

ЗАТВЕРДЖЕНО
протоколом № 8 Зборів суддів
Згурівського районного суду
Київської області
від 20 12 2017



Комунікаційна стратегія
Згурівського районного суду Київської області
на 2018 рік

Згурівка
2017

Зміст

1. Вступ
2. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду.
3. Наявність ресурсів для здійснення комунікацій і проблеми, які потребують вирішення.
4. Мета і основні завдання комунікаційної стратегії.
5. Цільові аудиторії суду.
6. Канали зв'язків із цільовими аудиторіями.
7. Зведений календар запланованих заходів.
8. Очікувані результати реалізації комунікаційної стратегії суду.

1. Вступ

Стратегія комунікаційної діяльності Згурівського районного суду Київської області є основним документом для здійснення зовнішньої та внутрішньої комунікації на регіональному рівні.

Вона включає в себе сукупність комунікативних засобів, методів, прийомів і технік, покликаних надати об'єктивну інформацію про діяльність суду і суддів, налагодити постійний зацікавлений діалог із суспільством в інтересах забезпечення незалежності судової влади, гарантування законності та правопорядку, здійснення об'єктивного і неупередженого правосуддя, зміцнення авторитету суду та підвищення рівня довіри громадськості до правосуддя в цілому.

Стратегія розроблена на основі Стратегії розвитку судової системи в Україні на 2015-2020 р.р., Концепції інформаційно-комунікаційної стратегії Ради суддів України та Плану заходів щодо підвищення рівня правових знань громадян про судові процедури, функціонування судової системи та порядок захисту своїх прав і охоронюваних законом інтересів, схваленого рішенням XI з'їзду суддів України від 22.02.2013.

Зміст і структура Стратегії визначається цілями правосуддя та завданнями суду і ґрунтується на нормах Конституції України, Законів України «Про судоустрій і статус суддів», «Про забезпечення права на справедливий суд», «Про доступ до публічної інформації», «Про інформацію», Кодексу суддівської етики, Мадридських принципах щодо зв'язку між засобами масової інформації та суддівською незалежністю та інших національних і міжнародних актів, що регулюють діяльність в цій сфері.

Колектив суду впевнений, що виконання запланованих заходів даної Стратегії допоможе переконати суспільство в тому, що судова влада – чесна, професійна, якій можна довіряти, яка є взірцем, а суддя здійснює правосуддя в рамках процесуального законодавчого поля і є неупередженим.

Контроль і координацію комунікаційної діяльності здійснює голова Згурівського районного суду Київської області – Хижний Роман Віталійович; відповідальні за виконання – прес-секретар суду, головний спеціаліст з ІТ, керівник апарату суду.

2. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду

Згурівський районний суд Київської області має невеликий досвід здійснення внутрішньої і зовнішньої комунікаційної діяльності. Велику роль в цьому відіграло впровадження сучасних інформаційних технологій ведення внутрішнього документообігу, управління апаратом суду та донесенням інформації про діяльність суду до широкого кола громадськості.

На сьогоднішній день суд забезпечений повним автоматизованим циклом ведення діловодства та проходження судових справ, в якому використовується передовий світовий досвід судового адміністрування, кадрової політики та організації роботи. Внаслідок цього було покращено надання якісних та професійних судових послуг громадянам.

У штаті апарату Згурівського районного суду Київської області функціонує прес-служба суду, в складі якої працює два судді-спікера та прес-секретар, на якого покладено функції забезпечення комунікаційної діяльності.

Прес-служба суду взаємодії з засобами масової інформації, здійснює інформування суспільства про діяльність Згурівського районного суду Київської області шляхом оприлюднення інформації на офіційному веб-сайті Згурівського районного суду Київської області: <http://zg.ko.court.gov.ua/sud1011/> веб-порталу «Судова влада України», а також у соціальній мережі Facebook: <https://www.facebook.com/zg.ko.court.gov.ua/>.

Прес-секретар виконує функції забезпечення зв'язків Згурівського районного суду Київської області із громадянами та ЗМІ, що поступово набувають системного характеру. Щоденно здійснюється моніторинг висвітлення діяльності Згурівського районного суду Київської області у засобах масової інформації. На офіційному веб-сайті оприлюднюється інформація про заходи, які проводить Згурівський районний суд Київської області, а також ті, в яких беруть участь судді та працівники апарату. До обов'язків прес-секретаря входить опрацювання запитів та звернень представників засобів масової інформації, забезпечення підготовки і поширення матеріалів про діяльність Згурівського районного суду Київської області у ЗМІ, підготовка і розміщення на сайті спростування інформації, яка не відповідає дійсності, та роз'яснень стосовно діяльності суду у зв'язку з публікаціями про його роботу.

У приміщенні суду розміщено інформаційні стенди, за допомогою яких відвідувачі суду мають можливість ознайомитися з графіком роботи суду, графіком особистого прийому громадян керівництвом суду, переліком справ, призначених до розгляду на поточний день, зразками документів, ставками судового збору, платіжними реквізитами, інформацією про можливість отримання безоплатної первинної та вторинної правової допомоги тощо.

У суді час від часу проводяться Дні відкритих дверей для громадян та школярів, на яких судді та працівники апарату суду розповідають про діяльність суду загалом та специфіку роботи судді та того чи іншого працівника апарату суду та наочно показують функціонування автоматизованої системи

документообігу в суді, як проходять судові засідання тощо. Також проводяться вікторини для школярів на правову тематику з призами для переможців, організовуються групові відвідування цікавих судових процесів для школярів з метою ознайомлення молодого покоління з процедурою судового розгляду справ у суді. У 2017 році Згурівський районний суд започаткував нову традицію – проводити освітні заходи для дітей молодшого шкільного віку, на яких акцент робиться на правах та обов'язках дітей.

Дві зали судового засідання обладнані для розгляду кримінальних справ. В залі наявна система відеоконференцзв'язку, що дозволяє проводити допит підсудного не доставляючи його в суд, а налагодивши відеоконференцзв'язок з відповідним СІЗО, а також свідків, експертів та інших учасників процесу, які не можуть прибути на засідання через територіальну віддаленість.

Також, система відеоконференцзв'язку використовується для проведення оперативних нарад з ТУ ДСА, іншими судами тощо.

Таким чином, Згурівський районний суд Київської області прагне до відкритості та прозорості у своїй роботі, веде планову та системну комунікаційну діяльність у таких напрямках:

- Внутрішній – робота з суддями та працівниками апарату суду щодо вдосконалення їх професійних і комунікативних навиків, облаштування приміщення суду з метою забезпечення його інформаційної насиченості, підвищення комфортності для відвідувачів і роботи працівників суду;

- Зовнішній – інформування суспільства про роботу суду, налагодження діалогу з громадськістю та ЗМІ, інформаційно-освітні заходи для молоді тощо.

3. Наявність ресурсів для здійснення комунікацій і проблеми, які потребують вирішення

Будівля, в якій функціонує суд, в осінньо-зимовий період погано опалюється, що створює некомфортні умови як для працівників суду, так і для учасників процесу, оскільки тривале перебування в залі судових засідань стає складним випробуванням.

У приміщенні суду обладнано три зали судового засідання, з яких дві обладнано для розгляду кримінальних справ.

У 2017 році проведено ремонт зали судових засідань на першому поверсі. Також повністю оновлено електромережу у приміщенні суду, що дозволило забезпечити якісне освітлення та зменшити кількість збоїв у роботі електромережі, що раніше часто призводило до перенесення судових засідань та проблем з комп'ютерною технікою.

Сьогодні перед судом стоїть важливе завдання, яке полягає в безперешкодному доступі до правосуддя маломобільних груп населення. Для цього в приміщенні суду обладнано пандус. Проте пандус досить слизький та не обладнаний перилами. Також необхідно ще обладнати кнопку виклику працівника суду, який би міг допомогти таким особам легко потрапити в приміщення суду.

Актуальним є питання охорони приміщення суду у денний період часу. Наразі приміщення суду не обладнане металошукачем, іншою охоронною апаратурою та відсутня охорона.

Протягом 2017 року частково оновлено комп'ютерну та офісну техніку, проте питання забезпечення працівників суду комп'ютерною технікою і надалі залишається актуальним.

Потребує покращення якість відеоконференцзв'язку.

Наразі перед судом стоїть завдання поглибити дієву співпрацю зі ЗМІ регіону та громадськими організаціями, які діють на території району.

4. Мета і основні принципи комунікаційної стратегії

Метою комунікаційної стратегії Згурівського районного суду Київської області є:

- забезпечення прозорості діяльності судової влади, підвищення рівня її авторитету і довіри громадян до правосуддя загалом та Згурівського районного суду Київської області як органу правосуддя зокрема;
- переконання широкої громадськості щодо важливості її підтримки діяльності суддів у здійсненні об'єктивного, безстороннього, неупередженого, незалежного та справедливого правосуддя;
- підвищення рівня обізнаності громадян регіону про специфіку, особливості та зміст діяльності суду;
- підвищення рівня правової культури особи, яка прийшла або прийде в суд, інформування громадян про шляхи забезпечення їх конституційних прав та необхідність дотримання ними конституційних обов'язків;
- підвищення обізнаності відвідувачів суду про судові правила і процедури;
- підвищення якості представництва інтересів сторін в суді;
- покращення співпраці зі ЗМІ, громадськими організаціями, органами державної влади і місцевого самоврядування в інтересах побудови правової держави;
- підвищення престижності професії судді та працівника апарату суду, профорієнтація молоді;
- оптимізація роботи апарату суду, підвищення ефективності роботи суддів і працівників суду.

Основними принципами комунікаційної діяльності суду є:

- прозорість – висвітлення діяльності суду, роз'яснення цілей, змісту та специфіки роботи;
- відкритість – створення умов для безперешкодного доступу громадян до інформації про діяльність суду;
- партнерство – постійність контактів суду з громадськістю (взаємовідносини);
- відповідальність – за зміст і якість інформації;
- правдивість – надання чіткої, правдивої та об'єктивної інформації;

- реалістичність – проведення комунікаційних заходів з урахуванням наявних ресурсів;
- адресність – адаптованість інформації до сприйняття цільовими групами;
- оперативність – своєчасність інформування громадськості;
- доступність – лаконічність, зрозумілість інформації, легкість для сприйняття та запам'ятовування.

6. Цільові аудиторії суду

Відповідно до цілей та актуальних проблем суду, цільовими аудиторіями є:

Внутрішні:

- професійні судді;
- судді у відставці;
- працівники апарату суду;
- нові співробітники;
- Територіальне управління ДСА України в Київській області;
- Апеляційний суд Київської області;
- Київський апеляційний адміністративний суд.

Зовнішні:

- громадськість загалом;
- громадяни, які часто звертаються до суду, учасники судових процесів;
- відвідувачі суду, які не є безпосередніми учасниками судового процесу;
- окремі категорії громадян, інтереси яких можуть бути представлені громадськими організаціями (інваліди, учасники АТО тощо);
- юридичні особи, інтереси яких вирішуються у судовому порядку;
- правозахисні організації;
- громадські організації;
- представники суб'єктів владних повноважень;
- науковці, адвокати, юристи загалом;
- студенти юридичних факультетів та юридичних навчальних закладів;
- школярі загальноосвітніх шкіл та інтернатів;
- ЗМІ.

На даний час, попри вирішення актуальних питань комунікацій, для суду пріоритетними цільовими групами є: молодіжні аудиторії, сторони, які беруть участь у судових процесах, представники ЗМІ.

7. Канали зв'язків із цільовими аудиторіями

Під час вибору каналів зв'язку із цільовою аудиторією необхідно обов'язково враховувати специфіку кожної окремої групи.

Обираючи засоби комунікації із громадянами, слід розуміти, що ця група є найбільш численною та різноманітною, отже, краще було б обрати канали, які є більш масовими, доступними широкому загалу.

Канали зв'язків із громадськістю:

- 1) проведення опитування громадської думки, анкетування;
- 2) надання інформації через веб-сторінку суду;
- 3) надання інформації через сторінку суду в соціальній мережі Facebook;
- 4) розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщенні суду;
- 5) проведення «Днів відкритих дверей»;
- 6) надання інформації запитувачам.

Під час визначення каналів комунікації суду із представниками ЗМІ необхідно враховувати, що ця група є більш вузькою та спеціалізованою, що в окремих ЗМІ працюють журналісти, які спеціалізуються на правничій тематиці.

Каналами комунікації зі ЗМІ може бути обрано:

- 1) спеціальні навчальні заходи;
- 2) прес-тури для журналістів (Дні відкритих дверей);
- 3) надання інформації через веб-сайт суду, сторінку суду в соціальній мережі Facebook;
- 4) надання інформації ЗМІ про діяльність суду у формі прес-анонсів, прес-релізів;
- 5) організація прес-конференцій, інтерв'ю з керівництвом суду.

Обираючи засоби зв'язку зі школярами та студентами юридичних спеціальностей та, слід звернути увагу, що основною ідеєю співпраці з цією групою є популяризація роботи в суді з метою формування майбутнього високопрофесійного персоналу. Добір засобів комунікації необхідно здійснювати з наданням переваги таким освітнім заходам:

- 1) зустрічі, обговорення тем, безпосередньо пов'язаних із діяльністю судів;
- 2) залучення школярів та студентів до заходів, що проводяться в суді;
- 3) сприяння організації проходження практики студентами юридичних спеціальностей в суді.

Каналами комунікації із представниками суб'єктів владних повноважень можуть бути:

- 1) надання інформації через веб-сайт суду;
- 2) обмін інформацією шляхом офіційного листування тощо.

Каналами комунікації з науковцями, адвокатами, юристами загалом можуть бути:

- 1) зустрічі, обговорення тем, безпосередньо пов'язаних із діяльністю суду;
- 2) надання інформації через веб-сайт суду;
- 3) спеціальні навчальні заходи, тематичні семінари.

Разом з тим слід відмітити, що сучасні суди мають можливість активно розвиватися в середовищі всесвітньої глобальної мережі Інтернет, яка корінним чином може змінити погляди суспільства. Використання даного ресурсу дозволить нам без «посередників» максимально поширювати соціально важливу інформацію про діяльність та проблеми суду.

8. Зведений календар запланованих заходів

№ п/п	Назва заходу	Цільова аудиторія	Очікуваний результат	Орієнтовна дата проведення	Відповідальні за виконання
Внутрішня комунікація					
1.	Налагодження системи оперативного обміну інформацією працівників суду з питань діяльності суду та судової системи загалом	Судді та працівники апарату суду	Налагодження ефективної комунікаційної взаємодії колективі, вироблення спільних позицій з питань діяльності суду	Постійно	Суддя-спікер керівник апарату суду, прес-секретар
2.	Проведення спільних заходів	Судді, працівники апарату	Налагодження ефективної комунікаційної взаємодії, вироблення спільних позицій з питань діяльності суду	Постійно	Голова суду, керівник апарату суду
3.	Тренінг «Шляхи формування внутрішньої мотивації працівників суду»	Працівники апарату суду	Моніторинг рівня мотивації працівників суду, визначення основних способів мотивації працівників апарату суду, які в свою чергу забезпечать ефективне надання судових послуг відвідувачам суду	Протягом 2018 року	Психолог, керівник апарату суду
4.	Тренінг «Управління конфліктами»	Судді, працівники апарату	Попередження конфліктів, отримання навичок ефективного управління конфліктами та виходу з конфліктних ситуацій.	Протягом 2018 року	Психолог, керівник апарату суду
5.	Семінар «Конструктивна взаємодія в колективі»	Працівники апарату	Формування ефективної команди.	Протягом 2018 року	Психолог, керівник апарату суду
6.	Тренінг «Емоційне вигорання»	Працівники апарату суду	Уникнення процесу емоційного вигорання у працівників апарату суду.	Протягом 2018 року	Психолог, керівник апарату суду
7.	Знайомство нових співробітників з колективом. Практичне	Нові співробітники	Швидка адаптація нового працівника.	3-5 робочих днів з моменту прийняття на роботу	Голова суду, керівник апарату суду, працівник, який займає

	ознайомлення посадовими обов'язками.	3				аналогічну посаду (за дорученням керівника апарату), безпосередній керівник.
Зовнішня комунікація						
1.	Оновлення інформації на офіційному веб-сайті суду, сторінці у соціальній мережі Facebook та інформаційних стендах суду	Громадяни, відвідувачі суду, представники органів державної влади і місцевого самоврядування, представники ЗМІ та журналісти	Оперативне та достовірне отримання довідкової інформації про діяльність суду, відкритість.	Постійно		Прес-секретар суду
2.	Екскурсійний тур в рамках дня відкритих дверей	Школярі, студенти та представники громадських організацій	Підвищення рівня правової культури та обізнаності про діяльність судової системи та зокрема про суду, підвищення рівня довіри до суду.	Протягом 2018 року		Прес-секретар суду, керівник апарату суду
3.	Змодельоване навчальне судове засідання (у формі рольової гри)	Школярі	Практичне ознайомлення з порядком проходження судових засідань	Протягом 2018 року		Прес-секретар суду, керівник апарату суду
4.	Проходження студентами вищих навчальних закладів практики у суду	Студенти юридичних спеціальностей	Популяризація роботи працівника суду, підвищення рівня професії юриста	Постійно		Керівник апарату суду/ заступник керівника апарату суду
5.	Моніторинг матеріалів у ЗМІ, які стосуються діяльності суду, за необхідності – організація оперативного реагування на них	Цільові аудиторії	Оперативне реагування покращує сприймання громадянами роботи суду, підвищує довіру до роботи суду	Постійно		Прес-секретар суду
6.	Висвітлення у ЗМІ подій, які відбуваються у суді	Громадяни як регіону, так і держави загалом, громадські організації, молодь	Інформування про діяльність суду, формування позитивного іміджу суду, відкритість, підвищення рівня довіри громадян до судової системи та зокрема до суду.	Постійно		Прес-секретар суду
7.	Розроблення інформаційних стендів	Громадяни, відвідувачі суду	Інформування відвідувачів суду щодо розташування кабінетів, підвищення	Упродовж року		Керівник апарату суду, прес-секретар суду

			обізнаності відвідувачів суду		
8.	Проведення опитування	Відвідувачі суду	Налагодження ефективної комунікації	Квітень-травень 2018 року	Прес-секретар суду

9. Очікувані результати реалізації комунікаційної стратегії суду

Комунікаційна стратегія Згурівського районного суду Київської області впроваджується з метою покращення стану зв'язків із громадськістю, встановлення змістовного та постійного діалогу із суспільством.

За результатами впровадження комунікаційної стратегії суду очікується зростання рівня довіри громадян до судів, підвищення авторитету суду через підвищення правової обізнаності суспільства про порядок захисту своїх прав у судах, про свої права та обов'язки, про діяльність судів в цілому.

Суди повинні сприйматись громадськістю як установи, які дійсно стоять на захисті їх прав, свобод та інтересів. Звертаючись до суду, кожен громадянин має вірити в те, що яким би не було рішення суду – суд ухвалить його безсторонньо, виважено та керуючись нормами закону.

Також серед очікуваних результатів реалізації стратегії судом можна назвати наступні:

- підвищення правової обізнаності населення та засобів масової інформації;
- підвищення рівня зацікавленості громадян, в першу чергу молодих юристів, у роботі в суді;
- налагодження постійного зв'язку із засобами масової інформації з метою оперативного та об'єктивного висвітлення діяльності суду;
- формування позитивного іміджу судової гілки влади.

Моніторинг результатів комунікаційної діяльності:

- визначення співвідношення між кількістю інформації, що виходить із суду, і повідомленнями, які потрапили у ЗМІ та стали предметом громадської уваги;
- організація і проведення опитувань громадської думки щодо якості наданих судом послуг;
- наявність зворотного зв'язку з цільовими групами та громадськості загалом.

Нормативно-правові, інші документи та література, що використовуються при здійсненні комунікації

- 1) Конституція України.
- 2) Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод 1950 року (набула чинності для України 11 вересня 1997 року).
- 3) Рішення Європейського суду з прав людини у справі «Санді Таймс проти Сполученого Королівства» (1979).

- 4) Рішення Європейського суду з прав людини у справі «Лінгенс проти Австрії» (1986).
- 5) Рішення Європейського суду з прав людини у справі «Де Гаєс та Гійзельс проти Бельгії» (1997).
- 6) Мадридські принципи взаємодії засобів масової інформації та суддівської незалежності (відповідно до Резолюції 1296 (ХНУ) Економічної та соціальної Ради ООН 11 лютого 1994 року).
- 7) Резолюція № К(81) 19 Комітету міністрів Ради Європи про доступ до інформації, що є у розпорядженні державних органів (прийнята Комітетом міністрів 25 листопада 1981 р.).
- 8) Рекомендація про кримінальні процеси (прийнята Комітетом міністрів 10 липня 2003 р.).
- 9) Цивільний процесуальний кодекс України
- 10) Кодекс адміністративного судочинства України.
- 11) Кодекс України про адміністративні правопорушення.
- 12) Закон України «Про інформацію» від 02 жовтня 1992 року № 2657-ХІІ.
- 13) Закон України «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні» від 16 листопада 1992 року № 2782-ХІІ.
- 14) Закон України «Про судоустрій та статус суддів» від 07 липня 2010 року № 2453-VI.
- 15) Закон України «Про забезпечення права на справедливий суд» від 12 лютого 2015 року № 192-VIII.
- 16) Закон України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність» від 05 липня 2012 року № 5076-VI.
- 17) Закон України «Про державну таємницю» від 21 січня 1994 року № 3855-ХІІ.
- 18) Закон України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР.
- 19) Закон України «Про доступ до судових рішень» від 22 грудня 2005 року № 3262-IV.
- 20) Закон України «Про виконання рішень та застосування практики Європейського суду з прав людини» від 23 лютого 2006 року № 3477-IV.
- 21) Правила пропуску осіб до приміщень судів та на їх територію транспортних засобів, затверджені наказом Державної судової адміністрації України і Міністерства внутрішніх справ України від 12.09.2005 р. № 102/765 (zareestrovano в Міністерстві юстиції України 2 листопада 2005 р. за №1322/11602).
- 22) Кодекс суддівської етики, затверджений XI з'їздом суддів України 22 лютого 2013 року.
- 23) Правила поведінки працівника суду, затверджені Рішенням Ради суддів України від 6 лютого 2009 року № 33.
- 24) Декларація принципів поведінки журналістів, прийнята на II всесвітньому Конгресі Міжнародної федерації журналістів (Бордо, 25-28

квітня 1954 р.) із змінами, внесеними XVIII всесвітнім Конгресом МФЖ (Хельсінгбор, 2-6 червня 1986 р.).

- 25) Етичний кодекс українського журналіста, ухвалений на з'їзді журналістів-підписантів кодексу 24.04.2004 р.
- 26) Кодекс професійної етики українського журналіста, прийнятий на X з'їзді Національної спілки журналістів України (квітень 2002 р.).
- 27) Положення про комісію з журналістської етики, ухвалене на зборах журналістів 14.04.2002 р.
- 28) Концепція інформаційно-комунікаційної стратегії Ради суддів України (2014).