



Стратегија за комуникације и односе са јавношћу

Сврха и циљеви стратегије

Сврха ове стратегије је да се у Основном суду у Ужицу успостави системски и одржив приступ процесу унапређења односа са свим релевантним чиниоцима, да се рад суда учини транспарентнијим, ефикаснијим, а посебно да се информишу и консултују кључни чиниоци, да се корисницима услуга суда омогући да на брз и ефикасан начин остваре своја права, да грађанима правда буде доступнија, да се побољша слика суда у јавности и његова улога у модерном друштву.

Основни суд у Ужицу настоји да овом стратегијом обезбеди потребну комуникацију са јавностима, на проактиван и реактиван начин.

Стратегија има три основна елемента:

- **Промоција** суда и његових активности са циљем поправљања имица и самим тим подизања нивоа поштовања и поверења грађана у суд и његове одлуке.
- Пружање **информација** које ће помоћи да грађани боље разумеју судску процедуру, и учинити да рад суда постане транспарентнији и приступачнији.
- **Консултације** са свима који имају утицаја на рад суда, како би се прикупиле реакције на рад суда и утврдиле могућности за побољшање.

Циљне групе су:

- Грађани (не само корисници услуга суда),
- Странке у суду (укључујући и професионалце),
- Остали правосудни органи и друге институције (нпр. полиција, тужилаштво, затвори, Центри за социјали рад),
- Запослени у овом суду,
- Медији,
- Факултети, школе и друге образовне установе,
- Други судови/Високи савет судства/Министарство правде,
- Невладине организације и међународна заједница.

Спровођење стратегије

Уколико се успешно спроведе, ова стратегија може имати значајну улогу у поправљању имица суда, а такође ће указати на области у којима је потребно додатно побољшати рад суда, како би ефектно и ефикасно испуњавао своје обавезе.

Активности које је овај суд до сада предузео или намерава да предузме у будућности како би испунио циљеве наведене у овој стратегији, груписане у три категорије:



- Промотивне активности,
- Информативне активности,
- Консултационе активности.

За спровођење ове стратегије задужен је ПР тим.

ПР тим води именовани представник суда за односе са јавношћу – портпарол, који ће уз сагласност председника суда одлучивати које активности треба спровести и када.

ПР тим чине портпарол суда, један судијски помоћник, систем администратор, један судијски приправник и један записничар.

ПР тим ће бити задужен за планирање и спровођење активности и процену њиховог утицаја на имиџ суда.

ПР тим такође треба да утврди додатне активности које би требало предвидети у будућности, у оквиру стратегије.

За сваку од активности треба припремити акциони план који ће бити спроведен до краја, како би свака активност била успешно обављена.

Евалуација стратегије

Важан аспект ове стратегије је евалуација примене сваке поједине активности и читаве стратегије.

Евалуација ће се вршити током реализације консултационих активности (нпр. анкетање корисника услуга суда, кутија за сугестије). Промотивне активности у којима се организују посете другим установама такође могу допринети процесу евалуације.

1. ПРОМОТИВНЕ АКТИВНОСТИ

Бр	Активност	Циљна група	Учесталост	Трошак	Приоритет	Реализација	Статус	Користи
1	Поставити и обучити представника за односе са јавношћу и заменика	Грађани / медији	Континуирано 1 ПР и 1 заменик.	Да (трошкови обуке)	Висок	Суд у сарадњи са Правосудном академијом	Реализована обука ПР. Потребна обука заменика.	- Званично постављена особа за директни контакт са медијима. - Позитивно дејство на слику суда у јавности.
2	Дан отворених врата	Ученици средњих школа	1 годишње.	Да (штампани материјал)	Средњи	Суд у сарадњи са представницима средњих школа у Ужицу. Послати допис школама.		- Упознавање ученика са функционисањем суда и судским процедурама. - Стимулисање за рад у правосуђу. - Помаже у отклањању негативних предрасуда о суду.
3	Присуство председника суда и судија на састанцима са другим институцијама/локалних организација/удружења, итд - говори/ презентације на тему рада суда и судија	Грађани / Невладине организације / други.	Што чешће	Да (штампани материјал / трошкови путовања)	Средњи	Суд у координацији са другим органима (ПУ, општина, ЦЗСР)	Започето	- Помаже да суд унапреди односе са другим чиниоцима (град/општина итд.) - Помаже да се отклони осећај страха и неизвесности у судовима.

Бр	Активност	Циљна група	Учесталост	Трошак	Приоритет	Реализација	Статус	Користи
4	Конференције за штампу	Грађани/ медији	Редовна конференција 2 пута годишње. Ванредне по потреби.	Да(освежење /штампани материјал)	Висок	Суд	Започето	-Ствара позитиван и прогресиван имиџ суда у јавности. - Ефикасан начин за промоцију добрих вести и резултата рада суда.
5	Издавање саопштења за јавност	Медији / грађани	Када је потребно (нпр. у вези неког пројекат у коме суд учествује, медијски интересантног поступка, успеха који је постигнут, када се објави годишњи извештај)	Не. Саопштења мејима прослеђивати на е-мајл.	Висок	Суд	Започето	- Ствара позитиван и прогресиван имиџ суда у јавности. - Ефикасан начин промоције суда.
6	Радио емисије (требало би да буде интерактивно / динамично)	Грађани	Периодично	Не, јер би се емисија реализовала преко локалне радио станице.	Средњи	Суд у координацији са локалним медијима.		-Ефикасан начин да се допре до шире јавности. - Даје могућност да се онима који приговарају одговори директно нпр. директним телефонским укључењем.

Бр	Активност	Циљна група	Учесталост	Трошак	Приоритет	Реализација	Статус	Користи
7	Развијати још боље односе са медијима	Медији / грађани	Непрестано	Не	Висок	Суд		-Ствара позитиван и прогресиван имиџ суда у јавности. - Ефикасан начин промоције суда.
8	Пласирати чланке о суду у правосудне публикације (нпр. за Билтен или сајт Секције за ПР)	Правосудне институције / Министарство Правде / Други судови	У складу са динамиком публикавања	Не	Средњи	Суд	Започето	- Помаже у повећању угледа суда као прогресивног и реформски оријентисаног. - Ствара добар имиџ у јавности.
9	Присуство и презентације на конференцијама и семинарима (нпр. разна саветовања, итд)	Међународна заједница, друге институције, медији.	У складу са годишњим програмом конференција	Штампани материјал	Висок	Суд Припремити календар важних догађаја које треба пропатити или на којима треба учествовати.		-Повећава углед суда.

2. ИНФОРМАТИВНЕ АКТИВНОСТИ

Бр.	Активност	Циљна група	Учесталост	Трошак	Приоритет	Реализација	Статус	Користи
1	Увођење идентификационих беџева.	Корисници услуга суда		Да (Трошак за нове беџеве и замене)	У току	Суд	Започето	-Промовише поверење,отвореност и транспарентност. -Смањује страх и неизвесност странака кад долазе у суд.
2	Боља и јаснија упутстава, ознаке и натписи.	Корисници услуга суда	Поставити и повремено испитати и ажурирати.	Да (Трошкови замене / нових натписа)	Већ обављено	Суд	Текуће	-Смањује стрес и неизвесност странака кад долазе у суд. -смањује непотребне прекиде у раду запослених. -Бољи имиџ суда јер показује да је усмерен на потребе грађана.

Бр.	Активност	Циљна група	Учесталост	Трошак	Приоритет	Реализација	Статус	Користи
3	Шалтер за информације	Корисници услуга суда	Непрестано	Да (за припрему и одржавање)	Већ обављено	Суд	Започето	<ul style="list-style-type: none"> -Изузетно користан систем за информисање. -Интерактивнији (личнији) начин од обавештења путем летака. -Средство за ширење кључних информација. -Демонстрира разумевање суда за потребе грађана.

Бр.	Активност	Циљна група	Учесталост	Трошак	Приоритет	Реализација	Статус	Користи
4	Интернет презентација (сајт)	Странке / Грађани / Правосудне организације / медији / Међународна заједница ...	Ускладити дизајн са захтевима Министарства правде. Константно ужурирање у складу са насталим променама.	Да (трошакови дизајнирања и одржавања)	Висок	Суд	Текуће	<ul style="list-style-type: none"> - Анониман приступ за заинтересоване странке и грађане. - Једноставан и релативно јефтин начин за већу доступност информација и формулара. - Добро средство за објављивање статистичких података о резултатима рада.
5	Летци који обавештавају грађане и кориснике о начину функционисања суда	Корисници услуга суда / Грађани	Повремено испитати и ажурирати. Разморити могућност увођења нових летака.	Да. Трошак за штампу.	Висок	Суд	Текуће	<ul style="list-style-type: none"> - Ефикасан начин за информисање судским процедурама, стандардима и сл. - Едукативног је карактера. - Странке летак могу понети са собом.

Бр.	Активност	Циљна група	Учесталост	Трошак	Приоритет	Реализација	Статус	Користи
6	Табла за обавештења у суду на коју се могу ставити постери/обавештења (укључујући и обавештења других институција)	Корисници услуга суда	Поставити и повремено испитати	Да (Огласне табле и трошкови дизајнирања и штампе).	Висок	Суд		- Једноставна начин за ширење вести и информација о суду. - Странке док чекају у суду имају обичај да читају шта пише на постере-рима и огласним таблама.
7	Повезивање са ПР активностима полиције	Грађани	Константно	Штампани материјал	Висок	Суд и ПУ	Започето	-Демонстрира сарадњу између две институције. -Прилика за унапређење односа са ПУ. -Оставља добру слику о јавности.
8	Објављивање кварталног / годишњег судског извештаја (извод из статистике)	Корисници услуга суда / Грађани / медији	Квартално	Штампа	Висок	Суд	Текуће	-Промовише суд и демонстрира транспарентност, отвореност и искреност према грађанима.

3. КОНСУЛТАЦИОНЕ АКТИВНОСТИ

Бр.	Активност	Циљна група	Учесталост	Трошак	Приоритет	Реализација	Статус	Користи
1	Анкетирање странака/ других професионалних и непрофесионалних корисника услуга суда. Објављивање резултата.	Корисници услуга суда	Квартално	Да (Штампање материјала)	Средњи	Суд	Започето	-Добар метод да суд сазна шта странке заиста мисле о томе како суд ради. -Резултати анкета су од користи за даље планирање односа са јавностима.

Бр.	Активност	Циљна група	Учесталост	Трошак	Приоритет	Реализација	Статус	Користи
2	Редовни координациони састанци са органима који имају утицаја на рад суда (ПУ, ЦЗСР, Пошта и тд.)	Осталне правосудне институције / институције од значаја за рад суда /невладине организације	Што чешће / најмање квартално	Да (трошкови путовања и штампе)	Висок	Суд	Текуће	-Међусобна едукација о начина функционисања појединих институција. -Унапређење међусобног разумевања и ограничења у раду. -Подстиче заједничко решавање проблема.
3	Кутија за сугестије странака и других корисника услуга суда.	Странке/корисници услуга суда.	Организовати и редовно одржавати.	Да (трошкови штампања формулара)	Средњи	Суд	Текуће	- Странке често имају добре идеје и ово је ефикасан систем за њихово прикупљање. - Поправља имиџ суда и показује да суд уважава мишљење грађана.

Бр.	Активност	Циљна група	Учесталост	Трошак	Приоритет	Реализација	Статус	Користи
4	Процедуре за притужбе и анализа (на сваку притужбу се мора одговорити). Резултате треба објавити.	Странке	Организовати и редовно одржавати.	Да (трошкови штампања постера и других материјала)	Средњи	Суд		<ul style="list-style-type: none"> - Објављивањем исхода притужби и покренутих питања се грађани шире информишу (ако имају исти проблем а не знају како да га реше). - Подносилац притужбе осетиће да његова притужба има ефекта. - Реаговањем на притужбе повећава се кредибилитет и имиџ суда као институције која је фокусирана на потребе грађана.

Завршне одредбе

Ова стратегија ступа на снагу одмах по објављивању на огласној табли суда.

Сви запослени су дужни да својим радом, понашањем и односом према странкама и грађанима дају пун допринос у реализацији ове стратегије.

У Ужицу.

В.Ф. Председника суда

Бранка Јанковић

Стратегија за комуникације и односе са јавношћу

30 December 2011