



Република Србија
ВИСОКИ САВЕТ СУДСТВА

АКЦИОНИ ПЛАН
ЗА СПРОВОЂЕЊЕ КОМУНИКАЦИОНЕ СТРАТЕГИЈЕ ВИСОКОГ САВЕТА СУДСТВА

2017. година

Садржај:

1. Увод	3
1.1 Циљеви	3
1.2 Фокус Акционог плана	3
1.3 Стратешка документа на које се Акциони план ослања	3
2. Анализа стања, закључци и препоруке	4
2.1 Високи савет судства - опште комуникационе активности	4
2.1 Обуке из области односа са јавношћу	7
3. Комуникациони принципи - јачање односа са јавношћу и побољшање слике о судовима у јавности	8
4. Годишњи план активности	9
5. Завршне одредбе	12

1. УВОД

1.1. Циљеви

Овај документ представља Акциони план за спровођење Комуникационе стратегије Високог савета судства (у даљем тексту: Акциони план) за период 2017- 2018. године. Методолошки, Акциони план се ослања на Комуникациону стратегију Високог савета судства (у даљем тексту: Савет) усвојену у марту 2016. године, али је и надограђује у складу са новонасталим потребама.

Циљеви Акционог плана су:

- да дефинише принципе и мере за спровођење Комуникационе стратегије Савета
- да дефинише конкретне кораке и активности – План Активности за спровођење Комуникационе стратегије
- да ојача капацитет саветника за комуникације и односе са јавношћу Савета
- да помогне у позиционирању Савета као носиоца унапређења квалитета представљања судства у јавности
- да Савет постане координатор и покретач судова у Србији, у домену иницијатива и унапређења односа са јавношћу
- усвајање планске, систематске, отворене, двосмерне и континуиране културе комуникације од стране Савета
- да повећа транспарентност у раду Савета, у складу са искуствима из развијених међународних правосуђа, а према критеријумима обухваћеним преговарачким Поглављем 23

1.2. Фокус Акционог плана

Судске одлуке креирају вредности у једном друштву. У складу са тим, поверење јавности у рад судства је од суштинског значаја за осигурање владавине права. Правосуђе не делује у изолацији и друштво у целости напредује захваљујући и разумевању како и колико су професионални и етички стандарди према којима се мери рад судија. Наиме, није довољно ако се правда само спроводи - важно је и видети да се она спроводи. Због тога, судије морају бити не само професионални и етични, већ и виђени као такви.

Имајући ово у виду, као и резултате анализе рада Савета у сегменту комуникација у 2016. години, главни фокус Акционог плана је на унапређењу оног дела односа са јавношћу који се односи на комуникацију Савета са две кључне циљне групе - медијима (и посредством медија, грађанима) и судовима, у контексту унапређења односа са јавношћу (председници и портпароли судова). Као резултат Акционог плана, очекује се надградња и усвајање планске, систематске, отворене, двосмерне и континуиране културе комуникације од стране Савета, а последично и од стране судова.

1.3. Стратешка документа на које се Акциони план ослања

Поред ослањања на Комуникациону стратегију, додатно, Акциони план узима у обзир и стратешке циљеве и смернице дефинисане Националном стратегијом за реформу правосуђа 2013 - 2018 и Акционим планом за спровођење националне стратегије реформе правосуђа, а који се односе на унапређење транспарентности рада правосуђа - пре свега стратешки циљ 2.9: успостављање проактивног односа са грађанима, са пратећим стратешким смерницама:

- 2.9.1. Промоција резултата рада судова и јавног тужилаштва, редовно извештавање о функционисању правосуђа, спремност да се одговори на захтеве медија, као и о активностима Министарства путем стратегије за информисање медија/јавности
- 2.9.2. Унапређење транспарентности рада правосуђа успостављањем канцеларија за односе са јавношћу, инфо пултова и садржајних веб страница
- 2.9.3. Омогућавање широког и једноставног приступа контакт информацијама неправосудног особља (на пример вештаци, јавни извршитељи, јавни бележници и сл.) када се буду израдили одговарајући регистри

И коначно, Акциони план подржава преношење и примену принципа професионалности, ефикасности, одговорности и транспарентности, како из Националне стратегије за реформу правосуђа 2013 - 2018, тако и из преговарачког Поглавља 23.

2. АНАЛИЗА СТАЊА, ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕПОРУКЕ

2.1. Високи савет судства - опште комуникационе активности

- **Комуникациона стратегија Савета**

Савет је донео и усвојио другу по реду комуникациону стратегију - Комуникациона стратегија 2016 - 2018, што представља системски корак континуираног процеса унапређења односа са јавношћу. Стратегија на јасан начин дефинише комуникационе циљеве и алате за реализацију циљева - циљне групе, врсте комуникација, као и активности које треба предузети зарад реализације циљева. Са друге стране, анализом плана активности за 2016. годину, уочено је да је број и квалитет активности ка медијима и судијама у контексту унапређења односа са јавношћу, на нивоу потребног али не и довољног, као и да простора за унапређење и конкретизацију акција у овом сегменту има, што ће бити предложено овим Акционим планом.

- **Саветник за комуникације и односе са јавношћу**

На позицију саветника за комуникације и односе са јавношћу Савета запослено је стручно лице из ове области. Даљи развој опсега и, пре свега, реализација активности које ова позиција може да покрије својим професионалним деловањем од суштинског је значаја за имплементацију Комуникационе стратегије, на чему ће бити стављен посебан акценат у овом документу. Анализом мера спроведених током 2016. године уочена је потреба за већом координацијом у спровођењу Комуникационе стратегије и закључено је да је позиција саветника за комуникације и односе са јавношћу најадекватнија за вршење улоге координатора.

- **Вебсајт**

Постојећи вебсајт Савета прати начело транспарентности и у том смислу садржај и информације су адекватно истакнуте, но уочено је да постоји потенцијал за додатну надоградњу и прилагођавање потребама медија.

Дозвољеног садржаја који би медијима могао бити интересантан има у мањој мери, а сама саопштења су заправо вести о судским активностима – одлукама Савета, огласима Савета, стручним расправама, ускостручним темама, студијским путовањима, судским семинарима и конференцијама - које садржајно у знатно мањој мери привлаче интерес медија. Такође, сам израз 'Саопштења' асоцира на класична саопштења за јавност/медије, а то она већином нису, стога би назив ове секције требало променити у

адекватнији, нпр. 'Активности' или 'Вести из Савета'. Знакови за социјалне мреже (фејсбук, твитер и гугл +) постоје, али само формално, и не представљају налоге Савета на овим мрежама, те се у овом тренутку не може рачунати на реализацију њиховог комуникационог потенцијала, али свакакако треба пажљиво размотрити потенцијале коришћења друштвених мрежа.

Додатно, уочена је могућност увођења посебне странице на вебсајту Савета која би се звала "Реч председника" или "Поглед из Савета", тј. странице за вести где би могла да се објављују (писана) обраћања и ставови председника Савета по разним питањима од значаја за слику коју јавност перципира о Савету. Обраћања председника Савета путем ове странице би била релативно кратка (једна – једна и по страна) и објављивала би се на двомесечном или месечном нивоу о актуелној теми/дешавању од интереса за Савет, како би јавност стекла редован увид у рад Савета, медији могли цитирати или користити те податке, а чиме би Савет поставио нове домете транспарентног рада.

Такође, оно што је у овом тренутку у највећој мери интересантно медијима тј. информације о седницама (пре свега одлуке са седница Савета у вези са конкретним дисциплинским случајевима), Савет поставља редовно на сајт, но тако постављене информације, иако транспарентне, ипак су статичне и 'чекају' да их јавност 'нађе' а 'не крећу се' ка јавности (медијима) којој су намењене. У том смислу, треба увести дистрибуцију тих информација ка медијима у случају када се претпоставља или зна да постоји интересовање медија.

Коначно, на сајту не постоји секција 'За медије' на којој би могао да се налази комплетан тип садржаја који је медијима од интереса, почев од контакта, преко стандардних саопштења за медије, селектованих вести, али и едукативних информација/брошура на тему шта судови могу а шта не могу да коментаришу или да износе у јавност. Препорука је да се оваква секција отвори, на видном месту на сајту.

- **Односи са медијима - рад са новинарима, уредницима и медијима као институцијама**

Однос са медијима, пре свега са новинарима, постоји и већином је сведен на реактивно одговарање на захтеве новинара за неком информацијом. Медији се у највећој мери интересују за дисциплинске поступке, а комуникација се у највећем броју случајева реализује електронском поштом. У мањој мери постоје остали видови планске сарадње са медијима, као што су проактивни приступ и прилаз новинарима и уредницима (састанци, анкете са медијима о темама које их интересују) са циљем успостављања и изградње континуалних односа, дефинисање и пласирање тема од интереса за Савет, организовање догађаја од интереса за медије. Скоро да не постоји сарадња са магацинима - недељницима, који, иако у релативно малим тиражима, имају велики значај, као један од твораца јавног мњења, у креирању слике о раду судова. Овим планом, увешће се, као један од кључних принципа Комуникационе стратегије, Принцип континуалног унапређења и прилагођења односа са медијима.

- **Комуникационе процедуре - модел институционалног ПР-а**

Комуникационом стратегијом је дефинисано да спољну комуникацију спроводе председник Савета, чланови Савета по овлашћењу председника и лице задужено за односе са јавношћу. У том смислу, потребно је и системски дефинисати ко од овлашћених и у ком конкретном типу случаја комуницира са медијима. Другим речима, потребно је извршити превентивну процедурализацију комуникације Савета где год је то могуће тј. направити листу овлашћених лица за комуникацију на опште и специјализоване теме, као и план комуникација ка медијима. Као резултат, Савет ће

имати организовано и спремно деловање као институција тј. биће за корак ближе креирању модела тзв. институционалног ПР-а.

- **Кризна комуникација - детаљне процедуре**

Комуникационом стратегијом је препозната могућност настајања и постојања кризних ситуација, као и потребе за кризним комуницирањем. У том смислу, потребно је додатно јасно и детаљно дефинисати конкретне могуће типове кризних ситуација, могуће типове 'лажних' кризних ситуација (субјективна перцепција), скуп превентивних активности - да не би дошло до кризе где је то могуће, листу потенцијалних стручњака/личности који би могли говорити у прилог судовима, као и процедуре понашања и деловања у тренуцима кризе - ко управља кризом, јасно дефинисана главна начела у решавању кризе, обавезни елементи плана за решавање кризе, као и основне принципе односа са медијима током кризе. Питању потенцијалних кризних ситуација треба прићи проактивно, не треба чекати да се деси криза - треба је предупредити.

- **Прес клипинг - анализа медијског садржаја**

Савет добија прес клипинг, основни пакет, где добијене клипове може да проверава на нивоу информисања о непостојању нечег негативног, као и реаговања на нетачно презентоване информације у медијима. Основни пакет нема напредних софтверских могућности за детаљну анализу свих елемената текста и ТВ прилога. Додатна анализа би последично, помогла да постоје унапред спремне процедуре као и одговори на 'незгодна' питања у потенцијално 'незгодним' случајевима. Кључни смисао постојања прес клипинга је у превентивно-проактивном деловању тј. константној анализи садржаја. У овом делу, Акциони план предвиђа доношење мера и активности коју могу да предупреду барем део негативних конотација судства у медијима.

- **Комуникација ка председницима и портпаролима судова у контекст у унапређења односа са јавношћу**

Уочено је да не постоји системско, организовано и подстицајно-промотивно комуницирање ка судовима, а везано за промоцију начела и принципа дефинисаних Комуникационом стратегијом, као и постигнутих резултата из домена односа са јавношћу - пре свега медијима. Обзиром да је за ефикасну комуникацију са јавношћу свих судова првенствено потребно разумевање значаја ове врсте комуницирања, од велике користи би биле неке врсте месечних обраћања путем електронске поште, кроз форму 'билтена', где би се промовисали позитивни резултати из комуницирања одређених судова са јавношћу и на тај начин осталим судовима указивало на значај планске комуникације. На пример, сваког месеца би, са имејл налога председника Савета, могао ка свим председницима судова у Србији да иде овакав тип мејла тј. *'Порука од председника'*. Слично би могао и саветник за комуникацију и односе са јавношћу Савета да шаље циркуларан мејл једном месечно ка свим портпаролима судова, који не мора да буде исте садржине као председников, али који јасно промовише резултате из домена односа са јавношћу и поспешује развој односа са јавношћу код других судова. Циљ овога је да што већи број судова прихвати комуникацију ка/са јавности, са посебним акцентом на комуникацији са медијима као неизбежним и важним. Како би се ово у пуној мери реализовало, неопходно је да постоји кровна координација из Савета. У том смислу, идеално, саветник за комуникације и односе са јавношћу Савета, би у склопу својих професионалних надлежности преузео и улогу координисања кретања ка овом циљу.

2.2. Обуке из области односа са јавношћу

Током 2016. године, пројекат „Унапређење ефикасности правосуђа“ који финансира Европска унија, спровео је писану анкету у 30 основних судова у Србији, са циљем утврђивања потреба за обуком у области односа са јавношћу. Анализа упитника показала је следеће:

- **Спроведене обуке**

У области односа са јавношћу организован је већи број обука. Обуке су најчешће похађала лица задужена за односе са јавношћу и то портпароли судова, секретари судова, судијски помоћници и мањи број председника судова. Највећи број обука организовала је Правосудна академија, а додатно испитаници су похађали и обуке које су организовале или подржале међународне организације.

- **Ниво обучености**

Без обзира на значајан број обука које су организоване у претходном периоду, више од половине испитаника (58%) сматра да је ниво обучености неопходан за адекватну комуникацију са јавношћу незадовољавајући.

- **Упознатост са Комуникационом стратегијом**

Такође, сличан проценат испитаника (55%) није упознат са одредбама Комуникационе стратегије Високог савета судства.

- **Комуникационе стратегије појединачних судова**

Скоро половина испитаника изјавила је да у њиховим судовима постоје стратегије/плани за поступање у спољној комуникацији (са јавношћу), а нешто мањи број судова има израђену стратегију/план за поступање у унутрашњој комуникацији (унутар правосуђа и унутар суда). Међутим, када је реч о кризној комуникацији, тај проценат је низак иако је ова област била обухваћена организованим обукама.

Налази јасно указују на потребу за квалитетном обуком представника судова, превасходно председника и портпарола, у области односа са јавношћу, али и још већу потребу за применом наученог у пракси непосредно након завршених обука.

Додатно, проценат испитаника који није упознат са одредбама Комуникационе стратегије је још један показатељ потребе за координатором имплементације Комуникационе стратегије. У конкретном случају, циљ координације би била координација едукације из области односа са јавношћу, и најбитније - подстицање примене стечене едукације у пракси.

- **Планиране обуке**

Уз подршку ЕУ пројекта „Унапређење ефикасности правосуђа“, а у сарадњи са Правосудном академијом, у првој половини 2017. године реализоваће се свеобухватна обука за све портпароле основних судова у Србији, из области односа са јавношћу, на следеће теме:

- Модул 1: стратешки приступ ПР у судовима - вештина промоције и јавног наступа и коришћење интернета у сврху ПР-а
- Модул 2: подизање вештина портпарола судова у сфери медијског извештавања
- Модул 3: подизање вештина портпарола судова у сфери медијског извештавања - кризни ПР

3. КОМУНИКАЦИОНИ ПРИНЦИПИ - ЈАЧАЊЕ ОДНОСА СА ЈАВНОШЋУ И ПОБОЉШАЊЕ СЛИКЕ О РАДУ СУДОВА У ЈАВНОСТИ

Да би се ојачали стубови за остварење циљева Комуникационе стратегије препознати су следећи принципи:

- **Постизање потпуне транспарентности у раду Савета и судског система**, приближавање правде грађанима и јачање поверења у судство, и континуирани рад на унапређењу квалитета представљања у јавности и повећању угледа Савета
- **Развијање тзв. институционалног типа односа са јавностима (ПР институције) у оквиру Савета и последично судовима**, чија су главна особина јасно дефинисане комуникационе процедуре и протоколи, стална анализа и проактивно деловање према циљним јавностима, креирање годишњег плана али и тромесечних планова активности
- **Јачање капацитета саветника за комуникације и односе са јавношћу Високог савета судства** и позиционирање истога као координатора за имплементацију Комуникационе стратегије Савета
- **Континуално унапређење и прилагођавање односа са медијима** - новинарима, уредницима, и медијима као институцијама
- **Непрестано подизање свести о значају односа са јавношћу** ка председницима и портпаролима свих судова, подстицање иницијатива и тема из домена односа са јавностима, промоција значаја и увођења позиције портпарола у сваком суду у Србији
- **Принцип константне едукације из домена односа са јавношћу пропраћене практичном применом тј. организацијом догађаја за медије** –председници, портпароли
- **Принцип промоције.** Опционо: једна промотивна кампања годишње

4. ГОДИШЊИ ПЛАН АКТИВНОСТИ

ПЛАН АКТИВНОСТИ ЗА 2017.

Активност	Одговорно лице	2017											
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1	Припрема предлога Акционог плана за спровођење Комуникационе стратегије Високог савета судства 2016 - 2018 са годишњим планом активности за 2017. годину	Саветник за комуникацију и односе са јавношћу, уз помоћ ЕУ пројекта „Унапређење ефикасности правосуђа“											
2	Усвајање Акционог плана за спровођење Комуникационе стратегије 2016 - 2018	ВСС											
3	Одржавање јавних седница Савета	Председник ВСС											
4	Подношење Годишњег извештаја о раду ВСС-а Народној Скупштини	Председник ВСС											
5	Подношење извештаја о раду Дисциплиноског тужиоца и Дисциплинске комисије ВСС-а	Председник ВСС, дисциплински тужилац и председник дисциплинске комисије											
6	Ажурирање и објављивање Информатора о раду ВСС-а	Председник ВСС, саветник за комуникацију и односе са јавношћу											
7	-Објављивање информација о седницама ВСС-а на вебсајту ВСС-а - проактивна дистрибуција информација ка медијима када постоји или се претпоставља да постоји интересовање медија	Саветник за комуникацију и односе са јавношћу											
8	Прилагођавање дела вебсајта ВСС-а за потребе медија: увођење секција 'За медије', поставка материјала корисног за медије	Саветник за комуникацију и односе са јавношћу, ИКТ администратор, уз помоћ ЕУ пројекта „Унапређење											

		ефикасности правосуђа“												
9	Инфо-папир: Креирати инфо-папир - шта ВСС може а шта не може да коментарише/дистрибуира медијима	Секретар ВСС-а, саветник за комуникацију и односе са јавношћу, уз помоћ ЕУ пројекта „Унапређење ефикасности правосуђа“												
10	Процедурализација комуникације: Креирана и усвојена листа и План комуникатора ВСС-а укључујући главне комуникаторе и комуникаторе за специјализоване теме	Саветник за комуникацију и односе са јавношћу, председник ВСС-а, секретар ВСС-а												
11	Конференција за медије: представљање Годишњег извештаја, новина на вебсајту, новог приступа медијима	Председник ВСС-а, саветник за комуникацију и односе са јавношћу												
12	Обраћање председника ВСС-а путем веб странице 'Реч председника' или 'Поглед из ВСС-а' на двомесечном или месечном нивоу. Отварање ове веб стране треба бити најављено као новина на конференцији за медије или путем дописа медијима, а сваки текст-обраћање дистрибуиран ка циљној групи	Председник ВСС-а, саветник за комуникацију и односе са јавношћу												
13	Прес клипинг: свакодневно праћење објава, анализа медијског садржаја, превентивно препознавање 'незгодних' случајева и припрема ставова и одговора на потенцијална 'незгодна' питања Напомена: испитати буџетске могућности за напреднији прес клипинг сервис	Саветник за комуникацију и односе са јавношћу												
14	Кризна комуникација: креирање процедура за кризну комуникацију	Саветник за комуникацију и односе са јавношћу, секретар ВСС-а, председник ВСС-а												
15	Комуникација ка председницима и портпаролима путем електронског билтена 'Порука од председника' – промоција и подстицај за унапређење односа са јавношћу у судовима	Председник ВСС-а, саветник за комуникацију и односе са јавношћу												
16	Континуирани развој односа са медијима - проактивни приступ: састанци са новинарима и уредницима, анкете са медијима о темама које их интересују, дефинисање и пласирање тема од интереса за ВСС, упућивање медија на актуелне теме, организовање догађаја од интереса за медије	Саветник за комуникацију и односе са јавношћу, председник ВСС-а												
17	Припрема тромесечних планова комуникације ВСС-а са	Саветник за												

	медијима и судовима (председницима и портпаролима) у контексту подстицања унапређења односа са јавношћу	комуникацију и односе са јавношћу												
18	Систематска обука представника судова у области односа са јавношћу: превасходно портпарола и председника	Саветник за комуникацију и односе са јавношћу, уз подршку Правосудне академије и уз помоћ ЕУ пројекта „Унапређење ефикасности правосуђа“												
19	Координација имплементације Комуникационе стратегије: Примена едукације у пракси - помоћ и савети судовима у организовању догађаја за медије	Саветник за комуникацију и односе са јавношћу, уз помоћ ЕУ пројекта „Унапређење ефикасности правосуђа“												
21	Друштвене мреже: Анализа могућности промовисања ВСС-а кроз друштвене мреже	Саветник за комуникацију и односе са јавношћу, уз помоћ ЕУ пројекта „Унапређење ефикасности правосуђа“												
22	Организовање догађаја - радни ручак ("медиа бранч") председника и чланова ВСС-а са уредницима медија	Саветник за комуникацију и односе са јавношћу, секретар ВСС-а, уз помоћ ЕУ пројекта „Унапређење ефикасности правосуђа“												
23	Организовање догађаја "Новогодишњи коктел за медије"	Саветник за комуникацију и односе са јавношћу												
24	Ораганизовање догађаја поводом Европског дана цивилне правде 25. Октобра	Саветник за комуникацију и односе са јавношћу, секретар ВСС-а, председник ВСС-а												

*План активности за 2018. годину биће креиран након анализе рада и резултата постигнутих у 2017. години

5. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Секретар и саветник за комуникацију и односе са јавношћу редовно извештавају председника и чланове Савета о примени Акционог плана Комуникационе стратегије. Акциони план се, по потреби, једном годишње преиспитује како би се прилагодио новонасталим променама у судству.

Акциони план за спровођење Комуникационе стратегије за период 2017-2018. усвојио је Високи савет судства у фебруару 2017. године.

Израду Акционог плана помогао је пројекат „Унапређење ефикасности правосуђа“. Пројекат финансира Европска унија, а спроводи конзорцијум који предводи British Council.

У Београду, 24. фебруара 2017. године

**ПРЕДСЕДНИК
ВИСОКОГ САВЕТА СУДСТВА**

Драгомир Милојевић