

TUŽILAŠTVO-TUŽITELJSTVO BOSNE I HERCEGOVINE



Komunikacijska strategija Tužilaštva-Tužiteljstva Bosne i Hercegovine

Sarajevo, maj/svibanj 2022. godine

SADRŽAJ:

1. UVOD
2. STRATEŠKI CILJEVI
3. KOMUNIKACIJSKO DJELOVANJE TUŽILAŠTVA BiH
4. POTREBNE MJERE ZA PROVOĐENJE STRATEŠKIH CILJEVA, ZADATI ROKOVI, METODI, INSTRUMENTI I PRINCIPI KOMUNIKACIJE
5. CILJNE KOMUNIKACIJSKE GRUPE
6. INTERNA I EKSTERNA KOMUNIKACIJA I KOMUNIKACIJSKI KANALI
7. KOMUNIKACIJA SA GRAĐANIMA
8. KOMUNIKACIJA SA NOVINARIMA I MEDIJIMA
9. KOMUNIKACIJA SA ŽRTVAMA I LOKALNOM ZAJEDNICOM
10. KOMUNIKACIJA SA PARTNERSKIM INSTITUCIJAMA I AGENCIJAMA ZA PROVOĐENJE ZAKONA U BiH
11. KOMUNIKACIJA SA PARTNERSKIM INSTITUCIJAMA U INOSTRANSTVU
12. KOMUNIKACIJA SA NVO SEKTOROM
13. KOMUNIKACIJA SA MEĐUNARODNIM ORGANIZACIJAMA
14. KOMUNIKACIJA SA STRUČNOM I AKADEMSKOM JAVNOŠĆU
15. KRIZNA KOMUNIKACIJA
16. PREVAZILAŽENJE I RJEŠAVANJE KRIZNIH SITUACIJA
17. MOGUĆNOST RAZVOJA MODALITETA KOMUNIKACIJE I RAZVOJ MODERNIH KOMUNIKACIJSKIH KANALA
18. PLANovi ZA USAVRŠAVANJE KOMUNIKACIJE U BUDUĆNOSTI
19. ZAKLJUČAK

1. UVOD

Tužilaštvo-Tužiteljstvo Bosne i Hercegovine, od svog osnivanja, razvija modalitete komunikacije sa javnošću i građanima jer je uspostavljanjem institucije, sa misijom i zadaćom jačanja vladavine prava i primjene zakona, od početka bilo jasno da će postojati veliki interes građana, medija, žrtava, oštećenih, kao i profesionalne i akademske zajednice za rad institucije Tužilaštva BiH.

Upravo zbog toga, Tužilaštvo BiH bilo je posvećeno razvoju i jačanju komunikacijskih kanala, uz praćenje trendova tehnološke modernizacije, pa je zajedno sa Sudom BiH i Visokim sudskim i tužilačkim vijećem (VSTV) BiH, nakon 2003. i 2004. godine, bilo lider u proaktivnoj komunikaciji i transparentnosti pravosuđa prema medijima, građanima, organizacijama nevladinog sektora i civilnog društva, kao i svim ostalima koji su se interesovali za rad ove institucije.

S obzirom na zakonom utvrđenu nadležnost tužilaštva, koja je izuzetno obimna u odnosu na broj krivičnih djela koja su u nadležnosti Tužilaštva BiH, kao i postupanje u prvom, drugom pa čak i trećem stepenu, međunarodnu saradnju, saradnju u regionu, saradnju sa partnerskim tijelima Evropske unije, Tužilaštvo BiH je potrebna sveobuhvatna i detaljno definisana komunikacijska strategija kako bi se moglo adekvatno odgovoriti svim definisanim izazovima.

Upravo zbog toga je Tužilaštvo BiH pristupilo donošenju ove Komunikacijske strategije koja treba obuhvatiti najbitnije elemente za komunikaciju i saradnju s javnošću, novinarima, medijima, građanima i svima koji su zainteresovani za rad institucije, definisati moguće kanale komunikacije i mogućnosti razmjene informacija, a istovremeno zaštititi povjerljivost rada, interese istrage i uopšte realizovati komunikaciju u zakonski dozvoljenoj formi i obliku, s obzirom na prirodu posla i djelokrug rada Tužilaštva Bosne i Hercegovine.

Uporedo sa navedenim aktivnostima, ovaj dokument definiše i načine krizne komunikacije institucije u mogućim kriznim situacijama kako bi se navedene situacije što uspješnije prevazišle, a također i zaštitio integritet institucije, vladavina prava, mir i sigurnost građana, te spriječila eventualne štetne posljedice.

Dokument Komunikacijske strategije u svom daljem sadržaju nastojat će dati odgovor na najvažnija teorijska i praktična pitanja iz oblasti komunikacije institucije u svim bitnim segmentima u kojima se komunikacija realizuje i ostvaruje.

1.1. Razlozi usvajanja Komunikacijske strategije

S obzirom da komunikacijsko djelovanje jedne institucije uključuje multidisciplinarni pristup i sinergijsko djelovanje više uporednih aktivnosti, dokument Komunikacijske strategije donosi se s ciljem uspostavljanja jasnog i planiranog modela uspješne, dvosmjerne i sveobuhvatne komunikacije u kojoj će se protok informacija realizovati na način koji je odgovarajući svim

sudionicima u postupku, a uz poštovanje zakonskih normi i pozitivnih zakonskih propisa koji regulišu ovu oblast.

Kvalitetni modeli komunikacije definisani strategijom omogućit će realizaciju strateških ciljeva, te također pomoći da se komunikacija odvija na brz i efikasan način, bez poteškoća i „šumova u komunikaciji“.

Također, s obzirom na široki obim aktivnosti, razlozi donošenja komunikacijske strategije su i definisanje potrebnih koraka, ispunjavanje potrebnih preduslova, određivanje odgovornih osoba ili radne grupe koji će biti zaduženi za provođenje aktivnosti kako bi iste bile uspješno realizovane u zadatim i predviđenim rokovima, što u najvećoj mjeri treba doprinijeti i efikasnosti komunikacije koju institucija realizuje, kao i ostvarenju aktivnosti predviđenih strategijom.

1.2. Tužilaštvo BiH - nadležnost, misija i vizija

S obzirom da je u Tužilaštvu BiH angažovano 58 tužilaca, od ukupnog broja od oko 370 tužilaca koliko ih radi i djeluje u tužilaštvima na svim nivoima u Bosni i Hercegovini, jasno je da je u Tužilaštvu BiH angažovana 1/6 od ukupnog broja tužilaca u državi ili oko 17% tužilačkog kapaciteta.

Ako se sagleda obim nadležnosti Tužilaštva BiH koja je vrlo široka i kreće se od predmeta ratnih zločina i organizovanog kriminala, pa sve do predmeta korupcije, privrednog i finansijskog kriminala, terorizma, trgovine ljudima i ilegalne migracije, krivičnih djela iz oblasti izbornog procesa, krivotvorenja novca, krijumčarenja robe, pa sve do krivičnih djela iz oblasti izazivanja nacionalne, rasne i vjerske mržnje i netrpeljivosti, kao i krivičnih djela iz oblasti ravnopravnosti spolova, jasno je da su očekivanja građana i javnosti od Tužilaštva BiH u sprovođenju aktivnosti vezanih za jačanje vladavine prava u ovim oblastima izuzetno velika.

Zbog toga, od svog osnivanja, tužilaštvo ima otvoren pristup prema javnosti, medijima, građanima, NVO sektoru i organizacijama civilnog društva, koji je dosta intenzivniji i drugačiji u odnosu na druga tužilaštva i pravosudne institucije. U ovoj oblasti, naravno, bitno je istaći i ograničenost postupanja tužilaštva, s obzirom na situacije u kojima zbog specifične zakonske regulative nije moguća aktivnost ili djelovanje tužilaštva, a isto se očekuje i od javnosti zbog pogrešne percepcije nadležnosti.

Misija i vizija tužilaštva, u procesu vladavine prava, je stvaranje vladavine zakona, pravne sigurnosti i sigurnog okruženja za građane Bosne i Hercegovine, koja se treba realizovati uz proaktivno sudjelovanje svih nadležnih institucija, policije, pravosuđa, institucija izvršne i zakonodavne vlasti, nevladinog sektora i organizacija civilnog društva, koje će, svako u svom segmentu, doprinijeti jačanju vladavine prava.

Uspostava vladavine prava nije moguća djelovanjem samo jedne institucije ili samo u jednoj oblasti. Radi se o kompleksnom procesu koji zahtijeva aktivan angažman svih sudionika kako bi se mogao postići adekvatan rezultat.

2. STRATEŠKI CILJEVI

Ciljevi Komunikacijske strategije su da se utvrde modeli i načini komunikacije koji će, prije svega, omogućiti efikasnu, tačnu i preciznu komunikaciju bez opterećenosti suvišnim procedurama koja će dati efikasan odgovor, te uključiti sve potrebne komunikacijske kanale i razmjene informacija.

2.1. Strateški ciljevi su:

- Medijsko prezentovanje aktivnosti tužilaštva sa ciljem boljeg uvida javnosti i građana u rad, nadležnost i mandat tužilaštva u okviru aktivnosti jačanja vladavine prava i poštovanja i zaštite zakona
- Djelovanje na osnovu pravovremenih i provjerenih informacija, sa komunikacijom uz korištenje ujednačene terminologije i standarda za postupanje
- Kvalitetno informisanje novinara i medija o radu i aktivnostima tužilaštva
- Informisanje građana, javnog mnijenja, populacije žrtava i oštećenih osoba o radu i aktivnostima tužilaštva
- Informisanje institucija zakonodavne, izvršne kao i pravosudne vlasti i profesionalne zajednice o radu Tužilaštva BiH
- Ostvarivanje dobre saradnje sa akademskom zajednicom, prvenstveno iz pravnog, sigurnosnog, kriminalističkog i kriminološkog miljea
- Pružanje kvalitetnih i potpunih informacija osobama koje dolaze u kontakt sa tužilaštvom (svjedoci, oštećeni, žrtve itd.)
- Prezentovanje pozitivnih pomaka u oblasti reformskih procesa i unapređenja rada institucije
- Prezentovanje informacija iz oblasti regionalne i međunarodne saradnje institucije u procesu jačanja vladavine prava
- Uspostavljanje bliske saradnje sa komunikacijskim odjelima partnerskih pravosudnih i sigurnosnih institucija, prije svega sa Sudom BiH, VSTV-om BiH, SIPA-om, Graničnom policijom, entitetskim policijskim agencijama, policijom Brčko distrikta BiH, UIO BiH, entitetskim poreznim upravama, Službom za poslove sa strancima i drugim policijskim i sigurnosnim institucijama
- Poboljšanje modaliteta za saradnju sa medijima i sredstvima informisanja
- Jačanje komunikacije sa javnošću i građanima u oblasti prevencije i borbe protiv visoke korupcije, organizovanog kriminala, terorizma i drugih teških krivičnih djela
- Promovisanje zaštite i jačanja vladavine prava u oblasti ravnopravnosti spolova, osoba sa invaliditetom i ranjivim i osjetljivim grupama

- Stvaranje partnerskog i pozitivnog ugleda institucije u domaćoj, regionalnoj i međunarodnoj javnosti.

2.2. Definisanje preduslova potrebnih za realizovanje strateških ciljeva:

- tačnost
- jasnost informacija
- definisanje najefikasnijih komunikacijskih kanala
- definisanje ciljnih grupa za komunikaciju
- pronalaženje najboljih tehničkih rješenja za komunikaciju
- uspostava mogućnosti dvosmjerne komunikacije
- utvrđivanje načina komunikacije u kriznim situacijama
- uspostava modela djelovanja u kriznim situacijama
- pronalazak rješenja za prevazilaženje krize
- definisanje modela za djelovanje u budućnosti

Definisanje strateških ciljeva bitno je sa metodološkog stanovišta kako bi se došlo do dokumenta koji će imati svoju operativnu primjenu u svakodnevnoj praksi i ponuditi odgovore na situacije koje se dešavaju u radu i djelovanju institucije.

U strateškim ciljevima nalaze se svi potrebni elementi koji će, zajedno sa ostalim segmentima strategije, dovesti do sveobuhvatnog i prije svega jasnog dokumenta kao osnove za dalji rad i djelovanje.

2.3. Definisanje poželjnih rokova za realizaciju aktivnosti

Aktivnosti informisanja javnosti i održavanja komunikacijskih kanala trebaju imati definisane poželjne rokove za adekvatnu realizaciju komunikacijskih aktivnosti.

Postoje dnevne i neodložne aktivnosti koje zahtijevaju djelovanje na svakodnevnoj bazi, a također postoje i aktivnosti čije objavljivanje može biti kompresovano i realizovano u određenim vremenskim intervalima (npr. sedmični izvještaji, pregled aktivnosti dežurnog tužioca i sl.), koje se mogu realizovati periodično.

Kao najažurniji oblik aktivnosti mogu se definisati aktivnosti povezane sa iznenadnim događajima, u slučajevima kriznog komuniciranja, koji zahtijevaju pravovremenu i brzu reakciju.

S obzirom da su rokovi u okviru odgovora na upite, u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama (ZOSPI), definisani na 15 dana, odgovori na upite medija, javnosti i građana mogu se realizovati u približno istim ili kraćim rokovima.

Također, izuzetno je važno uputiti odgovor, pa i u slučaju da se informacija ne može ustupiti, a koji će sadržavati razloge zbog kojih objektivno nije moguće ustupiti informaciju (zaštita istrage, zaštita prava trećih osoba, zaštita maloljetnih osoba itd.), kako se ne bi došlo u situaciju da se institucija ogлуši ili ignoriše neki upit ili zahtjev.

Radi pozitivnog i korektnog odnosa prema profesionalnim standardima, institucija ne smije dozvoliti da bude involvirana u bilo kakve političke rasprave ili aktivnosti za koje je jasno da imaju politizovanu pozadinu i razloge, a u koje se zbog podizanja popularnosti i prisutnosti u medijima pokušavaju „uvući“ policijske agencije, tužilaštva, pravosuđe i uopšteno agencije za provođenje zakona.

3. KOMUNIKACIJSKO DJELOVANJE TUŽILAŠTVA BiH

S obzirom na obim nadležnosti i broj predmeta u kojima postupa, Tužilaštvo BiH od svog osnivanja, 2003. godine, proaktivno i intenzivno djeluje prema javnosti i građanima, kao i predstavnicima medija, informišući ih o svom radu i aktivnostima u predmetima.

U proteklih 5 godina Tužilaštvo BiH je na godišnjem nivou podizalo u prosjeku između 170-200 optužnica godišnje, te su o tim aktivnostima, kao i drugim aktivnostima po nalogu tužilaštva (lišenja slobode osumnjičenih, pretresi objekata, vozila i prostorija, prijedlozi za pritvor, ulaganje žalbi itd.), mediji i javnost informisani putem saopštenja i informacija koje distribuira Tužilaštvo BiH, kao i putem službene internet (web) stranice.

Tužilaštvo BiH od 2006. godine ima aktivnu službenu web stranicu koja se ažurira na gotovo svakodnevnoj osnovi, a kvalitet sadržaja potvrđuje i veliki broj pregleda na mjesečnom i godišnjem nivou.

Također, 2010. godine, u skladu sa uputstvom i odlukama Vijeća ministara BiH, formirana je i web redakcija Tužilaštva BiH koja je nadležna za pripremu i objavu sadržaja, ažuriranje i administriranje web stranice i ostale aktivnosti u nadležnosti ove redakcije.

Nadalje, tužilaštvo je otvoreno prema asocijacijama žrtava ratnih zločina i oštećenih iz svih krajeva Bosne i Hercegovine i u svojoj bazi ima kontakte sa više od 40 udruženja i asocijacija koja okupljaju populacije porodica žrtava ratnih zločina.

Periodično, sa predstavnicima ovih udruženja, organizuju se susreti i sastanci, a u više navrata sastanci su realizovani zajedno sa glavnim tužiocem pri MRMKS-u, Sergeom Brammertzom. Također, predstavnici tužilaštva sudjelovali su u više od 40 posjeta lokalnim zajednicama, koje su u saradnji sa organizacijama civilnog društva i nevladinog sektora organizovane u svim krajevima Bosne i Hercegovine, u periodu od 2008. godine do danas, gdje su na susretima i konferencijama ostvarivani kontakti i prezentiran rad Tužilaštva BiH, kao i mogućnosti komunikacije žrtava i oštećenih sa tužiocima i stručnim osobljem iz Posebnog odjela za ratne zločine.

Nadalje, treba istaći i da Tužilaštvo BiH u svojoj unutrašnjoj organizaciji ima aktivan Odjel za istrage i podršku svjedocima koji ostvaruje brojne kontakte i komunikaciju sa svjedocima, zatim porodicama žrtava i oštećenih, njihovim predstavnicima i udruženjima.

Saradnja sa organizacijama nevladinog sektora i civilnog društva je kontinuirana i realizuje se u brojnim aktivnostima edukativne prirode, specijalizovanim razgovorima o određenoj tematici iz djelokruga rada pravosuđa (zaštita žrtava trgovine ljudima, zaštita žrtava nasilja, aktivnosti u oblasti borbe protiv ilegalnih migracija itd.).

Također, saradnja sa profesionalnom zajednicom i akademskim i univerzitetskim ustanovama vrlo je intenzivna a potpisani su i sporazumi o saradnji sa određenim akademskim institucijama iz oblasti prava, kriminalistike, kriminologije i sigurnosnih studija.

U okviru ovih aktivnosti, realizovane su i posjete studenata Tužilaštvu BiH, gdje im je detaljno prezentovana historija institucije, njena unutrašnja organizacija, ostvareni rezultati, kao i druge bitne informacije i činjenice o Tužilaštvu BiH.

Planirano je da se ove aktivnosti s još većim intenzitetom nastave u budućnosti, te se kao redovni dio aktivnosti i saradnje svake godine omogućavaju i realizuju studentske posjete Tužilaštvu BiH.

Tužilaštvo BiH ima aktivnu saradnju i komunikaciju sa partnerskim pravosudnim, policijskim, sigurnosnim institucijama i agencijama, kao i drugim institucijama pravosudne, izvršne i zakonodavne vlasti sa kojima sarađuje u okviru svog djelokruga aktivnosti.

S obzirom da je Tužilaštvo BiH, odnosno glavni tužilac, na čelu Udarne grupe za borbu protiv trgovine ljudima i organizirane ilegalne imigracije, kao i Udarne grupe za borbu protiv terorizma i jačanja sposobnosti za borbu protiv terorizma, česta je i dinamična komunikacija sa partnerskim institucijama u ovim oblastima, a također se u okviru Strateškog foruma, koji organizuje VSTV BiH, realizuju sastanci i komunikacija sa partnerskim tužilaštvima u BiH, kao i policijskim agencijama na svim nivoima.

Razlog dobre i aktivne komunikacije je i činjenica da Tužilaštvo BiH vodi i koordinira veći broj združenih policijskih akcija u predmetima iz svoje nadležnosti, koje se često realizuju sa policijskim službenicima iz više policijskih agencija, u oba entiteta i Brčko distriktu, te međunarodne operacija koje prevazilaze granice BiH.

Nadalje, saradnja sa međunarodnim organizacijama aktivna je i efikasna, te tužilaštvo provodi veliki broj aktivnosti u saradnji ili uz podršku institucija kao što su Misija OSCE-a u BiH, Razvojni program Ujedinjenih naroda (UNDP), zatim projekat EU4JUSTICE, projekat GIZ, Međunarodni komitet Crvenog krsta (MKCK), program Sjedinjenih Američkih Država USAID, značajna je i međunarodna saradnja u okviru projekta Ministarstva pravosuđa SAD-a US DOJ OPDAT, a postoji i projekat angažmana međunarodnog tužioca savjetnika iz EU u Tužilaštvu BiH itd.

Također, aktivna je saradnja sa međunarodnim organizacijama i asocijacijama koje objedinjuju i koordiniraju saradnju tužilačkog i policijskog sektora kao što su INTERPOL, EUROPOL, EUROJUST itd.

Uglavnom, komunikacijsko djelovanje, ostvarena razmjena informacija, kao i saradnja Tužilaštva BiH aktivni su u svim segmentima u kojima je djelovanje moguće realizovati, a u skladu sa nadležnostima utvrđenim zakonom, kao i ograničenjima koja proizlaze iz same prirode rada institucije za provođenje zakona.

4. POTREBNE MJERE ZA PROVOĐENJE STRATEŠKIH CILJEVA, ZADATI ROKOVI, METODI, INSTRUMENTI I PRINCIPI KOMUNIKACIJE

Provođenje strateških dokumenata zahtijeva precizirane mjere koje treba preduzeti, kao i određene rokove za realizaciju ciljeva.

S obzirom da Tužilaštvo BiH već provodi veći broj aktivnosti, potrebne mjere obuhvataju potpunu realizaciju svih preduslova koji će omogućiti implementiranje planiranih aktivnosti u periodu u kojem će rezultati biti uočljivi, vidljivi i mjerljivi.

Potrebno vrijeme za pripremu i realizovanje svih aktivnosti navedenih u strategiji može se definisati u periodu od 2022. do 2024. godine, do kada je moguće pokrenuti aktivnosti i stvoriti sve potrebne preduslove kako bi se aktivnosti realizovale u cjelokupnom obimu.

U predviđenom roku treba predvidjeti i realizovati korake koji će dovesti do stvaranja tehničke, logističke, kadrovske i svih potrebnih osnova koje će omogućavati realizaciju mjera predviđenih u strategiji.

Ovaj segment odnosi se, između ostalog, na pripremu potrebnih tehnološko-informatičkih preduslova koji su nužan korak za proces modernizacije web stranice koja, nakon višegodišnjeg perioda, zahtijeva sistematičan pristup redizajnu, kao i modernizaciju, a u skladu s trendovima tužilačkih institucija u zemljama regiona, EU i svijeta.

Također, potrebne su mjere unutrašnje organizacije npr. radnih timova koji će preduzimati aktivnosti na organizovanju posjeta studenata Tužilaštvu BiH, posjeta predstavnika lokalnih zajednica, susreta sa institucijama i organizacijama NVO sektora i sl.

Period od dvije godine sasvim je dovoljan za sveobuhvatan pristup za stvaranje svih preduslova za realizaciju aktivnosti.

Kao nosioci aktivnosti mogu biti definisani pojedinci ili pojedini odjeli i odsjeci unutar institucije, a u slučaju složenijih aktivnosti koje obuhvataju veći broj provedbenih aktivnosti, mogu se formirati i radne grupe i timovi zaduženi za realizovanje pojedinih aktivnosti i ciljeva.

Tužilaštvo BiH u svom komunikacijskom djelovanju koristi raspoložive komunikacijske kanale te vrši potrebnu modernizaciju u skladu sa unapređenjem tehnoloških mogućnosti.

Mailing lista primalaca informacija i saopštenja iz Tužilaštva BiH sadrži više od 250 primalaca, uglavnom novinara i redakcija iz Bosne i Hercegovine, zemalja regiona, kao i dopisništava inostranih medija i redakcija.

Nadalje, adresar udruženja koja okupljaju žrtve i porodice žrtava ratnih zločina ima podatke o više od 40 udruženja iz svih krajeva Bosne i Hercegovine koja aktivno prate rad Tužilaštva BiH u segmentu procesuiranja predmeta za ratne zločine.

Također, komunikacijski kanali i kontakti sa institucijama civilnog društva i NVO sektora brojni su i aktivni usljed realizovanja brojnih aktivnosti, okruglih stolova, stručnih i radnih konferencija u kojima je sudjelovalo Tužilaštvo BiH a koje se u najvećoj mjeri realizuju u organizaciji i pod okriljem organizacija iz nevladinog sektora.

Modernizacija sredstava komunikacije uključivala je periodične nabavke tehničke opreme potrebne za bolji i potpuniji plasman informacija, kao što su kvalitetni i adekvatni fotoaparati za pripremu fotografija, zatim videokamere i prateća oprema za snimanje aktivnosti, sastanaka ili izjava za medije, rad na brendiranju znaka i naziva institucije putem oznaka vizuelnog identiteta

(logo i značka institucije, zastavice, fiksni i pokretni baneri sa logom institucije) koji su rađeni u saradnji sa VSTV-om BiH.

U okviru ovih aktivnosti Tužilaštvo BiH je imalo veliku podršku i pomoć Visokog sudskog i tužilačkog vijeća – VSTV-a BiH, koje je značajno pomoglo ove aktivnosti kroz projekte koje realizuje, a odnose se na podršku tužilačkim institucijama.

Modernizacija tehničkih resursa i unapređenje komunikacije sa novim tehnološkim dostignućima kao što su aplikacije za komunikaciju Viber, WhatsApp (pogodne za prosljeđivanje fotografija), Wetransfer aplikacija za prosljeđivanje videoizjava i videomaterijala putem interneta, Zoom aplikacije za sastanke na daljinu u realnom vremenu, su inovacije koje je prihvatilo Tužilaštvo Bosne i Hercegovine i aktivno ih koristi u svom radu, što omogućava komunikaciju i prosljeđivanje informacija u vrlo kratkom vremenskom roku kako u BiH, tako i u regionu, te prema primaocima informacija u zemljama EU i svijeta, što je značajan napredak u komunikaciji, a što se najviše pokazalo korisnim za vrijeme ograničenja prouzrokovanih pandemijom Covid 19.

Također, na ovom mjestu treba istaći i izazove i poteškoće sa kojim se Tužilaštvo BiH sreće u radu a koje su zakonodavne prirode. Naime, Krivični zakon i Zakon o krivičnom postupku BiH u sadašnjem obliku egzistiraju od 2003. godine, uz rađene izmjene i dopune, ali incijalno se radi o istim dokumentima.

Nadležnosti za postupanje Tužilaštva BiH definisane su ovim zakonodavnim okvirom, a često se od tužilaštva traži reakcija ili djelovanje u onoj oblasti koja nije u nadležnosti Tužilaštva BiH ili ne spada uopšte u domen krivično-procesnog prava, nego je riješena na drugi način.

Zbog toga je u budućnosti, prilikom izmjena zakonodavnog okvira, potrebno voditi računa i da zakonodavni okvir bude adekvatan kako bi se mogli realizovati što bolji rezultati.

Među najvažnije elemente komunikacije spadaju dnevne i periodične aktivnosti koje su međusobno povezane i daju zajedničku sinergiju djelovanja kako u prijemu, tako i plasiranju informacija.

Da bi komunikacija bila cjelokupna i sveobuhvatna, aktivnosti svakako trebaju obuhvatiti:

4.1. Dnevne obaveze i aktivnosti:

- Pregled dnevne štampe, te elektronskih i internet medija te sačinjavanje kratkog pregleda dnevnih članaka i događaja bitnih za rad Tužilaštva BiH.

- Prikupljanje, fotokopiranje i pohranjivanje po datumu svih dostupnih novinskih i internet članaka i drugih medijskih izvještaja o radu Tužilaštva BiH.
- Informisanje glavnog tužioca, rukovodilaca odjela i tužilaca i stručnog osoblja Tužilaštva BiH o dostupnim vijestima, člancima i informacijama koje su bitne za rad Tužilaštva BiH.
- Zaprimanje upita od strane novinara, građana, fizičkih i pravnih osoba ili organizacija koji se odnose na rad i predmete u kojima postupa Tužilaštvo BiH, sačinjavanje odgovora na upite uz konsultacije sa tužiocima, rukovodiocima tužilačkih odjela i glavnim tužiocem Tužilaštva BiH, te prosljeđivanje odgovora na upite.
- Pripremanje i distribucija medijima i novinarima vijesti i informacija o aktivnostima Tužilaštva BiH koje se plasiraju putem sistema distribucije elektronskom poštom, kao i internet stranice Tužilaštva BiH.
- Slanje i distribucija saopštenja za javnost i drugih informacija iz Tužilaštva BiH.

4.2. Periodične obaveze i aktivnosti:

- Organizacija brifinga ili konferencija za medije na kojima se prezentuju informacije o aktuelnim aktivnostima i vijestima o radu Tužilaštva BiH.
- Održavanje kontakata sa vladinim i nevladinim organizacijama, te sudjelovanje u organizovanju konferencija, seminara i okruglih stolova na kojima sudjeluju tužioci i stručno osoblje Tužilaštva BiH.
- Održavanje kontakata sa udruženjima žrtava i nevladinim organizacijama te sudjelovanje u aktivnostima na približavanju rada i misije Tužilaštva BiH lokalnim zajednicama u Bosni i Hercegovini, kao što su sastanci i konferencije u lokalnim zajednicama i sl.
- Sudjelovanje u organizovanju promotivnih medijskih i informativnih kampanja kojima se javnost upoznaje sa radom Tužilaštva BiH a koje se realizuju putem štampe, radio i tv stanica i svim drugim kanalima komunikacije.
- Periodični sastanci sa predstavnicima medija. Za poboljšanje komunikacije s medijima dobra je praksa periodično (npr. svaka tri mjeseca) organizovati kratke susrete sa predstavnicima medija, te na taj način pokušati zajednički riješiti poteškoće koje se eventualno pojave u saradnji.
- Periodični sastanci sa udruženjima žrtava. Također, vezano za održavanje kontakata sa udruženjima žrtava ratnih zločina koja rade i djeluju u Bosni i Hercegovini, dobra je praksa udruženja periodično i po potrebi izvijestiti o podizanju optužnica protiv osoba optuženih za ratne

zločine na određenom području, o izrečenim prvostepenim presudama, preduzetim aktivnostima itd.

- Realizacija promotivnih aktivnosti o radu Tužilaštva BiH putem sveobuhvatnih aktivnosti za informisanje javnosti koje se mogu provoditi putem štampe, radio i tv stanica i svih drugih vidova komunikacije (organizovanje konferencija i seminara, organizovanje Dana otvorenih vrata i sl.). Promotivne aktivnosti imaju za cilj da se javnost upozna sa načinom funkcionisanja, ovlaštenjima i zakonskom nadležnošću Tužilaštva BiH, kao i naporima na procesuiranju izuzetno složenih predmeta kao što su, na primjer, predmeti ratnih zločina i organizovanog kriminala.

5. CILJNE KOMUNIKACIJSKE GRUPE

Tužilaštvo BiH je kroz dosadašnja iskustva eksterne komunikacije isprofiliralo segmente djelovanja prema određenim grupama prema kojima se mogu koristiti isti ili slični komunikacijski kanali.

Ciljne grupe mogu se odrediti prema interesnoj sferi zanimanja za djelokrug rada Tužilaštva BiH.

5.1. Definisane ciljnih grupa

U najkraćem, ciljne grupe se mogu definisati kroz sljedeće profile javnosti i zainteresovanih grupa:

- novinari i mediji
- građani i javno mnijenje
- udruženja žrtava i oštećenih
- javnost pravosudne zajednice
- javnost agencija za provođenje zakona
- javnost akademske zajednice
- javnost lokalnih zajednica
- udruženja i organizacije civilnog društva (NVO sektor)
- partnerske institucije i agencije u BiH
- međunarodne organizacije i međunarodna zajednica
- diplomatska i međunarodno-pravosudna saradnja

Za ove komunikacijske ciljne grupe primjenjuje se više komunikacijskih alata. Dok se za javnost, građane i medije mogu koristiti standardni kanali komunikacije, saradnja sa agencijama za provođenje zakona, akademskom zajednicom, kao i NVO sektorom zahtijeva više neposrednih kontakata i sastanaka uživo kako bi se dogovorile i realizovale potrebne aktivnosti, te je zbog toga, radi što efikasnije komunikacije, potrebno pronaći kombinaciju modaliteta i alata komunikacije koja je za određenu saradnju najpogodnija i najefikasnija.

Saradnja sa svim ciljnim grupama realizuje se u dosadašnjem radu Tužilaštva BiH, te je potrebno da se navedena saradnja intenzivira u narednom periodu.

6. INTERNA I EKSTERNA KOMUNIKACIJA I KOMUNIKACIJSKI KANALI

Suština kvalitetne i efikasne komunikacije je u dobrom koordiniranju internih komunikacijskih kanala unutar institucije, kao i eksterne, tj. vanjske komunikacije, prema recipijentima, odnosno primaocima informacija izvan institucije.

Dobra usklađenost interne komunikacije predstavlja preduslov za kvalitetnu pripremu jasnih informacija koje se trebaju uputiti izvan institucije. Do pojave poteškoća u komunikaciji, tj. „šumova“ u komunikacijskom kanalu, dolazi najčešće ukoliko je lanac komunikacije nepotrebno opterećen većim brojem sudionika koji nemaju jasno podijeljene uloge i zadaće u komunikaciji.

Za internu komunikaciju jako je bitno da se provodi po utvrđenim i jedinstvenim standardima za sve tužioce i za sve zaposlenike.

Zbog toga je potrebno jasno, koncizno i efikasno utvrditi linije rada i postupanja prvenstveno u internoj komunikaciji, pa nakon toga i u eksternoj komunikaciji koja se realizuje izvan institucije.

Postoje različite institucije i korporacije, naročito u sferi poslovnog i finansijskog sektora, koje imaju specifične modele komunikacije i u kojima je broj osoba koje mogu slati informacije eksterno, prema primaocima izvan institucije, sveden na mali broj ljudi.

U slučaju Tužilaštva BiH, kao i uopšteno tužilačkih i pravosudnih institucija, zbog šireg spektra ciljnih grupa i postojanja više linija rada i komunikacije, način eksterne komunikacije ne može biti sveden na premali broj uposlenika, pa je bitno povesti računa da interna i eksterna komunikacija budu dobro pripremljene i isplanirane.

Komunikacijska strategija ima za cilj uspostaviti preduslove, postupke i instrumente za plansko i ciljano komuniciranje sa ciljnim grupama, kako bi se omogućilo ostvarivanje strateških ciljeva Tužilaštva BiH.

6.1. Komunikacijske aktivnosti

- Unapređenje internet (web) stranice
- Izrada i distribucija informativno-edukacijskih materijala
- Organizovanje promotivnih događaja i konferencija

- Pravovremeno objavljivanje informacija na službenoj internet (web) stranici
- Jačanje vizuelnog identiteta kroz redovnu upotrebu znaka i grba institucije
- Istraživanje, analize i vrednovanja provedenih komunikacijskih aktivnosti
- Povećanje vidljivosti i prisutnosti

6.2. Komunikacijski alati

- Službena internet (web) stranica
- Sudjelovanje u istupima u medijima (radio, televizija, printani i elektronski mediji)
- Konferencije, radionice, okrugli stolovi i drugi grupni događaji
- Informativni materijali (publikacije, brošure)
- Odgovori na upite novinara (e-mail, direktni kontakt, lično)
- Promotivni materijal
- Edukacije zaposlenih

6.3. Komunikacijski kanali i alati

Komunikacijski kanali ovise o ciljanoj javnosti kojoj je potrebno prenijeti poruke. Tradicionalni komunikacijski alati uključuju televiziju, radio, štampana izdanja novina, konferencije za medije, a uz njih se uporedo koriste i novi alati kao što su internet, digitalni kanali, komunikacijske i društvene mreže.

6.4. Ključni komunikacijski alati su:

1. Komunikacija putem redovne pošte, mobilnog i fiksnog telefona
2. Službena adresa elektronske pošte info@tuzilastvobih.gov.ba
3. Službena e-mail adresa za prijavu koruptivnih aktivnosti prijavi.korupciju@tuzilastvobih.gov.ba
4. Saopštenje za medije
5. Internet (web) stranica tužilaštva
6. Kratke izjave, obavještenja i brifinzi za medije
7. Izjave za medije i konferencije za medije – najtransparentniji komunikacijski alat jer omogućava novinarima vrijeme i mogućnost za postavljanje pitanja. Uključuje više govornika koji iz svog ugla gledišta/ekspertize doprinose kvalitetnom predstavljanju sadržaja
8. Izjave za medije i TV intervjui
9. Televizijska gostovanja

Bitno je napomenuti da se komunikacijski alati stalno unapređuju u skladu sa tehnološkim razvojem i dostignućima, tako da već danas postoje određeni tehnološki i informacioni alati koji nisu postojali prije 10 ili 15 godina (Viber komunikacija, servis YouTube itd.).

6.5. Objavljivanje informacija i odluka na zvaničnoj internet (web) stranici institucije

Tužilaštvo na službenoj internet (web) stranici objavljuje vijesti i informacije o svojim aktivnostima koje se u najvećem obimu odnose na vijesti o aktivnostima u predmetima Tužilaštva BiH, kao što su podignute optužnice, akcije lišenja slobode osumnjičenih po nalogu tužilaštva, upućivanje prijedloga za određivanje mjere pritvora ili mjera zabrane, vršenje pretresa osoba, vozila i objekata u predmetima u kojima postupa Tužilaštvo BiH, aktivnosti dežurnih tužilaca, uložene žalbe tužilaštva na presude i procesne odluke itd.

Uz vijesti se, ako postoji mogućnost, objavljuju i adekvatne fotografije i videosnimci.

Također, za javnost i građane bitno je istaći da se na službenoj internet stranici objavljuju i informacije o raspisanim konkursima za zaposlenje, objavljenim javnim nabavkama i odlukama u procesima javnih nabavki, podzakonski i interni akti koji su od važnosti pravosudnoj zajednici i druge informacije.

Krajem 2021. godine, v.d. glavnog tužioca Milanko Kajganić donio je Obavezujuće uputstvo koje se odnosi na objavljivanje optužnica Tužilaštva BiH (u formi činjeničnog opisa), u anonimiziranom obliku, a u skladu sa Smjernicama Visokog sudskog i tužilačkog vijeća (VSTV) BiH za objavljivanje sudskih i tužilačkih odluka na službenim web stranicama, što je još jedan korak ka većoj transparentnosti i otvorenosti institucije.

Objavljivanje ovih tužilačkih akata, odnosno informacija o takvim odlukama na internet stranici je, pored ostalog, važan način osiguravanja javnosti i transparentnosti rada pravosuđa i pomaže da šira javnost razumije krivični postupak i bude informisana o njegovom toku i ishodu, od samog početka pa do pravosnažnosti presude.

Objava potvrđenih optužnica u odnosu na krivična djela ratnih zločina i drugih krivičnih djela protiv međunarodnog humanitarnog prava koja ne zastarijevaju, organizovanog kriminala, koruptivnih krivičnih djela, krivičnih djela protiv službene dužnosti, privrednog kriminala, krivičnih djela za koja se može izreći kazna dugotrajnog zatvora ili zatvora u trajanju od 10 godina i u drugim predmetima gdje se utvrdi poseban interes javnosti, kada se činjenični opisi u anonimiziranoj formi objavljuju na (internet) web stranici i čine dostupnim javnosti nakon potvrđivanja optužnice, pozitivan je pomak u transparentnosti institucije, a realizuje se u skladu sa zakonskim odredbama kojima se uređuje sloboda pristupa informacijama i obrada ličnih podataka, te smjernicama VSTV-a BiH i drugim pozitivnim propisima.

Objavljivanje potvrđenih optužnica na (internet) web stranici vrši se poštujući princip transparentnosti rada institucije, uzimajući u obzir javni interes, pravo na zaštitu privatnosti i zaštitu ličnih podataka, te zaštitu interesa maloljetnika, svjedoka i oštećenog.

Uz informacije i odluke koje se objavljuju, radi poštovanja prava utvrđenih zakonom, navodi se i napomena o načelu presumpcije nevinosti.

S obzirom na trendove povećanja transparentnosti pravosudnih institucija, te kretanja u budućnosti, moguće je da u narednom periodu bude aktivnosti ka objavi različitih sudskih i tužilačkih akata, baza sudskih odluka i sl. kojima se neće ugroziti povjerljivost istrage i interes predmeta, a koje su vrlo korisne stručnoj i akademskoj javnosti, te će Tužilaštvo BiH u tim aktivnostima svakako sudjelovati u skladu sa odlukama i uputama VSTV-a BiH i svojom zakonskom nadležnošću.

6.6. Sprečavanje neovlaštenog curenja informacija

Institucije za provođenje zakona i pravosudne institucije, zbog prirode svog posla, moraju osigurati mehanizme koji će spriječiti neovlašteno curenje informacija.

Ovakve pojave mogu nanijeti štetu ugledu institucija, a također nanijeti i nepopravljivu štetu radu na predmetima i interesu predmeta, zbog čega je potrebno ovu oblast institucionalno urediti.

Internim i eksternim kanalima komunikacije definisan je način dostave informacija, a također je internim aktima definisano da nije dozvoljeno bilo kakvo dostavljanje originalnih dokumenata tužilaštva, fotokopija ili sl. medijima ili građanima izvan zvanično utvrđenih procedura.

Zbog toga je obaveza svakog uposlenika da se na profesionalan i služben način ophodi prema dokumentima, kao i informacijama do kojih dođe obavljajući redovne poslove i zadatke, kao i da prijavi ukoliko sazna da je neki dokument ili informacija neovlašteno ustupljen.

7. KOMUNIKACIJA SA GRAĐANIMA

Od samog osnivanja Tužilaštvo BiH je u fokusu interesovanja građana, bilo da žele prijaviti neko krivično djelo ili se interesuju za predmet u kojem imaju status oštećenog a, također, sa građanima se često odvija komunikacija kao sa svjedocima ili strankama u postupku.

Postoje podaci da je samo u predmetima za ratne zločine u kojima postupa Tužilaštvo BiH, a koji se sude u Sudu BiH, u svojstvu svjedoka u sudnicama, u periodu od 2005. do 2017. godine iskaze dalo više od 10 000 ljudi, što je doista imponozantan broj. Ukupan broj svjedoka u optužnicama svih tužilačkih odjela višestruko je veći, a ako se ubroje i svjedoci saslušani u istragama to znači da je veliki broj građana, zasigurno više desetina hiljada, samo na osnovu svjedočenja u predmetima, dolazio u kontakt sa tužiocima, stručnim osobljem i uopšte Tužilaštvom BiH.

Također, u okviru projekta koji se vodi u Visokom sudskom i tužilačkom vijeću (VSTV) BiH, a odnosi se na analizu aktivnosti prema osobama koje dolaze kontakt sa tužilaštvima, dat je presjek mnogih aktivnosti koje tužilaštvo realizuje, u saradnji i komunikaciji prema građanima.

Suština dobre komunikacije sa građanima je da se, što je više moguće, olakša kontaktiranje građana sa institucijom i ubrza proces davanja odgovora na podneske ili upite građana.

Prilikom posjeta lokalnim zajednicama u Bosni i Hercegovini, predstavnici Tužilaštva BiH su građanima, kao i predstavnicima lokalnih institucija vlasti i NVO sektora, prezentirali na koji način mogu efikasno i brzo komunicirati sa Tužilaštvom BiH.

Također, građanima je na raspolaganju i internet (web) stranica Tužilaštva BiH sa mnogim korisnim informacijama, kao i uputama na koji način kontaktirati sa Tužilaštvom BiH.

Nadalje, dostupna je adresa elektronske pošte (e-mail adresa) za anonimno prijavljivanje korupcije, putem koje građani mogu potpuno anonimno prijaviti nezakonite aktivnosti o kojima imaju saznanja ili službena e-mail adresa Tužilaštva BiH.

8. KOMUNIKACIJA SA NOVINARIMA I MEDIJIMA

Od samog osnivanja Tužilaštva BiH 2003. godine postavljeni su temelji za brzu i efikasnu saradnju sa medijima.

Lista primalaca elektronske pošte (e-mail primalaca) saopštenja i informacija iz Tužilaštva BiH broji više od 250 pojedinačnih primalaca svrstanih u dvije grupe domaćih medija i jednu grupu međunarodnih medija.

Službena internet stranica Tužilaštva BiH uspostavljena je 2006. godine, sa detaljnim informacijama o samom tužilaštvu, predmetima, vijestima i informacijama, kao i kontakt adresama i načinom komunikacije.

Internet stranica se ažurira gotovo na svakodnevnoj osnovi, a također godišnje se proslijedi oko 350-400 vijesti i informacija za medije, što je izuzetno visok prosjek kada se ima u vidu uopšteno učestalost medijskih objava pravosudnih institucija i agencija za provođenje zakona u Bosni i Hercegovini.

Prateći tehnološke trendove, za novinare i medije također se sačinjavaju foto i videosnimci aktivnosti Tužilaštva BiH koji mogu biti dostupni medijima, a sa Odjelom za odnose s javnošću moguće je komunicirati putem telefona, mobitela, e-mail adresa, faksa, kao i naprednih

komunikacijskih aplikacija (Viber, WhatsApp i sl.), a također je moguća klasična administrativna komunikacija putem pismenih podnesaka ili ličnog donošenja podnesaka na prijemni ured.

Odjel za odnose s javnošću zaprima više medijskih upita svakog dana i na upite se nastoji odgovoriti u što kraćem vremenskom roku, poštujući zakonske odredbe koje regulišu mogućnost davanja informacija.

Komunikacija sa medijima omogućena je u vrlo kratkim rokovima, poštujući standarde novinarske profesije i kratke rokove dnevnog novinarstva.

Također, za zvanične zahtjeve institucija i pojedinaca, kao i obimnije zahtjeve i traženje veće količine informacija, mogući su zahtjevi u skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama (ZoSPI), na koje se odgovara u zakonskom roku.

Tužilaštvo BiH, na godišnjoj osnovi, zaprima više desetina upita na ovaj način, a koji se dostavljaju od strane građana, fizičkih i pravnih osoba, institucija, novinara i medijskih redakcija.

U suštini, Tužilaštvo BiH je na samom početku svog rada uviđalo da će postojati veliki interes u medijima i javnosti za rad i djelovanje institucije, pa su komunikacijski kanali tokom godina usavršavani i unapređivani, tako da je prisutnost informacija iz djelokruga rada Tužilaštva BiH, u elektronskim i štampanim medijima, dosta primjetna.

Lanac interne komunikacije u Tužilaštvu BiH, u odnosu na novinarske upite, maksimalno je efikasan, te se po zaprimanju upita za odgovor konsultuje postupajući tužilac u predmetu ili glavni tužilac i šefovi tužilačkih odjela, ukoliko se radi o informacijama opšteg tipa koje nisu povezane sa konkretnim predmetima.

Nakon toga priprema se odgovor koji se prosljeđuje, najčešće putem e-maila, novinaru ili redakciji koja je uputila upit.

U slučaju da postoje zakonske ili druge prepreke za davanje odgovora, podnosilac upita se informiše da iz objektivnih razloga nije moguće dati odgovor na upit.

Osnovni dokumenti koji regulišu saradnju i razmjenu informacija sa građanima, fizičkim i pravnim osobama, institucijama, novinarima i medijima su:

- Zakon o slobodi pristupa informacijama u BiH

Zakon o slobodi pristupa informacijama u Bosni i Hercegovini ("Službeni glasnik Bosne i Hercegovine", broj 28/00, 45/06, 102/09, 62/11 i 100/13 - u daljem tekstu: ZoSPI), predstavlja

pravnu osnovu i obavezu za komunikaciju Tužilaštva BiH sa građanima. Tužilaštvo BiH je obavezno da osigura javni pristup određenim informacijama koje predstavljaju javno dobro od vrijednosti, a tiču se rada, uloge i nadležnosti Tužilaštva BiH. U skladu sa ovim zakonom, svaka fizička ili pravna osoba ima pravo pristupa informacijama u najvećoj mogućoj mjeri u skladu sa javnim interesom i pod kontrolom Tužilaštva BiH.

- Vodič za pristup informacijama i Indeks registar raspoloživih informacija pod kontrolom Tužilaštva BiH

U skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama u Bosni i Hercegovini, svako javno tijelo imenuje službenika za informisanje koji obrađuje zahtjeve u skladu sa ZoSPI-jem. Također, svako javno tijelo treba osigurati vodič kojim se svakoj osobi omogućava pristup informacijama pod kontrolom javnoga organa uključujući, ali ne ograničavajući se na informacije potrebne za obraćanje javnom organu i njegovom zvaničniku za informisanje, bitne elemente postupka podnošenja zahtjeva, zajedno sa uzorkom zahtjeva u pisanoj formi, informacije o kategorijama izuzetaka, postupku pristupa informacijama, troškovima umnožavanja, pristupu pravnom lijeku i svim bitnim rokovima.

- Vodič, u skladu sa odredbom člana 20. stav 1. ZoSPI-ja, pruža osnovne informacije o načinu pristupa, objavljivanju i dostavljanju informacija u posjedu i pod kontrolom Tužilaštva Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Tužilaštvo BiH). Vodič sadrži osnovne informacije u vezi sa ostvarivanjem prava proisteklih iz ZoSPI-ja, osnovne elemente procedure ostvarivanja ovih prava, uključujući upute o rokovima i pravnim lijekovima. Vodič također upućuje na indeks registar.

- Indeks registar sadrži vrste informacija koje su pod kontrolom Tužilaštva BiH, odnosno kojima raspolaže tužilaštvo, oblik u kojem su informacije na raspolaganju i mjesto pristupa informacijama.

- U skladu sa Zakonom o slobodi pristupa informacijama u BiH, Tužilaštvo BiH je izradilo Vodič za pristup informacijama i Indeks registar raspoloživih informacija pod kontrolom Tužilaštva BiH koji su dostupni na internet (web) stranici Tužilaštva BiH i u prostorijama Tužilaštva BiH. Određeni broj informacija se može naći na web stranici, dok je pristup ostalim omogućen na način opisan u Vodiču za pristup informacijama.

- Pravo na pristup informacijama, u skladu s Vodičem, ostvaruje se uz poštovanje određenih pravila kao što su:

- Potreba da se ne ugroze tekuće ili buduće istrage,

- Neotkrivanje identiteta osumnjičenih prije nego što se uputi zvanična informacija Tužilaštva BiH ili donese odluka Suda BiH o njihovom pritvaranju ili se ne potvrdi optužnica,
- Poštovanje pretpostavke nevinosti – svaki osumnjičeni je nevin pred zakonom dok mu krivica nije dokazana sudskom presudom.

Transparentnost i odgovornost u radu predstavljaju osnovne principe Tužilaštva BiH, pa tako član 11. Zakona o Tužilaštvu BiH predviđa:

Obavještavanje javnosti

(1) Tužilaštvo putem sredstava informisanja i na drugi način obavještava javnost o pojavama i problemima od opšteg značaja koje je zapazilo u svom radu.

(2) U granicama i u skladu s interesima postupka, Tužilaštvo može obavještavati javnost i zainteresovane osobe i o pojedinim predmetima u kojima postupa.

8.1. Interni dokumenti Tužilaštva BiH koji regulišu saradnju:

- Pravila za saradnju Tužilaštva BiH sa medijima iz 2005. godine
- Naputak tužiteljima i stručnom osoblju Tužiteljstva BiH za dostavljanje potrebnih informacija i materijala radi objave vijesti na internet (web) stranici iz 2006. godine
- Obavezujuća instrukcija za koordinaciju rada Odjela za odnose s javnošću iz 2009. godine
- Obavezujuća instrukcija za proceduru kontakata sa sredstvima informisanja i istupanja u medijima iz 2009. godine
- Odluka o uspostavljanju Redakcije za uređivanje internet stranice Tužilaštva/Tužiteljstva BiH iz 2010. godine
- Odluka o postojanju javnog interesa za prosljeđivanje informacija javnosti Bosne i Hercegovine o radu Tužilaštva/Tužiteljstva Bosne i Hercegovine iz 2010. godine
- Poslovnik o radu web redakcije iz 2010. godine
- Odluka o Web redakciji Tužilaštva/Tužiteljstva BiH od 25.03.2013. godine

- Kodeks ponašanja zaposlenih u Tužilaštvu BiH iz 2015. godine
- Obavezujuće uputstvo o načinu objave i sadržaju potvrđenih optužnica Tužilaštva Bosne i Hercegovine na web stranici Tužilaštva Bosne i Hercegovine iz 2021. godine.

8.2. Pravila za pristup i prosljeđivanje informacija

U svom svakodnevnom radu Odjel za odnose s javnošću zaprima upite novinara, medija, građana i organizacija koji se odnose na rad i predmete Tužilaštva BiH, te uz konsultacije sa tužiocima, rukovodiocima odjela i glavnim tužiocem Tužilaštva BiH, sačinjava i prosljeđuje odgovore na upite.

Odjel za odnose s javnošću daje informacije na upite medija i novinara samo ukoliko je davanje informacije u skladu sa važećim odredbama Zakona o krivičnom postupku BiH, Krivičnog zakona BiH i tužilačke etike.

Odjel može odbiti zahtjev za informacijama u cijelosti ili djelimično kada se otkrivanjem informacije može prouzrokovati izazivanje značajne štete, odnosno ukoliko se objavljivanjem može ugroziti:

- interes odbrane zemlje, interesi nacionalne sigurnosti i zaštita javne sigurnosti
- tajnost istraga i otkrivanje kriminalnih aktivnosti
- kada objavljivanje informacija može ugroziti ili nanijeti štetu trećim osobama
- kada objavljivanje informacija uključuje lične interese koji se odnose na privatnost treće osobe u skladu sa Zakonom i Evropskom konvencijom o zaštiti ljudskih prava i osnovnih sloboda (član 8)
- kada se radi o maloljetnim počiniocima krivičnih djela i kada su maloljetnici oštećeni krivičnim djelom
- kada se radi o poštovanju pretpostavke (presumpcije) nevinosti
- kada se utvrdi da objavljivanje informacije nije od javnog interesa.

Odgovarajući na upite novinara, medija, fizičkih i pravnih osoba, institucija ili organizacija, Odjel za odnose s javnošću nastojaće odgovoriti u najkraćem mogućem roku, uz poštovanje određenih pravila kao što su potreba da se ne ugroze tekuće ili buduće istrage, te poštovanje pretpostavke nevinosti.

9. KOMUNIKACIJA SA ŽRTVAMA I LOKALNOM ZAJEDNICOM

Tužilaštvo BiH je sa početkom rada Posebnog odjela za ratne zločine stvorilo bazu kontakata i adresa sa udruženjima žrtava ratnih zločina iz svih naroda i svih krajeva Bosne i Hercegovine.

Sa udruženjima se održavaju kontakti i komunikacija, a u proteklih 18 godina, koliko radi i postoji Posebni odjel za ratne zločine, održane su na desetine sastanaka sa predstavnicima udruženja žrtava ratnih zločina.

Također, razvijena je i praksa sastanaka sa predstavnicima žrtava i oštećenih osoba, zajedno sa glavnim tužiocem pri MRMKS-u, kako bi se direktno mogla čuti razmišljanja i očekivanja populacije žrtava ratnih zločina.

Globalno gledano, predstavnici Tužilaštva BiH i Posebnog odjela za ratne zločine održali su na desetine susreta i sastanaka sa predstavnicima udruženja žrtava, kao i ostvarili frekventnu komunikaciju putem telefona, e-maila, redovne pošte i drugih načina komunikacije.

Također, putem zvanične internet stranice Tužilaštva BiH i Suda BiH, predstavnici udruženja žrtava sa određenog područja direktno se mogu informisati o aktivnostima i procesnim radnjama u postupcima koji su žrtvama interesantni (ročišta za izricanje presuda, podignute optužnice za ratne zločine na određenom području, ekshumacije i procesi traženja nestalih, izručenja i deportacije osumnjičenih i sl.).

Lista kontakata sa udruženjima žrtava periodično se ažurira, a također, podnescima putem e-maila ili redovne pošte predstavnici udruženja žrtava iz lokalnih zajednica širom Bosne i Hercegovine, kao i osobe koje se nalaze u inostranstvu, često kontaktiraju tužilaštvo tražeći određene informacije.

Na upite se odgovara u kratkim i ekspeditivnim rokovima.

Populacija žrtava iznimno je važna ciljna grupa za komunikacijsko djelovanje Tužilaštva BiH jer cilj i suština vladavine prava i borbe protiv nekažnjivosti ratnih zločina je da se žrtvama pokaže da će zločini koji su ostavili teške posljedice u njihovih životima, kao i počinioци tih zločina, biti krivično procesuirani i kažnjeni.

U svom budućem radu Tužilaštvo BiH će nastaviti održavati redovne kontakte i komunikaciju sa udruženjima koja okupljaju žrtve ratnih zločina iz svih naroda i svih područja u Bosni i Hercegovini.

10. KOMUNIKACIJA SA PARTNERSKIM INSTITUCIJAMA I AGENCIJAMA ZA PROVOĐENJE ZAKONA U BiH

Nakon pravosudne reforme 2003. godine, kada je uspostavljeno, Tužilaštvo BiH počinje intenzivno razvijati kontakte i saradnju sa pravosudnim institucijama i agencijama za provođenje zakona kako na nivou države, tako i oba entiteta i Brčko distrikta BiH.

Rana koordinacija rada sa medijima između policije i tužilaštva kao partnerskih institucija na istom zadatku, odnosno otkrivanju, dokumentovanju i procesuiranju počinitelaca krivičnih djela, postepeno postaje dio standardne rutine u komunikaciji, a bitan je faktor za uspješnu i sinhronizovanu prezentaciju aktivnosti i njihovu percepciju u javnosti.

Bitno je napomenuti da koordinaciju rada s medijima, naročito u većim i obimnijim aktivnostima, unaprijed dogovaraju i usaglašavaju kako rukovodstva institucija, tako i odgovarajući odjeli i osobe zadužene za odnose s javnošću.

Ovaj oblik komunikacije naročito postaje izražen i bitan nakon 2004. godine, kada se u borbi protiv najtežih oblika organizovanog i međunarodnog kriminala realizuju mnoge združene akcije više policijskih agencija koje postupaju u okviru jednog predmeta u kojem postupaju Tužilaštvo BiH, kada se u praksi dešava da u koordinaciji i po nalogu postupajućeg tužioca na terenu djeluje više desetina, pa i nekoliko stotina policijskih službenika iz više policijskih agencija. Najčešće se radi o predmetima koji uključuju lišenja slobode i pretrese na više lokacija, često u nekoliko gradova u BiH, na prostoru oba entiteta ili Brčko distrikta BiH.

Sa stanovništa komunikacijske strategije bitno je paziti da se potrebne aktivnosti Odjela za odnose s javnošću Tužilaštva BiH i partnerskih agencija na vrijeme pripreme, da službenici zaduženi za odnose s javnošću budu u stalnoj komunikaciji jer se obimne istražne aktivnosti na terenu ne mogu dugo držati skrivene od građana, javnosti i medija, kako bi reakcija policijskih agencija i pravosudnih institucija bila blagovremena i adekvatna dešavanjima i događanjima na terenu.

U bitnim slučajevima velikih i obimnih operacija, uključujući i međunarodne operacije koje se realizuju u više država, u doba velike informatičke prisutnosti u javnom prostoru, internet portala, mobitela sa mogućnošću pravljenja kvalitetnih fotografija i snimaka, uvijek postoji mogućnost da predstavnici medija, a nerijetko i građani, vide aktivnost koja se provodi npr. u njihovom naselju ili ulici gdje žive i da snimci akcije postanu viralni, te ih niko ne može skloniti ili zaustaviti. Zbog toga je bitno da agencije za provođenje zakona sa svojim informacijama djeluju pravovremeno, a po potrebi osiguraju i kvalitetne fotografije ili snimke koje neće naštetiti interesu akcije.

U operacijama (lišenja slobode, policijskih pretresa, međunarodnih akcija) u kojima sudjeluju policija i tužioci, rad s medijima mora biti zajednički usaglašen i koordiniran od samog početka.

Obje strane doprinose uspjehu operacije i stoga trebaju imati priliku prenijeti svoju poruku i predstaviti uspjehe javnosti, te time daju doprinos pozitivnom ugledu i pozitivnom predstavljanju u medijima.

Saradnja između policije i tužilaštva mora podrazumijevati struku, znanje i povjerenje. Zajedničko planiranje, saradnja prije i u toku realizacije aktivnosti, kao i nakon što se aktivnosti okončaju, ključni je pristup koji će omogućiti efikasnije krivično gonjenje i procesuiranje počinilaca krivičnih djela.

U cilju unapređenja saradnje u područjima zaštite sigurnosti, teritorijalnog integriteta Bosne i Hercegovine i borbi protiv svih oblika teškog kriminaliteta u junu 2005. godine zaključen je Sporazum o koordinaciji rada institucija iz oblasti obavještajnih, sigurnosnih i policijskih aktivnosti u Bosni i Hercegovini.

Sistem za podršku krivičnim istragama, posebno u oblasti povreda međunarodnog humanitarnog prava, unaprijeđen je potpisivanjem Memoranduma o saradnji u oktobru 2005. godine između Tužilaštva Bosne i Hercegovine i Državne agencije za istrage i zaštitu (SIPA).

Tužilaštvo BiH i glavni tužilac su na čelu dvije izuzetno važne udarne grupe koje okupljaju predstavnike pravosudnih, policijskih, sigurnosnih i agencija za provođenje zakona iz oba entiteta i Brčko distrikta BiH, a to su Udarna grupa za borbu protiv trgovine ljudima i organizovane ilegalne imigracije i Udarna grupa za borbu protiv terorizma i jačanja sposobnosti za borbu protiv terorizma.

U okviru komunikacije i koordinacije sastanaka, realizuje se aktivna komunikacije između navedenih institucija i agencija za provođenje zakona.

Strateški forum glavnih tužilaca i direktora policijskih agencija, u organizaciji i uz podršku VSTV-a BiH, je redovni sastanak rukovodilaca tužilačkih institucija i policijskih tijela na strateškom nivou na kojem se razgovara o operativnoj saradnji, poteškoćama koje se pojave u praksi i njihovom rješavanju i prevazilaženju.

Ovaj vid saradnje tužilaštava i policije realizuje se u okviru aktivnosti Projekta „Jačanje tužilačkih kapaciteta u sistemu krivičnog pravosuđa” koji implementira Visoko sudsko i tužilačko vijeće (VSTV) Bosne i Hercegovine.

Strateški forum potvrdio je da je ovaj vid saradnje najbolji alat za rješavanje problema u praksi, pa će se i u narednom periodu nastaviti dosadašnje aktivnosti ujednačavanja stavova i razmjene najboljih praktičnih iskustava među institucijama.

11. KOMUNIKACIJA SA PARTNERSKIM INSTITUCIJAMA U INOSTRANSTVU

Tužilaštvo Bosne i Hercegovine, od svog osnivanja, počelo je razvijati saradnju sa partnerskim institucijama izvan Bosne i Hercegovine, prije svih sa Tužilaštvom pri Međunarodnom krivičnom sudu za bivšu Jugoslaviju (MKSJ) u Den Haagu, zatim tužilaštvima u zemljama regiona, kao i tužilaštvima i tužilačkim i pravosudnim asocijacijama u zemljama Evropske unije i svijeta.

Saradnja sa Tužilaštvom pri MKSJ-u počela je već samim osnivanjem i početkom rada Tužilaštva BiH 2003. godine i bila je izrazito intenzivna, a naročito u svrhu preuzimanja predmeta iz MKSJ-a na procesuiranje u Tužilaštvu BiH, kao i drugim pitanjima, prije svega iz oblasti procesuiranja ratnih zločina.

U svrhu što bolje komunikacije određene su i osobe koje su bile oficiri za vezu (liaison officers), a Tužilaštvo BiH je u Tužilaštvu MKSJ-a imalo i svoje predstavnike koji su u različitim periodima boravili u Haagu i koordinirali brzu i efikasnu saradnju dviju institucija.

Zbog prirode posla, komunikacija se realizuje na dnevnoj osnovi, sa vrlo čestim razmjenama informacija.

Saradnja dviju institucija intenzivno traje do danas i nastavit će se u budućnosti.

Već 2004. i 2005. godine potpisani su memorandumi i sporazumi o saradnji u procesuiranju predmeta ratnih zločina i teških kršenja međunarodnog humanitarnog prava sa tužilaštvima svih susjednih zemalja (R Hrvatska, R Srbija i R Crna Gora).

Nadalje, saradnja se razvijala i u procesuiranju predmeta organizovanog kriminala, pa tako zvaničnici i predstavnici Tužilaštva BiH intenzivno sudjeluju na sastancima i konferencijama tužilaca iz zemalja Zapadnog Balkana i Evropske unije na kojima se ostvaruju kontakti i intenzivira saradnja.

Ubrzo nakon osnivanja, tužilaštvo počinje i aktivno sudjelovati u međunarodnim operacijama u borbi protiv međunarodnog i prekograničnog kriminala sa partnerskim institucijama zemalja regije, kao i Evropske unije, što zahtijeva dalje intenziviranje međunarodne saradnje i komunikacije sa partnerskim institucijama izvan Bosne i Hercegovine.

Doprinos Tužilaštva Bosne i Hercegovine u razvijanju saradnje na međunarodnom i regionalnom nivou ogleda se posebno u okviru međunarodne savjetodavne grupe tužilaca zemalja Jugoistočne

Evrope-SEEPAG, regionalne Inicijative za saradnju zemalja Jugoistočne Evrope-SECI, u okviru projekta regionalne saradnje po Memorandumu o saradnji tužilaca Zapadnog Balkana u okviru CARDS programa, kao i evropskog programa saradnje tužilaca Evrope (CPGE), zatim preko mreže za saradnju pravosuđa Evropske unije EUROJUST, komunikacije sa policijskom asocijacijom Europol itd.

U skorijem periodu svakako treba istaći saradnju u okviru projekta IPA 2019 Borba protiv teškog kriminala na Zapadnom Balkanu, zatim projekta EU4JUSTICE - Podrška borbi protiv organizovanog kriminala i korupcije u Bosni i Hercegovini, kao i aktivnostima projekta Ministarstva pravde Republike Francuske zaduženog za međunarodnu pravosudnu saradnju - GIP Justice Coopération Internationale (JCI), projekta GIZ i drugih projekata regionalne i međunarodne saradnje.

S obzirom na razvoj aktivnosti Tužilaštva Bosne i Hercegovine u borbi protiv prekograničnog i međunarodnog kriminala u svim oblastima, nastavak intenziviranja saradnje očekuje se u budućnosti, naročito i u okviru aktivnosti na evropskom putu Bosne i Hercegovine.

12. KOMUNIKACIJA SA NVO SEKTOROM

Saradnja sa nevladinim organizacijama i uopšteno NVO sektorom i organizacijama civilnog društva koje djeluju u Bosni i Hercegovini, realizuje se u onom segmentu u kojem je rad nevladine organizacije komplementaran sa aktivnostima i nadležnostima Tužilaštva BiH.

U dosadašnjem radu saradnja je ostvarivana većim dijelom sa onim organizacijama koje su uključene u pružanje pomoći i podrške žrtvama ratnih zločina, žrtvama seksualnog nasilja u ratnom periodu, žrtvama trgovine ljudima radi seksualne ili radne eksploatacije, pružanje pomoći i staranje o osobama iz migrantske populacije, kao i u oblasti borbe protiv korupcije i identifikovanja koruptivnih pojava i nezakonitosti u bosanskohercegovačkom društvu.

Uloga nevladinog sektora u saradnji sa Tužilaštvom BiH, i uopšteno pravosudnim institucijama, bila je da pruže pomoć u onom segmentu u kojem to zbog svojih ovlaštenja i nadležnosti ne mogu pružiti agencije za provođenje zakona.

U mandatu Tužilaštva BiH bila je značajna pomoć ovih organizacija u pružanju podrške ženama žrtvama ratnih zločina, te uopšteno žrtvama i oštećenima počinjenjem krivičnih djela kojima agencije za provođenje zakona nisu mogle u cijelosti pomoći u svim potrebama.

Nevladine organizacije također su se istakle u pomoći i zbrinjavanju žrtava trgovine ljudima gdje su odigrale ključnu ulogu u pomaganju u ponovnoj resocijalizaciji žrtava ili njihovom povratku u matične zemlje, ukoliko se radilo o osobama koje nisu sa područja Bosne i Hercegovine.

Tužilaštvo Bosne i Hercegovine ima kontakte i ostvarenu komunikaciju sa više desetina organizacija iz NVO sektora i civilnog društva sa kojima je sudjelovalo u više različitih projekata, a u okviru aktivnosti koje su u nadležnosti Tužilaštva BiH.

Također, uspješno su realizovane aktivnosti u okviru Foruma za saradnju tužilaštava u BiH i organizacija civilnog društva, koji se realizuje u okviru projekta Visokog sudskog i tužilačkog vijeća (VSTV) BiH.

U okviru ovog događaja, u proljeće 2022. godine, u Tužilaštvu BiH je održan sastanak rukovodstva tužilaštva sa predstavnicima više od 20 udruženja žrtava i nevladinih organizacija iz svih naroda i iz cijele Bosne i Hercegovine, kada su predstavnici civilnog sektora mogli iznijeti svoja razmišljanja i vizije saradnje sa tužilaštvom, kao i iznijeti svoja očekivanja od saradnje sa ovom institucijom.

U okviru navedenih aktivnosti realizovana je i prezentacija publikacije - "Priručnik za saradnju tužilaštava i organizacija civilnog društva u Bosni i Hercegovini", koji će još detaljnije definisati mogućnosti zajedničkog djelovanja i saradnje.

U narednom komunikacijskom periodu Tužilaštvo BiH planira nastaviti i jačati komunikaciju sa organizacijama civilnog društva i NVO sektora, te pronalaziti načine i modalitete u kojima ove organizacije mogu ostvariti zajedničko i sinergijsko djelovanje sa tužilačkom institucijom, a u okviru nadležnosti i aktivnosti koje se provode u praksi.

13. KOMUNIKACIJA SA MEĐUNARODNIM ORGANIZACIJAMA

Komunikacija i saradnja sa međunarodnim organizacijama nezaobilazna je aktivnost Tužilaštva BiH, koje u skladu sa svojom pozicijom i nadležnostima, kao pravosudna institucija na nivou države Bosne i Hercegovine, realizuje i značajnu međunarodnu saradnju.

Ova komunikacija odvija se i realizuje od samog osnivanja institucije, zbog činjenice da je u nadležnosti Tužilaštva BiH procesuiranje krivičnih djela koja često prevazilaze državne granice, te da je u proteklom periodu proveden veći broj međunarodnih akcija u borbi protiv prekograničnog i međunarodnog kriminala u kojima je kao punopravan partner sudjelovalo Tužilaštvo BiH.

Zbog činjenice da se radi o krivičnim djelima sa međunarodnim elementima u ovim, kao i drugim aktivnostima međunarodne saradnje, potrebna je saradnja sa međunarodnim organizacijama koje pružaju pomoć i koordinaciju u ovim aktivnostima.

Saradnja sa međunarodnim organizacijama realizovala se u skladu sa nadležnostima Tužilaštva BiH pa je tako, između ostalog, uključivala saradnju sa:

MKSJ-om - Međunarodnim krivičnim sudom za bivšu Jugoslaviju

MRMKS-om - Međunarodnim rezidualnim mehanizmom, kao institucijom koja je naslijedila MKSJ

UNDP-em - Razvojnim programom Ujedinjenih naroda
 UNODC-om - Uredom UN-a za borbu protiv droge i kriminala
 USAID-om - Američkom asocijacijom za pomoć i saradnju
 INTERPOL-om - Međunarodnom policijskom asocijacijom
 IOM-om - Međunarodnom organizacijom za migracije
 UNHCR-om - Visokim komesarijatom UN-a za izbjeglice i raseljene osobe
 Misijom OSCE-a Evropske organizacije za sigurnost i saradnju
 ICMP-om - Međunarodnom komisijom za nestale osobe
 MKCK-om - Međunarodnim komitetom Crvenog krsta/križa
 EUROJUST-om - Agencijom Evropske unije za saradnju u krivičnom pravosuđu
 EUROPOL-om - Agencijom Evropske unije za saradnju u provođenju zakona
 CARDS-om - projektom Evropske unije
 GIZ projektom

U okviru realizovanja aktivnosti međunarodne saradnje, tužioci i uposlenici Tužilaštva BiH boravili su u inostranstvu u posjeti partnerskim institucijama i agencijama.

Također, saradnja se odvija operativno, putem redovne pošte, elektronske pošte, telefonske komunikacije, videokonferencija i sastanaka, kao i ostalim vidovima komunikacije.

Na evropskom putu Bosne i Hercegovine i približavanju evropskim integracijama očekuje se intenziviranje saradnje sa međunarodnim institucijama.

14. KOMUNIKACIJA SA STRUČNOM I AKADEMSKOM JAVNOŠĆU

Komunikacija Tužilaštva BiH sa akademskom javnošću, studentskim udruženjima, asocijacijama i sl. realizuje se već duži vremenski period kroz različite projekte i aktivnosti.

Zbog velike baze pravosudne prakse, tužilačkih odluka, statističkih podataka i drugih korisnih informacija, mnogi studenti, prvenstveno pravnih fakulteta, ali i fakulteta za kriminalistiku, kriminologiju i sigurnosne studije, često se obraćaju Tužilaštvu BiH sa zamolbama za ustupanje određenih, najčešće statističkih podataka, potrebnih za izradu diplomskih i magistarskih radova, teza za doktorske disertacije i sl.

Radi unapređenja ove saradnje, još 2014. godine je sa Fakultetom za kriminalistiku, kriminologiju i sigurnosne studije Univerziteta u Sarajevu potpisan Memorandum o saradnji kojim je omogućena razmjena teorijskih i praktičnih znanja i iskustava u primjeni zakonskih rješenja u oblasti krivičnog zakonodavstva.

Posebna pažnja posvećena je razmjeni iskustava u procesuiranju predmeta te mogućnosti naučnog unapređenja rješenja i instrumenata u krivičnom zakonodavstvu, što je od posebnog značaja za Tužilaštvo BiH, ali i akademsku zajednicu u ovoj oblasti.

Posjete studenata, kako domaćih tako i međunarodnih univerziteta Tužilaštvu BiH, upriličene su u više navrata, gdje su posjetiocima prezentovane informacije o dosadašnjem radu, ostvarenim rezultatima i drugim bitnim informacijama o radu Tužilaštva BiH, a također, predstavnici Tužilaštva BiH su po pozivima akademskih ustanova sudjelovali u posjetama, sesijama, konferencijama i sličnim aktivnostima koje su organizovane od strane akademskih i studentskih udruženja u Bosni i Hercegovini.

Nadalje, zbog specijalizacije i profilizacije tužilaca i stručnog osoblja, tokom dugogodišnjeg rada na predmetima iz određene oblasti (ratni zločini, finansijski kriminal, korupcija, terorizam, trgovina ljudima, ilegalne migracije i dr.), Tužilaštvo BiH bilježilo je i još uvijek zaprima veliki broj poziva za gostovanja i specijalistička predavanja predstavnika Tužilaštva BiH na teme iz određene oblasti, koja se organizuju na stručnim konferencijama, okruglim stolovima, seminarima itd. kako u Bosni i Hercegovini, tako i u zemljama regiona, EU i svijeta.

U narednom periodu, komunikacijskom strategijom i djelovanjem Tužilaštva BiH, ove će se aktivnosti proširivati i saradnja razvijati sa što većim brojem akademskih ustanova u Bosni i Hercegovini i inostranstvu.

U skoroj budućnosti planiraju se organizovane posjete studenata Tužilaštvu BiH, kao i odlasci zvačnika i predstavnika tužilaštva na gostujuća predavanja na fakultete i akademske institucije širom Bosne i Hercegovine, kao i jačanje intenzivne komunikacije i saradnje sa akademskom zajednicom u okviru stručnih i naučnih radova iz relevantnih akademskih oblasti.

15. KRIZNA KOMUNIKACIJA

U savremenom sistemu javnog komuniciranja i informisanja medija, koje je dodatno ubrzano upotrebom novih tehnologija, potrebna je brza i pravovremena reakcija institucije na sve krizne situacije koje se mogu odraziti na rad institucije, te u skladu s tim, svaka institucija treba imati plan postupanja u ovakvim situacijama. Plan treba sadržavati sve potrebne korake i aktivnosti, kao i zaduženja pojedinih uposlenika, kako bi komunikacija u slučaju izvanrednih situacija bila efikasna, sa definisanim nizom radnji i koraka, kako bi se što prije uputio adekvatan odgovor na nastalu situaciju, bilo u smislu informisanja javnosti o nekom događaju ili preduzimanju hitnih aktivnosti sa partnerskim institucijama kako bi se pristupilo rješavanju navedene situacije. Najbitniji segment odgovora na kriznu situaciju su jasno podijeljene uloge i zadaće pojedinaca u okviru sistema, u kojem ne smije doći do bilo kakvih nerazumijevanja u kanalu komunikacije jer će dobra i brza komunikacija unutar institucije dovesti do kvalitetnog rješenja nastalog problema.

Kriznu situaciju možemo definisati kao nastali događaj ili mogućnost nastanka događaja koji može ugroziti normalno funkcionisanje institucije, sigurnost i okruženje uposlenika, kao i spriječiti instituciju u preduzimanju mjera i radnji iz svoje nadležnosti u punom kapacitetu, kao i događaj koji zahtijeva hitnu i pravovremenu reakciju institucije kako bi se osigurala vladavina zakona i

spriječile negativne posljedice ili nastanak štete za instituciju, partnerske institucije te povezane pravne ili fizičke osobe.

15.1. Krizne situacije i način djelovanja

Zbog prirode nastanka i implikacija kriznih situacija, u najkraćem, možemo ih podijeliti na interne i eksterne. Interne se odnose na samu instituciju, ugrožavanje sigurnosti i funkcionisanja institucije, a eksterne su one koje se ne dešavaju u blizini institucije a mogu imati posljedice po instituciju i ostvarivanje njenih nadležnosti ili situacije u kojima se zbog nadležnosti institucije očekuje reakcija i preduzimanje hitnih aktivnosti. Interne krizne situacije odnose se na situacije koje ugrožavaju sigurnost i normalno funkcionisanje same institucije. Priroda nastanka i okolnosti ovih kriznih situacija mogu biti vrlo širokog spektra, ali u najkraćem, mogu se definisati kao događaji koji:

- ugrožavaju sigurnost institucije, glavnog tužioca, zvaničnika, tužilaca ili uposlenika
- ugrožavaju sigurnost objekata ili prostorija u kojima su smješteni kapaciteti institucije
- sprečavaju mogućnost djelovanja institucije u punim ovlaštenjima ili nadležnostima
- infrastrukturni problemi ili elementarne nepogode koje mogu dovesti do ugrožavanja institucije i uposlenika (požar, curenje i eksplozija plina, zemljotres i sl.)
- drugi događaji koji mogu predstavljati prijetnju za sigurnost kapaciteta institucije ili njenih uposlenika (saobraćajne nezgode, napad na vozilo ili uposlenika institucije prilikom vršenja aktivnosti na terenu i sl.).

U eksterne krizne situacije mogu se ubrojati događaji i aktivnosti koje se ne dese u blizini institucije, ali se očekuje pravovremena i efikasna reakcija, npr. teroristički napad, anti-ustavno djelovanje grupa ili pojedinaca, ugrožavanje sigurnosti diplomatskih predstavništava i međunarodnih zvaničnika u BiH, ugrožavanje sigurnosti i funkcionisanja institucija MUP-a, policijskih i sigurnosnih agencija ili Oružanih snaga BiH, ugrožavanje sigurnosti i funkcionisanja institucija zakonodavne, izvršne ili sudske vlasti u BiH, ugrožavanje sigurnosti grupa građana ili pojedinaca, kao i svi drugi događaji koji mogu ugroziti sigurnost i vladavinu prava a koji zahtijevaju hitnu, gotovo trenutnu, reakciju nadležnih institucija za provođenje zakona. Ovakve situacije karakteriše činjenica da prouzrokuju veliki interes javnosti i medija koji zahtijevaju hitne odgovore, a također brza i pravovremena reakcija ključna je za prikupljanje dokaza u slučaju kriznih situacija koje su povezane sa izvršenjem krivičnih djela.

15.2. Krizne situacije i potrebna djelovanja u borbi protiv organizovanog kriminala, korupcije i terorizma

U bosanskohercegovačkom javnom prostoru, kao i medijima, slično kao i u susjednim zemljama, evidentiraju se pojave medijskih izvještaja, dokumentovanja aktivnosti i drugih djelovanja koja se

moгу povezati sa krivičnim djelima, naročito iz oblasti organizovanog kriminala, korupcije, terorizma, kao i govora mržnje, izazivanja rasne, vjerske ili nacionalne mržnje i netrpeljivosti i drugih negativnih pojava koje zahtijevaju brzu i promptnu reakciju institucija i agencija za provođenje zakona, kao i tužilačkih institucija.

Očekivanja javnosti da se pravovremeno i odmah reaguje na nepravilnosti uočene ili prezentovane u medijima i javnom prostoru, zahtijevaju da agencije za provođenje zakona, u što kraćem roku, preduzmu aktivnosti kako bi se izneseni navodi provjerili.

U Tužilaštvu BiH nije strana praksa da se na osnovu novinskih članaka ili objava na internetu formiraju predmeti kako bi se, zajedno sa policijskim agencijama, provjerilo postojanje elemenata krivičnih djela iz nadležnosti Tužilaštva BiH.

Ta praksa je dobra i sa njom treba nastaviti. Naročito je ova praksa ostvariva u djelokrugu i radu dežurnog tužioca koji se često susreće sa prijavama nezakonitosti uočenim na terenu od strane policijskih agencija.

Uglavnom, brza reakcija na pojave i medijske objave koje mogu identifikovati korupciju, organizovani kriminal ili druga krivična djela iz nadležnosti Tužilaštva BiH mora biti imperativ, te se mora reagovati jasno, brzo i efikasno na način da će se pojava uočiti, dokumentovati te formirati predmet u okviru kojeg će se izvršiti provjere i identifikovati postoje li elementi krivičnih djela i uopšteno elementi za dalje postupanje Tužilaštva BiH.

Brza reakcija Tužilaštva BiH i partnerskih institucija i agencija za provođenje zakona pokazat će građanima postojanje proaktivnog aparata za jačanje vladavine prava i uopšteno sigurnosti svih građana u Bosni i Hercegovini.

15.3. Postupanje u slučaju kriznih situacija

Prilikom saznanja ili evidentiranja događaja koji prouzrokuje kriznu situaciju potrebno je odmah i bez odlaganja o događaju koji se desio informisati rukovodioca institucije. Saznanja o događaju koji prouzrokuje kriznu situaciju mogu se dobiti u svakodnevnom radu i radnim aktivnostima, praćenjem objava u medijima, komuniciranjem i obavještavanjem od strane partnerskih institucija ili sl. Svaki uposlenik koji dođe do saznanja o kriznoj situaciji koja ugrožava sigurnost, integritet, poslovanje i ostvarivanje zakonom propisanih nadležnosti institucije, dužan je o tome informisati rukovodstvo institucije i svog neposrednog nadređenog. Daljim slijedom događaja o svemu je potrebno izvijestiti dežurnog tužioca, naročito u slučajevima ugrožavanja sigurnosti glavnog tužioca ili rukovodstva institucije, a o predmetnom događaju izvijestit će se nadležne policijske i sigurnosne agencije. Brza i efikasna komunikacija i dostupnost svih osoba u lancu

komuniciranja ključna je za efikasno prevazilaženje kriznih situacija. Odmah po saznanju o nastanku krizne situacije potrebno je formirati tim koji čine:

- glavni tužilac
- rukovodioci odjela/zamjenici glavnog tužioca
- sekretar tužilaštva
- rukovodilac Odjela za odnose s javnošću
- postupajući ili dežurni tužilac
- tužioci ili saradnici uključeni u rad na predmetu
- ostali uposlenici prema potrebi i prirodi događaja (služba sigurnosti, služba za održavanje infrastrukture, Sudska policija koja vrši neposrednu zaštitu kompleksa pravosudnih institucija i sl.)

U okviru ovog tima treba brzo i efikasno razmjenjivati tačne i provjerene informacije o navedenom događaju bez obzira da li se, s obzirom na vrijeme i mjesto nastanka događaja, navedene osobe nalaze na radnim mjestima, mjestu stanovanja ili drugim lokacijama. Nakon formiranja tima za krizne situacije, odlučuje se i definiše način komuniciranja prema medijima i javnosti, kao i linija i način komuniciranja prema policijskim i sigurnosnim agencijama i partnerskim institucijama. Bitno je istaći da događaji koji prouzrokuju krizne situacije dovode do vrlo brzog i velikog interesovanja medija, javnosti, novinara i sl. te da u navedenim situacijama novinarske ekipe često brzo dolaze na mjesto događaja gdje od prisutnih osoba traže informacije o događaju. Također, događaji koji izazivaju krizne situacije po svojoj prirodi mogu biti takvi da je nemoguće u prvim minutama dati tačnu i preciznu kvalifikaciju samog djela ili događaja, a u navedenim slučajevima interes javnosti i medija vrši pritisak za davanje tačne i sveobuhvatne informacije. Za vrijeme krizne situacije potrebno je naglasiti svim sudionicima koji su uključeni u rasvjetljavanje događaja da ne izlaze u javnost sa detaljima ili kvalifikacijama događaja bez prethodne provjere sa nadležnim tužiocem koji vodi istragu, kao i timom za komuniciranje u kriznim situacijama.

15.4. Brzina i efikasnost djelovanja

Zbog opasnosti od brojnih spekulacija koje se mogu pojaviti nakon inicijalnih informacija o kriznoj situaciji, bitno je brzo se oglasiti tačnom, jasnom i pravovremenom informacijom o događaju. Brzina je bitan faktor u ovom djelovanju, jer brzo plasiranje istinite informacije neće dozvoliti da medijski zažive neistine, insinacije i konstrukcije o nekom događaju čija duža egzistencija u medijskom prostoru može prouzrokovati štetu procesu utvrđivanja istine. Radi navedenog potrebno je da se institucija brzo i bez odlaganja oglasi informacijom za medije koja će sadržavati sve bitne činjenice kojima će biti pojašnjena sama situacija, njena ozbiljnost i moguće posljedice. Informacija za medije može se putem e-mail distribucione liste plasirati medijima u vrlo kratkom

roku. U slučaju da se ocijeni potrebnim, može se organizovati obraćanje glavnog tužioca i rukovodstva tužilaštva medijima koje može vrlo brzo biti plasirano u medijski prostor. Zbog razvoja i reperkusija krizne situacije potrebno je konstantno pratiti razvoj vijesti i informacija u medijima kako bi se moglo pravovremeno reagovati u slučaju da se pojave neke netačne konstrukcije.

16. PREVAZILAŽENJE I RJEŠAVANJE KRIZNIH SITUACIJA

Koordiniranim i efikasnim djelovanjem krizna situacija se može brzo staviti pod kontrolu. Bitno je postojanje dobre komunikacije, razmjene informacija sigurnim i brzim kanalima kako bi se nakon stavljanja situacije pod kontrolu moglo pristupiti što bržem rješavanju krizne situacije, kao i sprečavanju i smanjivanju štetnih posljedica.

Gotovo da ne postoje dvije iste krizne situacije i samo se praćenjem razvoja situacije, pravovremenim djelovanjem i koordinacijom, kao i primjenom ranijih iskustava može doći do prevazilaženja i rješavanja krizne situacije.

Često brzina događaja i dešavanja na terenu zahtijevaju donošenje odluka u vrlo kratkom vremenu, pa je bitno imati viziju i projekciju u kojem smjeru bi krizna situacija mogla eskalirati i prozrokovati štetne posljedice, te u tom pravcu koordinirano djelovati.

Nakon rješavanja krizne situacije iz iskustava treba učiti, pa je nakon što se uvidi suština uzroka krizne situacije potrebno postaviti način djelovanje i procedure kako se ista situacija ne bi mogla ponoviti u budućnosti.

Pravila postupanja u kriznim situacijama koja se izučavaju u vojsci, policiji, službama sigurnosti, oblasti zaštite od požara, poplave i prirodnih nepogoda, službama civilne zaštite i sl. većim dijelom su zasnovana na prethodnim iskustvima, nakon čega se elaborati postupanja usklađuju sa potrebnim standardima da se spriječi nastanak i konstelacija događaja koji su proizveli kriznu situaciju.

U rješavanju kriznih situacija potrebno je postupati odgovorno, biti na usluzi i u stalnoj komunikaciji sa partnerskim institucijama, ali također i jasno upozoriti ukoliko ponašanje nekog od subjekata u lancu rješavanja krizne komunikacije nije usklađeno sa cjelokupnim djelovanjem kako ne bi došlo do daljeg pogoršavanja situacije.

Uglavnom, iz svakog iskustva potrebno je učiti, smanjivati opasnost od ponavljanja kriznih situacija u budućnosti, a potrebno je i procedure, način i metodologiju rada postavljati na način

da se nastanak kriznih situacija spriječi u svom začetku, a ukoliko se ipak situacija desi, da pravovremenim djelovanjem svih sudionika u procesu bude uspješno riješena i stavljena pod kontrolu.

17. MOGUĆNOST RAZVOJA MODALITETA KOMUNIKACIJE I RAZVOJ MODERNIH KOMUNIKACIJSKIH KANALA

17.1. Korištenje i prednost prisutnosti na komunikacijskim platformama i društvenim mrežama

Razvoj različitih komunikacijskih platformi, naročito od 2013. godine, kao što su Viber, WhatsApp i druge komunikacijske i internet aplikacije, kao i platforme za komunikaciju i razmjenu sadržaja, unaprijedio je mogućnost razmjene informacija koja uključuje fotografije, audio i videomaterijale, tekstualni sadržaj i stvorio mogućnost za razmjenu informacija u realnom vremenu između više recipijenata (primaoca) komunikacijskog sadržaja u bilo kojem dijelu svijeta gdje postoji konekcija na internet.

Ova tehnološka unapređenja komunikacije unijela su novu dimenziju brzine, kako u elektronske medije tako i u druge profesije, zanimanja i uopšteno društvena djelovanja i društveni aktivizam (peticije, akcije i sl.).

Na ovaj način uveliko je olakšana komunikacija s javnošću, građanima, medijima i svim zainteresovanim grupama, a tužioci i uposlenici Tužilaštva BiH, a prije svega Odjel za odnose s javnošću, počeo je koristiti ove alate gotovo odmah nakon njihove dostupnosti za građanstvo.

Također, i društvene mreže su postale standard u komunikaciji, pored internet (web) stranice, kao primarnog kanala za online komunikaciju, kao jedan od boljih alata za informisanje i razmjenu informacija. Broj internet korisnika je u konstantnom porastu, uključujući korisnike koji aktivno koriste internet u potrazi za odgovorima na razne upite. Veliki broj institucija je uključio prisutnost na društvenim mrežama u svoju komunikacijsku strategiju. Ovo je kanal komunikacije koji ima sve jaču moć, odnosno sve veći broj korisnika koji provode sve više vremena na društvenim mrežama. Također, ovaj kanal komunikacije dozvoljava dvosmjernu komunikaciju, čime se ističe od ostalih u svom nivou transparentnosti.

Agencije za provođenje zakona i pravosudne institucije, zbog svoje nadležnosti, kao i specifičnosti i povjerljivosti poslova koje obavljaju, imaju određena ograničenja korištenja ovih alata koji se mogu koristiti samo u omjeru koliko to dozvoljavaju i ne zabranjuju zakonski i podzakonski akti.

Mogućnosti otvaranja YouTube kanala za plasman videosadržaja, društvenih mreža za prosljeđivanje brzih reakcija u hitnim i kriznim situacijama (Twitter i sl.), oblasti su u kojima se može razmotriti korištenje ovih alata.

U svakom slučaju, treba analizirati i primjenjivati tehnološke inovacije i rješenja koja će se pojavljivati u budućnosti, ali svakako u omjeru koliko to dozvoljavaju zakonski i podzakonski akti koji regulišu rad institucije.

17.2. Potencijalni ciljevi u budućnosti za unapređenje komunikacije putem modernih komunikacijskih kanala i društvenih mreža:

1. Uspostavljanje interne procedure komunikacije za prisutnost na modernim komunikacijskim kanalima ili društvenim mrežama
2. Osigurati i odrediti osobe koje će provoditi te aktivnosti
3. Uspostavljanje naloga na modernim komunikacijskim kanalima
4. Kreiranje sadržaja koji će biti prilagođen za komunikaciju na društvenim mrežama, s napomenom da objave na modernim komunikacijskim kanalima i društvenim mrežama ne bi trebale sadržavati previše teksta
5. Transparentniji pristup komuniciranju
6. Modernizacija i praćenje komunikacijskih trendova

18. PLANOVI ZA USAVRŠAVANJE KOMUNIKACIJE U BUDUĆNOSTI

Razvoj metoda i alata komunikacije pravosudnih institucija usko je vezan za procese tehnološkog razvoja, kao i administrativnih reformi, koje definišu organizaciju i način djelovanja i funkcionisanja institucija.

Sa aspekta Komunikacijske strategije bitno je pratiti razvoj tehnoloških dostignuća, kao i unapređenja zakonske regulative i administrativnih procesa i procedura, te djelovanje institucije prilagoditi nastaloj situaciji.

Za pravosudnu i tužilačku instituciju prije svega je nužno pridržavati se odredbi zakona i podzakonskih akata, a komunikaciju prilagoditi i usavršiti u onom obliku koliko to zakonske procedure omogućavaju.

Zakonske procedure u nekim slučajevima isključuju mogućnost komunikacije sa zainteresovanom javnošću, najviše u pogledu zaštite istrage i predmeta koji su u radu, zaštite privatnosti ili ličnih podataka, a s druge strane, puno je mogućnosti u kojima je komunikacija ostvariva.

Standardi demokratskog i razvijenog društva u velikoj mjeri omogućavaju komunikaciju građana kao pojedinca ili grupe građana sa pravosudnim i policijskim institucijama. Zbog toga je važna edukacija budućih naraštaja o mogućnostima komunikacije sa agencijama za provođenje zakona.

Svijest građana i interesnih grupa o mogućnostima i kanalima komunikacije, kao i otvorenost institucija uz poštovanje pozitivnih propisa i procedura, ključ su za dobru komunikaciju i međusobno razumijevanje.

Teško je predvidjeti što donosi budućnost, ali trendove razvoja svakako treba pratiti i komunikaciju prilagođavati novonastalim situacijama.

19. ZAKLJUČAK

Komunikacijska strategija Tužilaštva Bosne i Hercegovine dokument je kojim se određuju elementi i alati i predstavljaju modaliteti dosadašnje komunikacije institucije sa zainteresovanom javnošću (građanstvom, javnim mnijenjem, medijima i novinarima, organizacijama civilnog društva) i ostalim zainteresovanim grupama, kao i mogućnosti razvoja komunikacije u budućnosti.

S obzirom da interes za djelokrug rada Tužilaštva BiH objektivno postoji, kao i potrebna osposobljenost i opremljenost institucije za različite modele komunikacije, zajedničkim radom u budućnosti treba pronalaziti alate koji će saradnju učiniti bržom, efikasnijom, tačnijom i potpunijom, koliko je to u skladu sa zakonom moguće.

Agencije za provođenje zakona, pa tako i Tužilaštvo BiH, u svjetlu demokratskih standarda savremenog društva i vladavine prava, predstavljaju institucije u službi zaštite građana i jačanja vladavine prava, pa su na taj način i odgovorne građanima i javnosti.

Tužilaštvo Bosne i Hercegovine svakako će nastaviti jačati saradnju i komunikaciju sa građanima i javnošću na evropskom putu Bosne i Hercegovine.



Tužilaštvo - Tužiteljstvo Bosne i
Hercegovine
Тужилаштво Босне и Херцеговине

Broj: A-21/22
Sarajevo, 27.06.2022.godine

Na osnovu člana 5. stav 1. Zakona o Tužilaštvu Bosne i Hercegovine ("Službeni glasnik BiH", broj: 24/02, 3/03, 37/03, 42/03, 9/04, 35/04, 61/04, 97/09), člana 8. Pravilnika o unutrašnjoj organizaciji Tužilaštva Bosne i Hercegovine (Službeni glasnik BiH", broj: 36/13, 16/14, 56/15, 66/19, 41/21 i 22/22), v.d. glavnog tužioca Tužilaštva Bosne i Hercegovine, donosi

ODLUKU
o usvajanju Komunikacijske strategije Tužilaštva Bosne i Hercegovine

I

Ovom odlukom usvaja se Komunikacijska strategija Tužilaštva Bosne i Hercegovine za period 2022-2024 godine.

II

U periodu 2022-2024.godina će se poduzeti aktivnosti na realizaciji koraka koji će dovesti do stvaranja tehničke, logističke, kadrovske i svih potrebnih osnova koji će omogućiti realizaciju mjera predviđenih u strategiji.

III

- 1) Kao nosioci aktivnosti mogu biti definisani pojedinci ili pojedini odjeli i odsjeci unutar institucije, a u slučaju složenijih aktivnosti koje obuhvataju veći broj provedbenih aktivnosti, mogu se formirati i radne grupe i timovi zaduženi za realizovanje pojedinih aktivnosti i ciljeva.
- 2) Tužilaštvo BiH u svom komunikacijskom djelovanju koristi raspoložive komunikacijske kanale te vrši potrebnu modernizaciju u skladu sa unapređenjem tehnoloških mogućnosti.

IV

Rukovodilac odjela za odnose sa javnošću se zadužuje da kvartalno izvještava rukovodioca institucije o stepenu realizacije svih aktivnosti predviđenih u Strategiji te da predloži metode i instrumente koji će dovesti do potpune realizacije zacrtanih ciljeva.

V

Nosioci pravosudne funkcije i ostali zaposleni u Tužilaštvu BiH treba da rukovodiocu odjela za odnose sa javnošću, na njegov zahtjev, dostave potrebne podatke i informacije od značaja za provođenje Komunikacijske strategije, a koje nisu u suprotnosti sa važećim propisima.

VI

Ova odluka je sastavni dio Komunikacijske strategije, a stupa na snagu danom donošenja.

