



**РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
АПЕЛАЦИОНО ЈАВНО ТУЖИЛАШТВО  
У НОВОМ САДУ**

**КОМУНИКАЦИОНИ ПРОТОКОЛ**

## Садржај:

1. О комуникационој стратегији тужилаштва - Апелационо јавно тужилаштво у Новом Саду.....3-7
2. ПР стратегија, план активности - информативне активности.....8-10
3. ПР стратегија, план активности - консултативне активности.....11-12
4. ПР стратегија, план активности - промотивне активности.....13-14

## **КОМУНИКАЦИОНИ ПРОТОКОЛ ТУЖИЛАШТВА**

### **Апелационо јавно тужилаштво у Новом Саду**

На основу Комуникационе стратегије као стратешког документа дефинисани су краткорочни, средњорочни и другорочни комуникацијски циљеви Државног већа тужилаца и Републичког јавног тужилаштва, циљне групе, комуникациони канали, основне поруке и анализа учинка примене.

Основни стратешки циљеви и приоритети у раду Државног већа тужилаца и Републичког јавног тужилаштва, а у оквиру истих и Апелационог јавног тужилаштва у Новом Саду, јесу транспарентност и доступност, чиме рад тужилаштва постаје доступан грађанима под једнаким условима и омогућавање приступа свим информацијама.

У оквиру овако дефинисаног циља, односи са јавношћу представљају значајну делатност успостављања поверења између институција и грађана, односно између правосудних институција и јавности, с тим што се комуникација и активности одвијају како унутар тужилаштва, тако и између тужилаштва и јавности, циљних група или грађана, што је претпоставка правовременог информисања о раду тужилаштва, како би се рад ове институције приближио стручној и широј јавности и на тај начин постао транспарентнији и доступнији, а што је циљ да се повећа поверење грађана у рад тужилаштва, кроз благовремено, истинито и прецизно достављених званичних информација, као и заштита свих учесника кривичног поступка, уз поштовање презумције невиности окривљених.

Кључни циљеви комуникационе стратегије Апелационог јавног тужилаштва у Новом Саду, у оквиру Комуникационе стратегије тужилаштва (2015-2020. година) коју је Државно веће тужилаца усвојило, су:

- информисање о раду Апелационог јавног тужилаштва у Новом Саду, како би грађани и медији боље разумели процедуре, а тужилаштво постало транспарентније и приступачније;
- консултовање заинтересованих страна да би се сазнало шта оне мисле о раду Апелационог јавног тужилаштва у Новом Саду;

- промовисање тужилаштва и његове активности, у циљу побољшања слике јавности о тужилаштву, повећање степена поштовања и повећање поверења грађана у тужилаштво и његове одлуке.

Овим протоколом одређене су следеће циљне групе:

- јавност и медији (као сегмент јавности),
- појединци,
- странке у поступку,
- судови,
- полиција,
- адвокатске коморе и струковна удружења тужилаца и судија,
- центри за социјални рад,
- међународне организације и инострани партнери.

Одлуком Апелационог јавног тужиоца у Новом Саду именована је Бранислава Вучковић, заменик Апелационог јавног тужиоца, као лице овлашћено за спровођење Комуникационе стратегије у Апелационом јавном тужилаштву у Новом Саду.

Апелационо јавно тужилаштво у Новом Саду обавештава јавност о стању криминалитета, као и о другим појавама које запази у раду, увек када се за то укаже потреба, а у предметима у којима поступа, ако то не штети интересима поступка и када за то постоји интересовање јавности, како о питањима из своје надлежности, тако и о питањима из надлежности нижих јавних тужилаштава.

Обавештавање јавности мора бити тачно и истинито, али се не сме доводити у питање одавање службене, државне или војне тајне. Приликом обавештавања јавности мора се водити рачуна о интересима морала, јавног реда, заштите интереса малолетника, националној безбедности, јавној безбедности или економској добробити уз поштовање и заштиту приватног и породичног живота.

Стратегија разликује три врсте комуникација: интерни ПР (унутрашња комуникација), ПР (спољашња комуникација) и кризни ПР.

**Интерни ПР или унутрашња комуникација** у Апелационом јавном тужилаштву у Новом Саду остварује се како у самом тужилаштву, тако и између тужилаштава различитих нивоа и надлежности, као и између тужилаштава са подручја Апелационог јавног тужилаштва у Новом Саду.

Средстава и начин којим се обезбеђује размена и пренос интерних информација су: електронска пошта, различите врсте радног материјала, брошуре, билтени, директоријум имена и презимена носилаца јавнотужилачке функције и запослених у Апелационом јавном тужилаштву у Новом Саду, подаци о састанцима, информатор о раду, интерна огласна табла и интерна рачунарска мрежа.

**Спољашња комуникација (ПР)** остварује се између Апелационог јавног тужилаштва у Новом Саду и јавности - државних органа, универзитета, научних установа, струковних организација, привредних удружења, грађана, путем средстава којима се размењују и преносе информације о раду и активностима тужилаштва, као и путем расположивих канала информисања (усмених, штампаних и електронских). Такође, спољашња комуникација спроводи се и путем веб странице Апелационог јавног тужилаштва у Новом Саду, у којој се постављају најважнија саопштења из тужилаштва, и представља добар извор информација за медије и друге групе јавности.

Информатором о раду Апелационог јавног тужилаштва у Новом Саду се на концизан и јасан начин пружају основни подаци о тужилашту, оснивању тужилаштва и надлежности, затим систем организације, обим послова, дужности према грађанима, подаци о средствима рада, и исти садржи и примере образаца за подношење захтева за приступ информацијама од јавног значаја, а његовим објављивањем на интернет сајту тужилаштва демонстрира се отвореност и транспарентност.

#### **Поступак у ситуацији када се укаже потреба за демантом:**

У ситуацији када је дошло до очигледне грешке у интерпретацији кључних података и информација (погрешна имена, погрешна тумачења фазе поступка, погрешно цитирање званичника и сл.), које могу довести до тога да јавност буде погрешно информисана, редакцијској медијској кући која је објавила такав податак или информацију прослеђује се демант.

Да би се спречило изношење нетачних и непрецизних информација и спречиле ситуације у којима је потребно давати деманти, потребно је остварити добру комуникацију између новинара и портпарола, односно лица овлашћених за спровођење комуникационе стратегије.

### **Кризни ПР:**

Кризна ситуација је један или серија несвакидашњих догађаја који негативно утичу на интегритет тужилаштва, репутацију руководиоца и запослених, здравље и расположење запослених, смањење радне продуктивности.

У моменту избијања кризе Кризни ПР предузима све неопходне радње у циљу превазилажења настале ситуације и решавање исте у своју корист.

Кризни ПР у Апелационом јавном тужилаштву у Новом Саду чине: Апелациони јавни тужилац, први заменик Апелационог јавног тужиоца у Новом Саду, обрађивач предмета, портпарол и секретар тужилаштва.

### **Стратегија кризне комуникације - препоручено поступање:**

У кризној ситуацији потребно је аргументовано супростављање страни која тврди да постоји криза која директно утиче на рад и атмосферу у тужилаштву, демантовање неистинитих информација које су изазвале кризу, а у ситуацији када постоји сопствена одговорност за кризу, потребно је образложено преузети одговорност и преузети мере у циљу отклањања кризе, исправљања начињене штете и спречавања понављања кризе.

Ради успешног деловања у кризним ситуацијама потребно је: перманентно праћење и познавање токова писаних и електронских медија, идентификовање кључних представника јавности - медија на регионалном нивоу и успостављање добре сарадње путем састанака и контаката са представницима ових медија.

### **Достављање извештаја Републичком јавном тужилаштву:**

У складу са усвојеном Комуникационом стратегијом (2015-2020. године), два пута годишње, а најкасније до 15.05. и 15.12. у текућој години, Одељењу за односе са јавношћу Републичког јавног тужилаштва доставља се извештај о броју поднетих захтева за слободан приступ информацијама од јавног значаја, броју датих писаних саопштења новинарима, називу новинске куће и евентуалној реакцији јавног мњења, броју датих аудио визуелних изјава електронским медијима, броју одржаних конференција за медије, датих индивидуалних интервјуа и учешћа у емисијама, броју одржаних састанака са запосленима у циљу указивања на значај интерне комуникације, са освртом на „цурење информација“ и штетност ове појаве. О напред наведеним активностима и подацима у Апелационом јавном тужилаштву у Новом Саду води се интерна виденција.

Једном годишње спроводи се анонимна анкета запослених о томе у којој мери су задовољни радом Државног већа тужилаца и Републичког јавног тужилаштва. Резултати ове анкете достављају се Републичком јавном тужилаштву најкасније до 15.12. за текућу годину.

### **Буџет:**

Финансирање активности, у циљу имплементације Комуникационе стратегије у оквиру Апелационог јавног тужилаштва у Новом Саду, обезбеђује се кроз редовно финансирање, у оквиру финансијског плана и одобреног буџета за те намене. Финансирање се може обезбедити и кроз сарадњу са међународним институцијама и организацијама, које имају програм финансијске подршке (Европска унија, ОЕБС, Савет Европе, амбасаде и сл.) и које су акредитоване од стране Републике Србије.

За активности у циљу имплементације Комуникационе стратегије није дозвољено тражити финансијску подршку ван напред наведеног оквира, који подразумева државне органе, државне институције или међународне организације државног типа, а посебно не у приватном сектору, без обзира да ли је домаћи или страни.

**Резиме:** Циљеви комуникационе стратегије су транспарентност и доступност рада тужилаштва, повећање поверења грађана у рад тужилаштва, заштита свих учесника кривичног поступка, заштита презумпције невиности окривљених, благовременост достављања информација, истинитост и прецизност достављених информација и званичност информација.

## 1. ИНФОРМАТИВНЕ АКТИВНОСТИ

Бр.	Активност	Циљна група	Учесталост	Трошак	Приоритет	Користи	коментар
И 1	формирање кризног ПР тима	медији, грађани, правне институције и установе;	по потреби	не	висок	- очување угледа интегритета тужилаштва, благовремено и тачно информисање јавности, превазилажење кризне ситуације;	- кризни тим се састаје у кризним ситуацијама; - делује координирано и по упутима Апел. јавног тужиоца; - кризни ПР тим чине: Апел. јавни тужилац, први заменик Апел. јав. туж., обрађивач предмета, портпарол и секретар;
И 2	интернет презентација	странке, грађани, правне институције и установе, медији)	креирање, периодична ревидирање и ажурирање	да  трошкови израде и одржавања	висок	- анониман приступ за заинтересоване грађане и странке, једноставан и бесплатан начин за већу доступност информација и формулара, добро средство за објављивање статистичких	- реализовање ове мере зависи од расположивих одобрених финансијских средстава



						података о раду тужилаштва	
И 3	повезивање са активностима пружања информација од стране полиције	грађани	редовна координација	да трошкови штампања материјала	висок	- приступ широј јавности; - демонстрирање и унапређивање сарадње са полицијом;	- препоручују се редовни састанци са портпаролима полиције и координисано информисање о заједничким активностима
И 4	огласна табла и боље ознаке у Апелационом јавном тужилаштву у Новом Саду	странке	континуирано, уз редовно ажурирање	да трошкови штампања материјала	средњи	- једоставан начин за ширење вести и информација из јавног тужилаштва; - лакше сналажење странака; - смањивање непотребних прекида у раду тужилаштва; - бољи имиџ тужилаштва	- по потреби обновити и ажурирати постојећу огласну таблу и ознаке
И 5	објављивање информатора	странке, грађани и медији	једном годишње	да, трошкови штампања и објављивања	висок	- концизан и веома користан систем за пружање информација о раду и организацији тужилаштва; - промовише јавно тужилаштво; - демонстрира отвореност и транспарентност	- поред штампаног издања, информатор у електронском облику, корисно је истаћи и на интернет сајту тужилаштва
И 6	објављивање извода из тужилачке статистике	- странке, грађани и медији	периодично	да трошкови	средњи	- информисање о раду тужилаштва; - једноставан и лак	подаци из тужилачке статистике могу

				<b>штампања материјала</b>		<b>приступ информацијама од јавног значаја</b>	<b>се објавити и на интернет сајту; -једноставнији приступ ширем кругу заинтересованих лица</b>
<b>И 7</b>	<b>- увођење бецева за запослене</b>	<b>странке</b>	<b>једократно</b>	<b>да трошкови израде</b>	<b>средњи</b>	<b>информисање странака</b>	

## 2. КОНСУЛТАТИВНЕ АКТИВНОСТИ

Бр.	Активност	Циљна група	Учесталост	Трошак	Приоритет	Користи	Коментар
К 1	редован састанак са другим релевантним чиниоцима	остале правне институције – судови, полиција, адвокатске коморе, НВО	више пута годишње – по потреби	да (путни трошкови, штампање материјала)	висок	- едукативна, сазнања како функционише јавно тужилаштво, а како други органи, што продубљује разумевање ограничења у раду, такође подстиче заједничко решавања проблема	- о одржаним састанцима и постигнути договорима извештавати медије, издати писано саопштење, истаћи саопштење на интернет сајту;
К 2	састанци са запосленима	запослени	по потреби	не	средњи	омогућава тужилаштву да сазна шта запослени мисле о функционисању тужилаштва, помаже у превазилажењу проблема у раду и води ка успостављању боље комуникације међу запосленима	-унапређује добре односе у колективу;  - јача осећај припадности тужилачкој организацији
К 3	учешће у форумима локалне заједнице	грађани, медији	по потреби	да (трошкови)	средњи	- јачање и очување угледа тужилаштва; - јачање позиције	- у зависности од тема, учесника, као и

				штампања и презентације радног материјала; путни трошкови)		тужилаштва у локалној заједници, јер се тужилаштво види као ефикасан орган и као део локалне заједнице	од тога ко организује и финансира одређени форум у локалној заједници, тужилаштво планира своје учешће
К 4	процедура за притужбе и њихова анализа	странке	одговара се на сваку притужбу	не	висок	подносиоци притужбе су саслушани, повећева се кредибилитет и имиџ тужилаштва са стављањем грађанина на првом месту,	објављивање на интернет презентацији као статистички податак и значај, односно њихов утицај у погледу кориговања рада запослених у тужилаштву

### 3. ПРОМОТИВНЕ АКТИВНОСТИ

Бр.	Активност	Циљна група	Учесталост	Трошак	Приоритет	Користи	Коментар
П 1	Конференције за штампу	медији, грађани	по потреби	да штампани материјал	висок	- ефикасно и тачно информисање, стварање позитивне слике о раду и организацији тужилаштва	- у ситуацији када је повод за сазивање конференције за штампу извештавање о стању криминалитета или неко конкретно поступање, тј. акција, потребно је сагледати могућности за организовање конференције за штампу заједно са полицијом
П 2	обука портпарола	грађани и медији	континуирано	да трошкови обуке	висок	- стручност и обученост особе која ће поступати са медијима	- званично постављена особа за поступање у односима са медијима
П 3	саопштења за јавност	медији, грађани	по потреби	да трошкови штампања	висок	- ефикасно и тачно информисање, - стварање позитивне слике о раду и организацији тужилаштва	- спречава нетачно и негативно извештавање о раду тужилаштва
П 4	унапређење односа са медијима	медији, грађани	континуирано	да трошкови састанака	висок	- јача поверење и изграђује партнерски однос између тужилаштва и медија, ствара позитивну слику о тужилаштву;	- ради унапређења сарадње, а у зависности од расположивих финансијских средстава, препоручује се организовање годишњег дружења са представницима медијама;
П 5	присуствовање и презентација на конференцијама и семинарима	медији, друге институције, домаће и међународне	према распореду организовања	да (трошкови превоза и материјал за	висок	- шири круг стручно усмерених људи који могу допринети подршку	

		<b>организације</b>		<b>штампање)</b>		<b>тужилаштву (јавну и финансијску)</b>	