriznom upravljanju i kriznom komuniciranju • Upraznjeno radno mjesto stručnog saradnika za odnose sa javnošću
PRILIKE	PRIJETNJE
• Definisanje komunikacijske strategije • Aktivnije učešće predsjednika suda u komunikaciji sa medijima, a naročito u kriznom komuniciranju • Definisan Plan integriteta i u cjelosti realizirane mjera iz plana • proces pridruživanja Općinskog suda u Kaknju projektu unapređenja kvaliteta pravosuđa	• Negativna percepcija javnosti o radu pravosuđa uopće • slaba zainteresiranost medija za rad „manjih“ sudova • trenutna politička kriza u državi i istupanje u medijima pojedinih političara koji najavljuju „raspad“ pravosudnog sistema na državnom nivou

5. Identifikovanje strateških oblasti i strateških odgovora

Strateške oblasti	Strateški odgovor
Općinski sud u Kaknju nema komunikacijsku strategiju niti plan upravljanja krizama	Strateška i proaktivna Komunikacija
Nema uposlenog stručnog saradnika za odnose sa javnošću, a radno mjesto glasnogovornika nije sistematizovano, već poslove u oblasti odnosa s javnošću obavlja sekretar suda	
Ovaj sud održava dvije konferenciju za medije godišnje, a predsjednik suda daje intervjuje ili izjave medijima, na zahtjev novinara. U komunikacijskim aktivnostima ova pravosudna institucija ne koristi društvene mreže.	
U komunikaciji s medijima u sudovima i tužilaštvima je najaktivnija uloga predsjednika suda	
U sudu se redovno ažuriraju informacije na web stranici, te se zainteresovanim društvenim akterima i medijima omogućava pristup presudama, kao i prisustvo na suđenjima otvorenim za javnost.	
Ovaj sud je svjestan interesa javnosti, proaktivnije komunicira, objavljuje veći broj saopštenja i prati objave medija o radu suda.	
Svijest o tome na šta se najčešće i najviše odnose kritike i negativne reakcije javnosti i medija o radu suda.	

Strateške oblasti	Strateški odgovor
Sud identifikuje mnoštvo segmenata u radu i djelovanju koji izazivaju nepovjerenje šire javnosti, kao i društvene aktere koji najčešće negativno reaguju prema pravosudnim institucijama.	Prepoznavanje rizika i sprečavanje potencijalnih kriznih situacija
Negativne reakcije i percepcije koje su u praksi najviše doprinijele nastanku kriznih situacija generalno se odnose i na: neriješene predmete, neprocesuiranje javnih zvaničnika, dugo trajanje postupaka, neefikasnost u procesuiranju korupcije, organizovane proteste, negativne izvještaje međunarodnih organizacija, disciplinske ili krivične postupke, curenje informacija iz sudova i tužilaštava, neprimjerene istupe u javnosti, percepcija o neprimjerenim uticajima, nepovjerenje u nepristrasnost, nejednakost u tretiranju građana, netransparentnost u važnim predmetima, neadekvatnu saradnju sa agencijama za provođenje zakona, percepciju o sekundarnoj viktimizaciji oštećenih, samocenzuru sudija i tužilaca, tenzije i sukobe unutar pravosudne zajednice, kao i trenutna politička kriza u državi i istupanje u medijima pojedinih političara koji najavljuju „raspad“ pravosudnog sistema na državnom nivou.	
Percepcija unutar profesionalne zajednice je da politički akteri koriste medijski prostor i izuzetno negativno komentarišu rad sudova, najčešće radi ličnih interesa.	

Strateške oblasti	Strateški odgovor
Krizne situacije se pojavljuju i kao neutemeljenje kritike, ali i kao djelimično utemeljene ili utemeljene kritike o radu.	Adekvatno planiranje i upravljanje kriznim situacijama
U ovom sudu se rijetko pojavljuju krizne situacije.	
Krizne situacije u sudovima i tužilaštvima izazivaju brojni društveni akteri.	
Uticaj kriza na institucije se kreće od umjerene negativne percepcije, prilično negativnih reakcija do kolektivnog neprijateljskog raspoloženja prema institucijama, ali se smatra i da su krize šanse za učenje.	
Najčešće posljedice kriza su nelagoda, ali i shvatanje krize i racionalno djelovanje, za neke je to šansa za učenje, mada se pojavljuje i nesigurnost.	
U procjene određenih kriznih situacija i u upravljanje krizama uključene su većinom ključne i odgovorne osobe.	
Evidentan je nedostatak stručne literature koji tretira upravljanje krizama.	
Strateške oblasti	Strateški odgovor
Ovaj sud još uvijek nema plan za krizno komuniciranje.	Adekvatno planiranje i provedba kriznog komuniciranja
Članovi kriznog tima su međusobno dostupni jedni drugima (24/7), a u internoj komunikaciji se koriste različiti oblici komuniciranja. Predsjednik suda je istaknut kao prva linija odbrane u krizama.	
„Šutnja“ i odgovori „bez komentara“ nisu prihvatljivi.	
Dominantna komunikacija sa medijima tokom kriza su saopštenja i informacije na web stranicama, te telefonski kontakti, ali se konferencije, brifinzi za medije i učešće u emisijama i intervjui vrlo rijetko/nisu do danas koristili.	
Ključne poruke tokom kriza se dominantno baziraju na tačnim, jasnim i preciznim informacijama o utvrđenim činjenicama.	
Sa drugim grupama javnosti tokom kriza dominantna je pisana komunikacija, te korištenje zvaničnih web stranica.	
Evaluaciju krizne komunikacije radi se po okončanju krize, a po potrebi i tokom krize.	

VI KRIZNO KOMUNICIRANJE

1. Pojam krize

Stručni saradnik za odnose s javnošću svakodnevno vrši monitoring medija koji prate rad Suda. Na taj način se prate medijski članci, prilozi, intervjui, komentari i drugi sadržaji koji se objavljuju u printanim, elektronskim i web medijima, a tiču se djelovanja Suda. Prilikom monitoringa medija stručni saradnik za odnose s javnošću uočava njihove reakcije i prati sve kritike na rad Suda. Sve sudije i ostali zaposlenici Suda, dužni su da sa stručnim saradnikom za odnose s javnošću razmijene informacije o interesovanju novinara i medija za neku konkretnu temu, ili o postupku novinara i medija za koje smatraju da su nekorektni.

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

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

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

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

Ovakav pristup treba naročito da ostvari sljedeće:

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

2. Generalni cilj Strategije za kriznu komunikaciju

Generalni cilj Strategije za krizno komuniciranje Suda glasi:

„Poboljšati i ojačati kapacitete suda u prevenciji i upravljanju kriznim situacijama, kao i u kriznom komuniciranju, sa fokusom na predmete korupcije“.

3. Strateški ciljevi i zadaci kriznog komuniciranja

Strateški cilj 1		Strateški jačati proaktivnu komunikaciju	
Strateški zadatak 1.1.		Izraditi komunikacijsku strategiju	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Imenovati komisiju za kreiranje komunikacijske strategije	Decembar 2021. godine	Predsjednik suda
2.	Definisati trenutnu komunikacijsku situaciju i okruženje	Mart 2022.	Predsjednik suda i sekretar suda
3.	Definisati strateške ciljeve, ciljne grupe, komunikacijske taktike, plan provedbe i načine evaluacije komunikacijskih aktivnosti i kreirati nacrt komunikacijske strategije i prezentirati kolegiju	Maj 2022. godine	Predsjednik suda i sekretar suda
4.	Usvojiti komunikacijsku strategiju	II kvartal 2022. godine	Kolegij suda
5.	Formirati stalni tim za upravljanje krizama	III kvartal 2022. godine	Predsjednik suda
6.	Redovno održavanje konferencija za medije	Dva puta godišnje- januar i juli	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose sa javnošću-portparol suda
7.	Redovno ažurirati web stranicu suda objavljivanjem presuda i aktuelnosti	Kontinuirano	Web uredništvo
8.	Kontinuirano proaktivno komunicirati i provoditi definisane komunikacijske taktike	Kontinuirano	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose sa javnošću-portparol suda
9.	Činjenicama i argumentima u medijima reagovati na negativne izjave političara i osoba na pozicijama moći usmjerene prema instituciji	Kontinuirano	Predsjednik suda
10.	Kontinuirano evaluirati provedbu komunikacijskih aktivnosti	I-IV kvartal	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose sa javnošću-portparol suda

Strateški cilj 2		Osigurati efikasne mehanizme za prepoznavanje rizika i sprečavanje potencijalnih kriznih situacija	
Strateški zadatak 2.1.		Kontinuirano prikupljati i analizirati relevantne informacije o svim rizičnim faktorima za instituciju	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Redovno održavanje sjednica stručnog kolegija	tromjesečno	Predsjednik suda
2.	Redovno održavanje sjednica krivičnog odjeljenja sa posebnim akcentom na raspravljanje o radu na predmetima korupcije	mjesečno	Predsjednik krivičnog odjeljenja, sudije
3.	Kontinuirano izvještavanje predsjednika suda i predsjednika odjeljenja o efikasnosti u radu na predmetima od posebnog interesa javnosti	Mjesečno	sudije
4.	Praćenje rada na predmetima koji imaju rizične faktore, a o kojima se pojavljuju negativne reakcije i eventualno nastupaju krizne situacije	Kontinuirano- na dnevnoj bazi	Predsjednik suda
5.	Praćenje reakcija javnosti i medija o kriznim situacijama uz obavezno izvještavanje predsjednika suda	Kontinuirano- na dnevnoj bazi	Stručni saradnik za odnose s javnošću-portparol suda
6.	Svako utvrđeno curenje informacija iz institucije se prijavljuje i adekvatno sankcioniše	Kontinuirano	Predsjednik suda

Strateški cilj 3		Uspostaviti adekvatno planiranje i upravljanje kriznim situacijama	
Strateški zadatak 3.1.		Uspostaviti stalni krizni tim u sudu, te osigurati mehanizme za efikasno upravljanje kriznim situacijama	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Formirati stalni tim za upravljanje krizama	III kvartal 2022. godine	Predsjednik suda
2.	Učešće u radionicama za upravljanje krizama	polugodišnje	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose sa javnošću-portparol suda
3.	Kreirati godišnji izvještaj (analizu) kriznih situacija u sudu	Decembar (2022-2023.)	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose sa javnošću-portparol suda
4.	Izraditi plan ili smjernice za postupanje u kriznim situacijama u sudu (upravljanje krizama)	Do kraja 2022. godine	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose sa javnošću-portparol suda (uz eksternu podršku)
5.	Učešće u edukacijama ili sastancima u vezi sa razmjenama dobrih praksi u upravljanju krizama	Godišnje	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose sa javnošću-portparol suda

Strateški cilj 3		Uspostaviti adekvatno planiranje i upravljanje kriznim situacijama	
Strateški zadatak 3.2.		Ojačati timove za upravljanje kriznim situacijama u sudu kroz kontinuiranu eksternu psihološku podršku	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Učešće na radionicama o upravljanju emocionalnim ponašanjem, ponašanjem u stresnim situacijama, upravljanju konfliktima i umanjivanjem efekata profesionalnog sagorijevanja u situacijama krize	Kontinuirano	Članovi tima za krizno komuniciranje
2.	Periodično provođenje samoevaluacije rada kriznog tima sa psihološkog aspekta	polugodišnje	Predsjednik suda (uz eksternu podršku)
3.	Osigurati stručnu literaturu o psihološkim aspektima upravljanja krizama	Kontinuirano	Uprava suda uz eksternu podršku
4.	Učestvovati u kreiranju Vodiča za kriznu komunikaciju, a koji obrađuje i dio o psihološkim aspektima suočavanja sa krizama	Do kraja 2022. godine	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose sa javnošću-portparol suda (uz eksternu podršku)

Strateški cilj 4		Uspostaviti efikasnu provedbu kriznog komuniciranja	
Strateški zadatak 4.1.		Učestvovati u kreiranju i koristiti Vodič za krizno komuniciranje za sudove	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Učešće u radionicama i sesijama o kriznom komuniciranju i kreiranju Vodiča za krizno komuniciranje	Tokom 2022.godine	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose sa javnošću-portparol suda
2.	Učešće u radionicama za upravljanje krizama	polugodišnje	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose sa javnošću-portparol suda
Strateški cilj 4		Uspostaviti efikasnu provedbu kriznog komuniciranja	
Strateški zadatak 4.2.		Uspostaviti praksu formiranja tima za krizno komuniciranje za pojedinačne krizne situacije i edukovati članove tima o komunikaciji s medijima i o javnim nastupima	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Učešće u radionicama o komunikaciji s medijima i javnim nastupima	Kontinuirano	Članovi kriznog tima (uz eksternu podršku)
2.	Učešće u radionicama za upravljanje krizama	polugodišnje	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose sa javnošću-portparol suda

Strateški cilj 4		Uspostaviti efikasnu provedbu kriznog komuniciranja	
Strateški zadatak 4.3.		Kreirati Plan kriznog komuniciranja u sudu	
Redni broj	Naziv aktivnosti	Rok za implementaciju	Odgovorni za provedbu
1.	Kreirati Plan kriznog komuniciranja u sudu	Do kraja 2022. godine	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose sa javnošću-portparol suda
2.	Kreirati godišnji izvještaj i presjeke stanja o kriznom komuniciranju kao platformu za mjerenje uspjeha, ali i za razmjenu iskustava i praksi između pravosudnih institucija	Decembar (2021-2023.)	Predsjednik suda, stručni saradnik za odnose sa javnošću-portparol suda

3.1. Preventivne aktivnosti

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

- sačinjavanje liste predmeta i drugih specifičnih pitanja u radu za koje se može pretpostaviti da su od velikog interesa za javnost i napraviti plan informisanja svih grupa javnosti kako bi se na taj način djelovalo proaktivno i kako bi se prevenirale krize- predsjednik suda;
- izgradnja pouzdanog odnosa sa medijima- predsjednik suda, sekretar suda do upošljavanja stručnog saradnika za odnose s javnošću;

- c) sinteza zaduženja koja se odnose na davanje informacija medijima u redovnim okolnostima i onih koja se odnose na koordinaciju aktivnosti u trenucima krize, u jednoj osobi - predsjednik suda;
- d) prikupljanje i obrada podataka o mogućim problematičnim pitanjima i trendovima, te procjena njihovog utjecaja na percepciju javnosti o Sudu- sekretar suda do upošljavanja stručnog saradnika za odnose s javnošću;
- e) uspostavljanje tima za upravljanje krizom, definiranje uloge i mjera koje tim treba poduzeti, te mogućih scenarija događaja- predsjednik suda;
- f) prikupljanje podataka o članovima tima (brojevi telefona u uredu, kod kuće, njihove biografije), budući da se u trenucima krize, naime, povećava interes novinara i za osobe o kojima ovisi rješavanje krize- sekretar suda do upošljavanja stručnog saradnika za odnose s javnošću;
- g) organizacija dodatne obuke za rad sa novinarima za sve osobe koje su ovlaštene za davanje informacija u redovnim uslovima i tokom krize- predsjednik suda;
- h) utvrđivanje poruke, ciljne javnosti, te medijskih kuća na koje se Sud može osloniti u raznim varijantama kriznog plana- predsjednik suda;

3.2. Faktori upravljanja krizom

Uspješno upravljanje krizom zasniva se na sljedećim faktorima:

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

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

Odmah po nastanku krize, aktivira se radna grupa za krizno komuniciranje (u daljem tekstu: krizni tim) koju čine: predsjednik suda, zamjenik predsjednika suda, predsjednici odjeljenja, stručni saradnik za odnose sa javnošću i postupajući sudija. U slučaju kritike na njegov rad, odnosno 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 imidž Suda. Potrebna je planska reakcija na krizu, koja će uslijediti najkasnije u roku od 72 sata od vremena kada je kriza nastupila.

Na sastanku kriznog tima obavljaju se sljedeće aktivnosti:

- definira se šta je konkretno dovelo do krize i ko ju je izazvao (jedan medij ili više njih, opća javnost, pojedinac ili institucija);
- prezentiraju se elementi krize, odnosno razlozi kritike medija, javnosti, pojedinca ili institucije prema Sudu;
- utvrđuju se eventualne greške u djelovanju i komuniciranju;
- prezentira se šta je već urađeno povodom konkretne situacije;
- utvrđuju se koraci koji će se preduzeti;

- utvrđuje se pojedinačna uloga svakog aktera iz Suda u razrješenju krize;
- postavlja se rok za pripremu plana kriznog komuniciranja;
- definira se prva poruka prema javnosti kroz obraćanje medijima putem izjave, kako bi se predočilo da se preduzimaju odgovarajuće mjere za rješavanje situacije. Prilikom obraćanja medijima, potrebno je reći samo ono što je u datom trenutku poznato i ništa više od toga. Davaoc izjave neće dopustiti da bude naveden na bilo kakvu izjavu koja se temelji na glasinama ili neprovjerenim informacijama. Ukoliko mediji zahtijevaju informaciju koja davaocu izjave nije poznata, potrebno je dati odgovor poput „problem se još uvijek istražuje“ i slično. U krizama manjeg i srednjeg intenziteta ovu izjavu može dati stručni saradnik za odnose sa javnošću, a u krizama visokog intenziteta izjavu uvijek daje predsjednik suda.

3.3.1. Plan kriznog komuniciranja

Radi donošenja Plana kriznog komuniciranja, prikupljaju se sve relevantne informacije koje sadrže odgovore na osnovna pitanja: ko, šta, kada, gdje i zašto. Odgovor na pitanje „zašto“, ponekad je moguće dobiti tek u kasnijoj fazi. Stručni saradnik za odnose s javnošću, će od postupajućeg sudije (ukoliko se radi o konkretnom predmetu), predsjednika suda i na drugi način pribaviti sve dokumente i materijale posredstvom kojih će imati uvid u konkretnu situaciju. Stručni saradnik za odnose 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 stručnim saradnikom za odnose sa javnošću će u informiranju učestvovati postupajući sudija ili predsjednik suda.

3.3.1.1. Određivanje ciljnih javnosti

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

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

3.3.1.2. Određivanje ključnih poruka

Nakon analize problema koji je izazvao krizu, odredit će se koje će se informacije proslijediti ciljnim javnostima, odnosno odredit će se ključne poruke. Na sastanku Kriznog tima će se diskutovati o tome koje informacije su izazvale krizu, te će se odrediti koje informacije treba plasirati da bi se kriza ublažila, ili da bi se razjasnilo javnosti pravo stanje stvari. Ključne poruke će odrediti Krizni tim, te će ih stručni saradnik za odnose sa javnošću suda obraditi i plasirati kroz dogovorena sredstva i načine komuniciranja prema različitim grupama javnosti.

3.3.1.3. Određivanje komunikacijske taktike

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

Za različite grupe javnosti koristit će se sljedeće taktike:

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

3.3.1.4. Donošenja Plana krizne komunikacije

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

3.3.1.5. Realizacija Plana krizne komunikacije

Odmah po kreiranju kriznog plana, odnosno plana komuniciranja u krizi, koji treba biti završen najkasnije 72 sata po saznanju za kriznu situaciju započet će se sa realizacijom istog. Planom će se definisati dinamika aktivnosti, vremenski okvir i osobe zadužene za implementaciju.

Prva aktivnost je obraćanje medijima putem izjave, kako bi javnosti bilo predloženo šta je sve preduzeto u pravcu rješavanja krizne situacije.

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

Tokom krizne komunikacije uspostavlja se i vodi dnevnik poziva novinara, pitanja koja su postavljena, rokovi kojih se moraju pridržavati, obećanja koja su im data, te se evidentira ime osobe koja je zadužena za pripremu odgovora ili kojoj je prosljeđen upit. Uzvraća se svaki poziv radi zadržavanja kontrole nad pričom, odnosno, kako novinari ne bi informacije potražili na drugom mjestu i napisali netačnu vijest koja bi produbila krizu. Relevantne informacije se redovno ažuriraju. Medijima se najavljuje kada ili koliko često će se objavljivati najnoviji podaci.

3.3.1.6. Evaluacija implementacije kriznog plana

Nakon što se implementiraju sve aktivnosti iz kriznog plana, analizirat će se njihova učinkovitost. Analiza će se uraditi u roku od 48 sati. Predsjednik suda i sekretar suda 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.

3.3.1.7. Posebna pravila za postupanje u kriznoj situaciji izazvanoj kritikom

U slučaju kritike na rad suda, nikakav odgovor se neće slati dok se prethodno ne kontaktira 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, oslobođanja od optužbe i slično);
- da li odgovor na kritiku daje priliku da se javnost informiše o važnom aspektu provođenja pravde;
- da li će odgovor izgledati kao odgovor pružen radi vlastitog interesa Suda;
- da li je kritičar toliko očigledno neinformisan o pravosudnom sistemu, da se odgovor može formulisati na činjeničnoj osnovi;
- da li kritika ili izvještaj, iako generalno tačan, sadrži sve ili dovoljno činjenica o događaju ili proceduri o kojoj govori, da bi bio pravičan prema sudiji ili stvari koja je predmet kritike;
- da li je cjelokupna kritika osnovana i pravična, ili ne.

Odgovor na kritiku je prikladan u sljedećim slučajevima:

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

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

- 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.

3.3.2. *Organizacioni okvir za realizaciju Strategije*

3.3.2.1. Tim za krizno komuniciranje

Predsjednik suda, zamjenik predsjednika suda, predsjednici odjeljenja, sekretar suda i stručni saradnik za odnose sa javnošću-portparol suda 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 i sekretara 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 suda, sve što se iz Suda plasira prema medijima, strankama i općoj javnosti u ime Suda, odobrava se od strane zamjenika predsjednika suda.

Stručni saradnik za odnose s javnošću-portparol suda prikuplja i sistematizira sve vijesti i komentare koji su povezani sa Općinskim sudom u Kaknju i o tome obavještava predsjednika suda, izrađuje i otprema saopćenja za štampu i informacije društvenim komunikacijskim medijima u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama, uputama i uz prethodno dopuštenje predsjednika suda, rješava zahtjeve za pristup informacijama, priprema brošure, biltene i dokumente za javnost o funkcionisanju Suda. Stručni saradnik za odnose s javnošću je urednik web sadržaja Suda, učestvuje u pripremi i realizaciji konferencije za štampu, sarađuje 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.

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 s javnošću jeste da pruži smjernice i pomoć stručnom saradniku za odnose s javnošću kada su u pitanju tehnička i logistička pitanja koja se mogu javiti u njegovom poslu. 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 saradniku za odnose s 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 stručnog saradnika za odnose s javnošću.

VI PRAĆENJE I PROCJENA STRATEGIJE

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

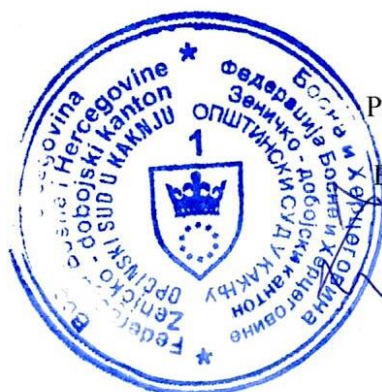
Procjena efektivnosti Strategije i samoevaluacija rada kriznog tima, provodi se periodično (najmanje jednom godišnje, a po potrebi i češće- nakon kriznih situacija), a sve s ciljem kreiranja pravaca razvoja u predmetnoj oblasti. Ovu aktivnost provodi tim za evaluaciju strategije kojeg čine predsjednik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

Stručni saradnik za odnose s javnošću će kreirati godišnji izvještaj i presjeke stanja o kriznom komuniciranju kao platformu za mjerenje uspjeha, ali i za razmjenu iskustava i praksi između pravosudnih institucija.

Aktivnosti koje će se provoditi u okviru Strategije, mogu se kvantitativno i kvalitativno evaluirati.

Kada je u pitanju kvantitativna procjena uspješnosti, može se mjeriti brojem objavljenih tekstova o radu suda, brojem saopćenja za javnost, konferencija za medije, zahtjeva za slobodan pristup informacijama i slično.

Kvalitativna procjena uspješnosti se ocjenjuje od strane uprave Suda u godišnjem izvještaju i naposljetku, ocjeni o radu stručnog saradnika za odnose s javnošću.

Predsjednik suda
Eldar Zaimović