

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
**наказом голови суду**  
**№ 63/од/Г від 30.12.2019 року**

**КОМУНІКАЦІЙНА СТРАТЕГІЯ**  
**БІЛОЦЕРКІВСЬКОГО МІСЬКРАЙОННОГО СУДУ**  
**КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**  
**НА 2020 – 2022 рр.**

## ЗМІСТ

<b>Вступ.....</b>	<b>3</b>
1. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду.....	4
2. Наявність ресурсів для здійснення комунікацій і проблем, які потребують вирішення.....	5
3. Стан зв'язків з громадськістю суду.....	5
4. Мета і основні цілі комунікаційної стратегії.....	6
5. Цільова аудиторія суду.....	7
6. Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями.....	7
7. План комунікаційних заходів суду на 2020-2022 роки (внутрішня і зовнішня комунікація).....	10
8. Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності.....	12

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

## ВСТУП

Демократична система може функціонувати найбільш ефективно лише у випадку, коли громадськість в повній мірі проінформована. Разом з тим, через технологічний розвиток сучасне життя стало настільки складним, що органи судової влади часто володіють великою кількістю інформації, що представляє суспільний інтерес і є суспільно важливою. Для забезпечення адекватної участі всіх у суспільному житті, необхідно забезпечити, з урахуванням неминучих виключень і обмежень, доступ громадськості до інформації, що знаходиться в розпорядженні державних органів всіх рівнів.

Життя людини глибоко пов'язане з діяльністю органів судової влади. З метою захисту прав особи дуже важливо, щоб вона була знайома з інформацією, що знаходиться в розпорядженні Білоцерківського міськрайонного суду Київської області – зокрема, інформацією про себе або свої інтереси, і про те, що доступ до інформації повинен бути забезпечений на основі рівності.

Комунікаційна стратегія Білоцерківського міськрайонного суду Київської області є основним документом для здійснення зовнішньої та внутрішньої комунікації на регіональному рівні, включає в себе сукупність комунікативних засобів, методів, прийомів і технік покликаних надати об'єктивну інформацію про діяльність суду і суддів, налагодити постійний зацікавлений діалог з суспільством в інтересах забезпечення незалежності судової влади, гарантування законності та правопорядку, здійснення об'єктивного і неупередженого правосуддя, а також задля формування позитивного іміджу судової системи України в суспільстві.

Головна мета комунікаційної стратегії суду – створити позитивний імідж про діяльність суду та сприяти співпраці між судом, ЗМІ, громадянами, громадськими організаціями та суспільством в цілому.

Пріоритетними завданнями комунікаційної стратегії суду є: забезпечення прозорості діяльності суду, підвищення його авторитету в суспільстві, а також престижу роботи в суді.

Комунікаційна стратегія Білоцерківського міськрайонного суду Київської області розроблена на основі Конституції України, Кодексу суддівської етики, Закону України «Про судоустрій і статус суддів», Закону України «Про доступ до публічної інформації», Концепції комунікації судової влади України, Мадридських принципів щодо зв'язку між засобами масової інформації та суддівською незалежністю.

Контроль і координацію комунікаційної діяльності суду здійснює голова суду.

## 1. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду

Білоцерківський міськрайонний суд Київської області має певний досвід здійснення внутрішньої і зовнішньої комунікаційної діяльності. Це стало можливим завдяки впровадженню 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. Унаслідок цього вдалося досягти згуртованої професійної команди суддів і працівників апарату суду, покращення надання якісних та професійних судових послуг громадянам.

У приміщенні Білоцерківського міськрайонного суду працюють інформаційні стенди. Відвідувачі мають можливість ознайомитися з графіком розгляду справ, історією та здобутками суду.

Білоцерківський міськрайонний суд Київської області демонструє відкритість своєї роботи, веде плану, системну комунікаційну діяльність у двох 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 про роботу суду, просвітницька діяльність, налагодження постійного зацікавленого діалогу з громадськістю.

Зовнішня комунікація суду реалізується за допомогою таких засобів:

- 1) здійснення постійного моніторингу висвітлення діяльності Білоцерківського міськрайонного суду в ЗМІ;
- 2) оприлюднення інформації про заходи, які відбуваються в суді на офіційному вебсайті, а також проведення роботи по його оновленню;
- 3) проведення таємного анкетування відвідувачів;
- 4) аналіз надходження запитів про надання публічної інформації, що надходять у письмовій формі чи будь-якими іншими засобами зв'язку (поштою, факсом, електронною поштою);
- 5) в міру необхідності забезпечення підготовки та поширення матеріалів про діяльність суду, надсилання у відповідні видання офіційних заяв, спростувань, роз'яснень у зв'язку із публікаціями про діяльність суду;

- б) аналіз телефонних дзвінків, які надходять до суду;
- 7) оновлення інформаційних стендів із зразками заяв, розрахункових рахунків суду;
- 8) встановлення графіку прийому громадян керівництвом суду;
- 9) підвищення рівня правової освіти населення шляхом інформування громадян про шляхи забезпечення їх конституційних прав та необхідність дотримання ними конституційних обов'язків.

## **2. Наявність ресурсів для здійснення комунікацій і проблем, які потребують вирішення**

Актуальним питанням діяльності суду залишається забезпечення суддів і працівників апарату суду належними умовами праці та відповідними приміщеннями для здійснення правосуддя, а також громадян із обмеженими можливостями і відвідувачів вільним, безперешкодним доступом до приміщень суду.

На сьогоднішній день площа та кількість залів судових засідань в Білоцерківському міськрайонному суді відповідають вимогам, які встановлені та затверджені Державною судовою адміністрацією.

Не сприяє налагодженню постійного діалогу суду з громадськістю і низький рівень загальної правової культури населення. Тому при визначенні стану здійснення правосуддя необхідно враховувати не тільки статистичні дані щодо навантаження та обсягу роботи суддів та працівників суду, а й реальні потреби громадян, які звертаються до суду і хочуть реалізувати своє право на судовий захист ефективно й у визначені законом строки.

Актуальною проблемою постає використання методів, що визначають якість судових послуг через показники суб'єктивних оцінок судового розгляду особами, що є безпосередніми учасниками процесів.

## **3. Стан зв'язків з громадськістю суду**

З часу створення суду і по теперішній час ведеться активна робота забезпечення суддів і працівників апарату належними умовами праці та відповідними приміщеннями, а також забезпечення громадян, людей з обмеженими можливостями і відвідувачів вільним, безперешкодним доступом до суду.

У даному випадку зроблено наступне: організовано роботу залів судових засідань, в тому числі з можливістю проведення відеоконференцзв'язку, розширено площі відділу діловодства та обліку звернень громадян (канцелярії) і як наслідок забезпечено можливість відвідувачам суду, шляхом організації куточків підготовки, розміщуватись при підготовці до подання матеріалів до суду, знайомитись з матеріалами

справи. Для очікування виклику судовими розпорядниками до зали судових засідань, коридорні приміщення суду обладнані місцями очікування.

З метою забезпечення доступу до здійснення правосуддя особам з обмеженими фізичними можливостями, в обох приміщеннях Білоцерківського міськрайонного суду встановлено пандус.

Білоцерківський міськрайонний суд постійно оновлює матеріали на своїй інтернет-сторінці вебпорталу «Судова влада України».

Окрім того, суд веде інформаційно-просвітницьку роботу з громадськістю через організацію зустрічей суддів та працівників суду з молоддю та школярами. При виникненні потреби – організовуються зустрічі з актуальними цільовими аудиторіями.

Важливою метою комунікаційної стратегії суду є налагодження співпраці з місцевими газетами. В перспективі передбачається ведення спеціальної рубрики суду в одному із місцевих ЗМІ, де б висвітлювались питання організації роботи суду, правової просвіти, розгляду справ, які викликають суспільний резонанс.

Важливим напрямком роботи із громадськістю є організація круглих столів та конференцій для обговорення актуальних проблем.

#### **4. Мета і основні цілі комунікаційної стратегії**

Метою комунікаційної стратегії Білоцерківського міськрайонного суду Київської області є:

- підвищення авторитету судової влади в суспільстві;
- підвищення рівня авторитету Білоцерківського міськрайонного суду Київської області як органу правосуддя;
- надання громадськості інформації про діяльність Білоцерківського міськрайонного суду Київської області;
- підвищення престижності професії судді і працівника апарату суду;
- підвищення рівня правової культури особи, яка прийшла чи прийде до суду;
- підвищення якості представництва інтересів сторін в суді;
- оптимізація роботи апарату суду, підвищення ефективності роботи суддів і працівників суду;
- підвищення обізнаності відвідувачів суду про судові правила і процедури.

Основними принципами комунікаційної діяльності суду є:

- прозорість та публічність – висвітлення діяльності суду, роз’яснення цілей, змісту та специфіки роботи;
- повнота та точність – урахування всіх основних факторів при висвітленні інформації, наближення фактів, висновків, коментарів, прогнозів до дійсного стану речей;
- відкритість – створення умов для безперешкодного доступу громадян до інформації про діяльність суду;
- партнерство – співпраця та налагодження зв’язків з громадськістю, органами державної влади (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.

## **5. Цільові аудиторії суду**

Відповідно до мети Комунікаційної стратегії Білоцерківського міськрайонного суду Київської області, цільовими аудиторіями є:

### **Внутрішні:**

- судді;
- працівники апарату.

### **Зовнішні:**

- громадяни, які часто звертаються до суду (як-то: громадяни, які мають статус «діти війни», ліквідатори Чорнобильської аварії);
- відвідувачі суду;
- професійні організації, інтереси яких вирішуються у судовому порядку, наприклад, представники малого та середнього бізнесу тощо);

- члени кредитних спілок та спілок ошуканих вкладників;
- правозахисні організації;
- посадові особи виконавчої влади;
- посадові особи місцевих органів влади;
- науково-експертне середовище;
- студентство;
- школярі загальноосвітніх шкіл та інтернатів;
- працівники ЗМІ.

### **6. Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями**

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

Обираючи засоби комунікації із учасниками судового процесу, потрібно розуміти, що ця група є найбільш численнішою та різноманітною, отже, краще було б обрати канали, які є найбільш масовими, доступними широкому загалу.

Канали зв'язків із громадськістю:

- 1) проведення опитування громадян;
- 2) надання інформації через вебсайт суду;
- 3) розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщенні суду.

Під час визначення каналів комунікації із представниками ЗМІ необхідно враховувати, що ця група є більш вузькою та спеціалізованою.

Каналами комунікації зі ЗМІ може бути:

- 1) проведення семінарів, круглих столів, брифінгів, конференцій;
- 2) надання інформації через вебсайт суду;
- 3) розсилання інформації про діяльність суду безпосередньо ЗМІ;
- 4) організація інтерв'ю з керівництвом.

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

- 1) надання інформації через вебсайт суду;
- 2) участь у спільних нарадах, зустрічах, тощо;



3) обмін інформацією шляхом офіційного листування.

Обираючи засоби зв'язку зі студентами юридичних спеціальностей, слід звернути увагу, що основною ідеєю співпраці з цією групою є популяризація роботи в суді з метою формування майбутнього високопрофесійного персоналу.

Канали зв'язків зі студентством:

- 1) надання інформації через вебсайт суду;
- 2) проведення «Днів відкритих дверей»»
- 3) сприяння організації проходження практики студентами юридичних спеціальностей.

### **7. План комунікаційних заходів Білоцерківського міськрайонного суду Київської області на 2020-2022 роки (внутрішня і зовнішня комунікація)**

<b>№ з\п</b>	<b>Назва заходу</b>	<b>Цільова аудиторія, на яку направлений захід</b>	<b>Очікуваний результат</b>	<b>Орієнтовна дата проведення</b>	<b>Примітки</b>
<b>1.</b>	Налагодження системи оперативного обміну інформацією з професійних та інших питань діяльності суду та судової системи загалом	судді та працівники апарату суду	налагодження ефективної комунікаційної взаємодії, вироблення спільних позицій з питань діяльності суду	постійно	відповідальна - голова суду Н.В. Бобкова

2.	Оновлення інтернет сторінки суду	громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації, представники органів державної влади і місцевого самоврядування	швидке, оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду	постійно	відповідальний – головний спеціаліст з інформаційних технологій Я.М. Трегуб
3.	Оновлення інформаційних стендів у приміщенні суду	громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, правозахисні організації	зменшення черг громадян до загальної канцелярії суду для отримання інформації, швидкість та доступність отримання громадянами інформації	в міру необхідності, у зв'язку зі змінами в законодавстві	відповідальна – О.Д. Француз
4.	Організація виступів, інтерв'ю керівництва суду, суддів-спікерів з актуальних питань	громадяни регіону, у випадку конкретного питання – відповідальні цільові групи	презентація суду як відкритої установи, висвітлення окремих питань судочинства та роботи суду	за домовленістю	відповідальна – О.Д. Француз

5.	Моніторинг матеріалів у ЗМІ, які стосуються діяльності суду, при необхідності, організація оперативного реагування на них	цільові аудиторії, які визначаються за результатами моніторингу	оперативне реагування дозволяє уникнути недостовірності інформації, що може розміщуватись в ЗМІ щодо роботи суду, передбачає можливість її спростування	постійно	відповідальна – О.Д. Француз
6.	Організація проведення «Днів відкритих дверей»	студенти, школярі	надання інформації про особливості роботи в суді, підвищення довіри до суду	один раз на рік	відповідальна – О.Д. Француз
7.	Проведення опитування громадян – відвідувачів з питань, що стосуються оцінки та ефективності діяльності суду	відвідувачі суду	оцінка довіри до діяльності суду, отримання інформації про недоліки роботи з метою їх подальшого усунення	один раз на рік	відповідальна – О.Д. Француз
8.	Проведення конференцій, круглих столів, виробничих нарад, «Днів відкритих дверей»	судді, представники ЗМІ, представники органів державної влади, адвокати, громадські організації, громадяни	інформування про роботу суду, демонстрація відкритості діяльності, формування позитивного іміджу суду	в міру необхідності	відповідальні – В.П. Цукуров, І.В. Дубановська
9.	Проходження студентами вищих навчальних закладів України практики в суді	студенти юридичних спеціальностей	популяризація роботи в суді, підвищення рівня професії юриста	на постійній основі	відповідальна – О.С. Сич

## **8. Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності**

Комунікаційна стратегія Білоцерківського міськрайонного суду Київської області впроваджується з метою покращення зв'язків із громадськістю, встановлення змістовного та постійного діалогу із суспільством, доступності правосуддя, публічності судового розгляду.

За результатами реалізації Комунікаційної стратегії суду очікується зростання рівня довіри громадян до судів, підвищення авторитету судової влади шляхом поліпшення правової обізнаності населення про порядок захисту їхніх прав та інтересів у судах.

Громадяни мають сприймати суди як установи, покликані захищати їхні права. Звертаючись до суду, кожен громадянин має очікувати, що рішення суду, яким би воно не було, ухвалено неупереджено, виважено та на підставі норм закону.

Серед інших очікуваних результатів реалізації Комунікаційної стратегії можна назвати:

- підвищення рівня правової обізнаності населення та ЗМІ;
- підвищення рівня зацікавленості громадян, насамперед молодих юристів у роботі в суді;
- налагодження постійного зв'язку зі ЗМІ з метою оперативного висвітлення діяльності суду;
- формування позитивного іміджу судової влади.

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

1. Конституція України;
2. Закон України «Про судоустрій і статус суддів»;
3. Закон України «Про забезпечення права на справедливий суд»;
4. Закон України «Про доступ до публічної інформації»;
5. Закон України «Про звернення громадян»;
6. Стратегія розвитку судової системи в Україні на 2015-2020 рр;
7. Концепція інформаційно-комунікаційної стратегії Ради суддів України;
8. Рекомендацій Ради Європи № R (81) 19 Комітету міністрів для держав-членів про доступ до інформації, що знаходиться у розпорядженні державних органів (Прийнята Комітетом Міністрів 25 листопада 1981 на 340-й зустрічі заступників міністрів);

9. Логунова М.М., Лашкіна М.Г., Гвоздик П.О., Алексаєв А.Г.  
Комунікації судової влади: науково-практичний посібник, Київ  
«АДФ-Україна», 2012.