

**ВИСОКИ САВЕТ СУДСТВА**

**КОМУНИКАЦИОНА  
СТРАТЕГИЈА**

**2013. година**

## Садржај:

1. Уводна реч .....	3
2. Циљеви .....	3
3. Циљне групе .....	4
4. Протокол .....	4
4.1. Надлежност за спровођење Стратегије .....	4
5. Врсте комуникације .....	5
5.1. Унутрашња комуникација Високог савета судства .....	5
5.2. Спољна комуникација Високог савета судства .....	6
5.3. Кризна комуникација Високог савета судства .....	6
6. Активности које се предузимају ради реализације циљева Стратегије .....	7
6.1. Активности које се предузимају у оквиру Високог савета судства .....	7
6.2. Активности које предузима ВСС у комуникацији са судовима .....	8
6.3. Активности ВСС-а у раду са општом јавношћу .....	8
6.4. Активности које предузима ВСС у раду са стручном јавношћу .....	8
6.5. Медијске активности Високог савета судства .....	9

## 1. Уводна реч

Високи савет судства (ВСС) основан је у складу са Уставом Републике Србије и Законом о Високом савету судства. Организација и начин рада Високог савета судства уређени су Законом о Високом савету судства и пословником Високог савета судства. Као независан и самосталан орган, ВСС обезбеђује и гарантује независност и самосталност судова и судија.

Националном стратегијом за реформу правосуђа одређена су основна начела за функционисање правосуђа, а то су: независност, одговорност, транспарентност и ефикасност. Наведена начела садржана су и у Стратешком плану Високог савета судства, који је израђен с циљем да допринесе остварењу планиране реформе правосуђа. Активности и реализација садржане у Стратешком плану представљају наставак реформе правосуђа и одређују правац њеног развоја. Стратешки план ВСС усвојен је у марту 2011. године.

Транспарентно и доступно судство је један од основних стратешких циљева и приоритета Високог савета судства. Транспарентно судство је судство чији је рад доступан свим грађанима под једнаким условима и које омогућава приступ свим информацијама значајним за грађане.

Комуникациона стратегија Високог савета судства је документ којим се дефинишу циљеви, врсте, начини комуникација и активности, како унутар самог Савета, тако и између Савета и судова, јавности или циљних група, што укључује и правовремено информисање о раду Високог савета судства и судова у Републици Србији, како би се рад Савета и судова приближио стручној и широј јавности и на тај начин постао доступнији и транспарентнији.

Циљ Комуникационе стратегије Високог савета судства је да се постави оквир за континуирани рад на сталном унапређењу унутрашње, спољне, а посебно кризне комуникације, онда када је то неопходно. Такође, циљ ове стратегије је континуирани рад на сталном унапређењу транспарентности и квалитетном представљању у јавности Високог савета судства и судова, како би се повећало поверење јавности у судове, али и да би се значајно оснажио рад ВСС-а и ојачала његова улога у остваривању и гарантовању независности и аутономије судова и судија. Оба циља су стратешки приоритети Високог савета судства.

Високи савет судства је израдио Комуникациону стратегију за период 2013 -2015. године.

## 2. Циљеви

Високи савет судства има законом прописане надлежности којима гарантује и штити правду и независност судова. Циљеви стратегије су:

- **Транспарентност и доступност рада Високог савета судства и судског система;**
- **повећање поверења грађана у судство.**

За реализацију циљева Стратегија дефинише: циљне групе, протокол којим се Комуникациона стратегија спроводи, врсте комуникација и активности које се предузимају ради реализације циљева Стратегије. Доношењем годишњег календара активности се поставља временски оквир за њихово предузимање.

### **3. Циљне групе**

Комуникационом стратегијом одређене су циљне групе:

1. Високи савет судства;
2. судови;
3. јавност (општа јавност, стручна јавност, медији).

### **4. Протокол**

Високи савет судства ће донети Протокол којим ће се ближе уредити начин примене и спровођење комуникационе стратегије.

**(Прилог А)**

#### **4.1. Надлежност за спровођење Стратегије**

Комуникациону стратегију спроводе службе при кабинету председника:

- Организациона јединица за односе са јавношћу;
- лице задужено за односе са јавношћу;
- запослени у Административној канцеларији, а по одобрењу или на захтев председника или заменика председника Високог савета судства и/или секретара Савета.

Како би се остварили циљеви Стратегије, неопходно је у што краћем року оформити Службу за односе са јавношћу ВСС-а, и обучити запослене. Служба за односе са јавношћу је главни оперативни носилац Стратегије и спроводи координисане активности у сегментима у којима је неопходно заједничко деловање.

Службу за односе са јавношћу чине:

- лице задужено за односе са јавношћу;
- лица задужена за унутрашњу и спољну комуникацију.

Анализу степена поверења јавности у рад ВСС-а и/или судова врши једном годишње Служба за односе са јавношћу у циљу сагледавања ефеката примене комуникационе стратегије. Анализама ће се утврдити да ли постоји потреба да се образују повремена радна тела која би давала смернице у циљу унапређења Комуникационе стратегије.

## **5. Врсте комуникације**

Стратегија разликује три врсте комуникације:

1. Унутрашња комуникација ВСС-а;
2. спољна комуникација ВСС-а;
3. кризна комуникација ВСС-а;

Стварање адекватног система унутрашње комуникације је неопходан предуслов за успешно спољно информисање, а успешна и синхронизована унутрашња и спољна комуникација су неопходне за ефикасну и правовремену кризну комуникацију. Основни предуслови за то су јасно дефинисање врста интерних/екстерних података и информација, њихових носилаца, механизма и начина путем којих се врши њихова размена.

### **5.1. Унутрашња комуникација Високог савета судства**

**Унутрашња комуникација** се остварује између руководиоца, чланова и запослених у ВСС. Она обезбеђује пренос и размену интерних информација, посебним каналима информисања и пружа одређене врсте информација.

Унутрашња комуникација представља интегрални део свих активности ВСС-а, његових унутрашњих организационих јединица, посебно Службе за односе са јавношћу. Све активности на плану унутрашњег информисања треба да буду планиране, надзиране и процењене у односу на остварење циља интерног информисања.

Информације које се преносе и/или размењују унутрашњом комуникацијом могу бити различите: о раду ВСС-а, о члановима ВСС-а и њиховим активностима, о раду судова и информације између запослених.

За остваривање оптималних резултата и правовременог и потпуног достављања информација користе се сви канали унутрашње комуникације:

- Усмени;
- штампани;
- електронски.

**Средства и начини којима се обезбеђује размена и пренос интерних информација:**

1. Електронска пошта (е-маил);
2. различите врсте радног материјала;
3. информативне брошуре и билтени;
4. директоријум имена и презимена чланова ВСС-а и запослених у Административној канцеларији ВСС са контактима;
5. подаци о састанцима, њиховој периодици, данима одржавања и планираном времену трајања;
6. информатор о раду (електронска и штампана верзија);
7. интерна огласна табла (укључујући и електронску таблу);
8. Интранет (интерна рачунарска мрежа).

## 5.2. Спољна комуникација Високог савета судства

**Спољна комуникација** се остварује између Високог савета судства и судова, као и између ВСС-а и јавности у најширем смислу (државних органа, универзитета, научних установа, струковних организација, привредника, медија, грађана), користећи средства којима се размењују и преносе информације о раду и активностима ВСС-а, путем различитих канала комуникација и информисања.

Овим видом комуникације се задовољавају потребе судова, опште и стручне јавности, медија и државних органа за брзим, истинитим и правовременим информисањем о ВСС и његовом раду, на националном и међународном плану. Активно промовисање рада Савета, али и судова, доприноси побољшању и унапређењу знања о ВСС-у.

Информације у вези са ВСС морају бити лако доступне, правовремене и тачне, у коју сврху се користе сви расположиви канали информисања и комуникација: усмени, штампани и електронски.

Активности које Високи савет судства предузима у спољној комуникацији према горе наведеним циљним групама су детаљно описане у **Поглављу 6**. Комуникационе стратегије.

## 5.3. Кризна комуникација Високог савета судства

Кризна ситуација је специфичан, неочекиван и неуобичајен догађај, који захтева брзу реакцију, иако ствара висок степен неизвесности и претње. Кризна ситуација или инцидент је могућ сваког тренутка и може озбиљно нарушити углед ВСС-а и угрозити рад Савета. Кризне ситуације могу умањити поверење у ВСС и судство, стварајући сумње у постојање злоупотреба или корупције.

Најчешћи показатељи кризе су: дезорганизација; неефикасност; пасивност; преклапање овлашћења и одговорности; недостатак јасних циљева; застареле методе рада; недостатак транспарентности и објективности.

За успешно решавање кризе, потребан је плански приступ у односу на два подједнако важна сегмента:

- на решавање кризе уз коришћење плана решавања потенцијалне, латентне или акутне кризе; и
- на отворено, искрено, конкретно и проактивно комуницирање у кризној ситуацији, што може деловати превентивно на појаву кризе или на смањивање негативних ефеката.

Правила кризне комуникације и кључних порука су:

- Криза се не може сакрити;
- Започети рад на решавању кризе пре него што она постане позната јавности;
- Не третирати медије као непријатеље;
- Не користити језик који јавност не разуме;
- Не давати нетачне, контрадикторне, конфузне, непотпуне информације;

- Пре било какве јавне изјаве, утврдити шта треба саопштити јавности;
- Проценити окружење којем се шаље порука;
- Оценити став јавности према догађају и томе прилагодити изјаву;
- Никад у току трајања кризе не користити израз „без коментара“, који асоцира на недостатак искрености, преноси осећај да се нешто крије или не жели да саопшти.

При реаговању на кризне ситуације обавезно се укључује председник и/или секретар ВСС-а. Након окончања кризе ради се анализа ефикасности плана кризне комуникације.

## **6. Активности које се предузимају ради реализације циљева Стратегије**

Транспарентност и доступност у раду ВСС-а и повећање поверења грађана у судски систем спроводи се кроз активности које су стратешки подељене у више група:

- активности које се предузимају у оквиру Високог савета судства;
- активности које се предузимају у односу на судове;
- активности које се предузимају у односу на општу јавност;
- активности које се предузимају у односу на стручну јавност;
- медијске активности.

### **6.1. Активности које се предузимају у оквиру Високог савета судства:**

- Представљање у јавности рада Високог савета судства и судова у погледу остварених резултата рада и предузетих активности које се односе на рад Савета и судова – **стална транспарентност**;
- упознавање јавности са планираним активностима Високог савета судства у наредном периоду (тримесечно и шестомесечно) –**планирана транспарентност**;
- одржавање две јавне седнице ВСС-а годишње;
- објављивање информација о одржавању редовних и евентуално ванредних седница Савета;
- објављивање информација на интернет страници ВСС-а које се односе на седнице ВСС-а:
  - Дневни ред седнице (након заказивања);
  - записник са седнице (након усвајања);
  - одлуке (након израде ако нису саставни део записника).
- Активности и распоред активности Високог савета судства објављују се на интернет страници Савета уз редовно ажурирање.
- За запослене у Служби за односе са јавношћу организоваће се обуке из области комуникација и односа са јавношћу.
- Креирање визуелног идентитета Високог савета судства (логотип).

## **6.2. Активности које предузима ВСС у комуникацији са судовима:**

У циљу унапређења транспарентности, доступности и повећања поверења грађана у судство Високи савет судства редовно одржава састанак са представницима судова различите надлежности и даје судовима смернице, инструкције и препоруке које се односе на:

- Утврђивање минимума обавезног садржаја интернет страница судова и препорука за њихово усавршавање;
- увођење инфо пултова и ознака у свим судовима у циљу помоћи грађанима;
- доношење протокола о сарадњи са правним факултетима, средњим школама и другим установама чиме би се рад судова приближио јавности;
- иницирање и организовање обука и других видова усавршавања у судовима за запослене који раде у области односа са јавношћу.

О наведеним активностима ВСС редовно обавештава јавност.

## **6.3. Активности ВСС-а у раду са општом јавношћу:**

Поред различитих активности у раду са јавношћу које су наведене у овој Стратегији, Савет упознаје општу јавност са својим радом кроз:

- Дане отворених врата;
- стажирање;
- организацију симулација суђења.

## **6.4. Активности које предузима ВСС у раду са стручном јавношћу:**

Високи савет судства предузима активности у раду са стручном јавношћу кроз сарадњу са правосудним органима и са представницима професија који су по природи свог посла упућене на рад са Саветом и судовима (повереник за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, заштитник грађана, повереник за родну равноправност, адвокатске коморе, правни факултети, међународне организације, струковна удружења, представници синдиката правосуђа).

Ове активности између осталог укључују:

- Јачање институционалне сарадње;
- организовање стручних скупова на националном и међународном нивоу;
- покретање заједничких пројеката.



## **6.5. Медијске активности Високог савета судства:**

- Одржавање конференција за медије председника Високог савета судства, ради приказивања резултата постигнутих током претходног периода и најаве будућих активности (два пута годишње);
- обавештавање медија о терминима заказаних седница ВСС-а;
- благовремено одговарање на захтеве медија;
- свакодневно праћење објављених информација о активностима Савета и судова и благовремено реаговање на нетачно презентоване информације;
- употреба друштвених медија;
- одржавање неформалних али редовних састанака са представницима медија како би се установиле међусобне потребе и захтеви за разменом информација;
- организовање годишњег неформалног догађаја за медије у коме учествују чланови ВСС-а.

*Комуникациону стратегију израдила Радна група Високог савета судства за израду Комуникационе стратегије.*