

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішенням
Зборів суддів
Господарського суду
Чернігівської області
04.02.2020 № 1

**Комунікаційна стратегія
Господарського суду Чернігівської області
на 2020-2021 роки**

Чернігів
2020

Зміст

| | |
|---|---|
| Вступ | 3 |
| 1 Аналіз стану комунікаційної діяльності суду..... | 3 |
| 2 Наявність ресурсів для здійснення комунікацій і проблем, які потребують вирішення..... | 5 |
| 3 Стан зв'язків з громадськістю суду | 5 |
| 4 Мета та основні цілі комунікаційної стратегії..... | 6 |
| 5 Цільові аудиторії суду..... | 6 |
| 6 Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями..... | 7 |
| 7 План комунікаційних заходів суду на 2020 рік..... | 8 |
| 8 Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності | 9 |

Вступ

Стратегія комунікаційної діяльності Господарського суду Чернігівської 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.

Стратегія розроблена на основі Концепції комунікації судової влади України.

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

Налагодження ефективної комунікації з суспільством – є необхідним кроком. Для формування позитивного іміджу судової системи та ефективної взаємодії з громадськістю з метою побудови правової держави необхідним є діалог, де громадськість має реальні можливості впливати на формування і діяльність дійсно незалежного та безстороннього суду.

Господарський суд Чернігівської області з метою здійснення зовнішньої та внутрішньої комунікації розробив Комунікаційну стратегію суду на 2020-2021 роки (далі – Стратегія), яка допоможе крок за кроком зміцнити авторитет суду, і як наслідок підвищити рівень довіри громадськості до правосуддя.

Відповідальний за здійснення комунікаційної стратегії: керівник апарату суду.

Контроль і координація комунікаційної діяльності суду: голова суду.

Відповідальні за виконання: прес-секретар суду та начальник відділу інформаційно-технічного забезпечення та статистики.

1. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду

Забезпечення гарантії довіри громадян до суду потребує використання різних комунікаційних технологій (телебачення, радіо, преса, електронні ЗМІ, соціальні мережі).

Рівень довіри громадян до судової влади залежить від прозорості, доступності, інформаційної відкритості судової системи.

Господарський суд Чернігівської області має певний досвід здійснення внутрішньої і зовнішньої комунікаційної діяльності завдяки впровадженню сучасних інформаційних технологій ведення внутрішнього документообігу, управління апаратом суду та донесення інформації про діяльність суду до широкого кола громадськості.

На сьогодні, 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 вдається досягти злагодженої роботи згуртованої професійної команди суддів і працівників апарату суду, покращити надання якісних та професійних судових послуг громадянам.

У структурі апарату суду функціонує відділ інформаційно-технічного забезпечення та статистики і прес-секретар, які забезпечують комунікаційну діяльність установи.

Прес-секретар виконує функції забезпечення зв'язків суду із громадськістю та ЗМІ. На офіційному веб-сайті та сторінці суду у мережі Facebook оприлюднюється інформація про заходи, які проводиться судом, а також ті, в яких беруть участь судді та працівники апарату.

У приміщенні суду працює інформаційний кіоск та розміщено інформаційні стенди, за допомогою яких відвідувачі мають можливість ознайомитися з переліком справ, призначених до розгляду, зразками документів, ставками судового збору, платіжними реквізитами, графіком особистого прийому громадян керівництвом суду та іншою необхідною інформацією.

Господарський суд Чернігівської області демонструє відкритість у своїй роботі, веде планову та системну комунікаційну діяльність у таких напрямках:

- внутрішній: робота із судьями та працівниками апарату суду щодо вдосконалення їхніх 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, залучення студентів та молодих фахівців до проходження практики та стажування у Господарського суду Чернігівської області, просвітницька діяльність, налагодження постійного зацікавленого діалогу з громадськістю.

Господарський суд Чернігівської області активно співпрацює з молоддю. У суді проводяться Дні відкритих дверей, екскурсії до суду для школярів та студентів, під час яких працівники апарату розповідають про діяльність суду загалом, про специфіку роботи судді та працівника апарату суду, наочно показують функціонування автоматизованої системи документообігу в суді. Молодь має змогу відвідати судові засідання. Проект «Урок справедливості» для школярів, започаткований Асоціацією розвитку суддівського самоврядування, знайомить дітей з місією суду в суспільстві.

Господарський суд Чернігівської області долучається до заходів, покликаних простою мовою розповісти про суд, реформування судової системи, судову практики у різних категоріях спорів.

Планування комунікаційних заходів ведеться з урахуванням результатів опитувань думки громадян, які проводяться серед відвідувачів суду щодо оцінки якості роботи суду та вирішення проблем, які виникають у них при відвідуванні його приміщення.

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

У Господарському суді Чернігівської області ведеться робота з налагоджування співпраці із засобами масової інформації регіону, в штаті суду існує посада прес-секретаря. Спілкування зі ЗМІ здійснюється через повідомлення про розгляд справ на офіційному сайті суду, підготовку відповідей на запит ЗМІ, організацію інтерв'ю з суддями.

Необхідним є вирішення питання щодо облаштування у приміщенні мініпрес-центру. Зустрічі з представниками ЗМІ проводяться у робочих кабінетах, або у залах судових засідань, що не сприяє формуванню позитивного іміджу суду, його впізнаваності, створює проблеми у спілкуванні з журналістами.

Одним із пріоритетних завдань є налагодження дієвої співпраці зі ЗМІ регіону та громадськими організаціями, які діють на території області.

Не сприяє налагодженню постійного діалогу суду з громадськістю і низький рівень загальної правової культури населення. Діяльність органів судової влади в Україні в останні декілька років перебуває в центрі досить гострих громадських дискусій, основною темою яких залишається ефективність та якість судового розгляду. Під час диспутів використовується різна, часто суперечлива інформація про показники функціонування судових органів. Джерелом такої інформації є, як правило, неофіційні дані про стан здійснення судочинства, що здебільшого мають суб'єктивний характер, адже формуються політиками, засобами масової інформації, зацікавленими особами тощо.

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

3. Стан зв'язків з громадськістю суду

Сьогодні існує необхідність у інформуванні суспільства про те, що відбувається у судовій владі для досягнення мети: підвищення рівня довіри громадян до суду.

Необхідність судів комунікувати викликана вимогами часу.

Нові підходи до суспільних відносин диктують нові правила та ставлять нові завдання. Використання сучасних електронних засобів масової інформації судовими установами значно полегшує поширення соціально вагомої інформації. Сучасна судова гілка влади суттєво трансформується у

плані використання нових комунікаційних технологій. Як наслідок – змінюються взаємовідносини з громадськістю, формується новий тип спілкування.

Господарський суд Чернігівської області має досвід співпраці із місцевими та регіональними представниками центральних ЗМІ. Постійно висвітлюються питання організації роботи суду, просвітницька діяльність, що здійснюється судом, розгляд справ, які викликають суспільний інтерес.

Суддя-спікер суду бере участь у заходах (круглий стіл, семінари, конференції) щодо питань, пов'язаних із реформуванням судової системи; правовими позиціями, застосуванням судової практики. Участь у подібних заходах покликана доступно розповісти про діяльність суду, його роботу, особливості відправлення судочинства.

Суд здійснює інформаційно-просвітницьку роботу через організацію зустрічей з молоддю: студентами, школярами. У таких заходах студенти-правники та школярі мають змогу знайомитись з роботою суду зсередини.

За необхідності організовуються зустрічі із цільовими аудиторіями.

Згадані заходи сприяють вихованню правової культури та ознайомленню із функціонуванням судової гілки влади.

Господарський суд Чернігівської області постійно оновлює матеріали на інтернет-сторінці веб-порталу «Судова влада України» та на сторінці суду у мережі Facebook для забезпечення отримання особами необхідної для них актуальної інформації.

4. Мета та основні цілі комунікаційної стратегії

Мета комунікаційної стратегії Господарського суду Чернігівської області – формування довіри громадян до системи судочинства в Україні через довіру до роботи Господарського суду Чернігівської області, як ланки системи і, загалом, підвищення авторитету судової влади в суспільстві.

Основні цілі комунікаційної стратегії:

- забезпечення прозорості діяльності судової влади, підвищення рівня її авторитету і довіри громадян до правосуддя загалом;
- переконання широкої громадськості щодо важливості їх підтримки діяльності суддів у здійсненні об'єктивного, безстороннього, неупередженого, незалежного та справедливого правосуддя;
- підтримка стосунків між членами суддівського корпусу, сприяння в обміні інформацією між ними та організації спільної комунікаційної діяльності за межами судової влади;
- підвищення рівня обізнаності громадян регіону щодо специфіки, особливостей і змісту діяльності суду;
- підвищення авторитету судді та працівника апарату суду у суспільстві;

- покращення відносин зі ЗМІ, громадськими організаціями, органами державної влади і місцевого самоврядування в інтересах побудови правової держави;
- підвищення рівня правової освіти населення, інформування громадян про шляхи забезпечення їх конституційних прав та необхідність дотримання ними конституційних обов'язків;
- підвищення престижу роботи в суді, профорієнтація молоді.

5. Цільові аудиторії суду

Відповідно до мети Комунікаційної стратегії Господарського суду Чернігівської області, її цільовими аудиторіями є:

Внутрішні:

- судді,
- судді у відставці,
- працівники судів.

Зовнішні:

- особи, які звертаються до суду,
- відвідувачі суду,
- правозахисні організації,
- студенти,
- школярі загальноосвітніх шкіл та інтернатів,
- працівники ЗМІ.

Всі ці групи становлять зовнішню цільову аудиторію, що на цей час є найбільш пріоритетною цільовою групою.

6. Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями

Під час вибору форми чи засобу 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 (анкетування) відвідувачів суду;
- 2) випуск інформаційних буклетів суду;
- 3) надання інформації через веб-сторінку суду;
- 4) надання інформації через акаунт суду в соціальних мережах;
- 5) розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщенні суду;
- 6) встановлення в приміщенні суду інформаційного кіоску;
- 7) проведення заходу «День відкритих дверей»;
- 8) 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;
- 3) надання інформації через веб-сайт суду;
- 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 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 максимально поширювати соціально важливу інформацію про діяльність та проблеми суду.

7. План комунікаційних заходів Господарського суду Чернігівської області на 2020 рік

| № з/п | Найменування заходів | Строк виконання | Відповідальні виконавці |
|-------|--|---------------------|--|
| 1 | Здійснення моніторингу інформації друкованих та електронних ЗМІ, що стосується діяльності суду | щоденно | прес-секретар |
| 2 | Оновлення інформації на офіційному веб-порталі судової влади України та на сторінці суду у мережі Facebook | постійно | прес-секретар, відділ інформаційно-технічного забезпечення та статистики |
| 3 | Висвітлення на веб-порталі судової влади України та на сторінці суду в мережі Facebook інформації про діяльність суду та заходи, які проводяться в суді, або у яких беруть участь судді чи працівники апарату суду | протягом року | прес-секретар, відділ інформаційно-технічного забезпечення та статистики |
| 4 | Інформування громадськості про розглянуті справи, що викликають суспільний інтерес/ мають резонансний характер | за потреби | прес-секретар |
| 5 | В разі оприлюднення в засобах масової інформації неправдивих відомостей про діяльність Господарського суду Чернігівської області – оперативне реагування, публікація спростування | у разі необхідності | прес-секретар |

| | | | |
|---|---|---|---------------|
| 6 | Проведення «День відкритих дверей», «Урок справедливості», екскурсій приміщенням суду для школярів, студентів | за потреби (за попередньою домовленістю) | прес-секретар |
| 7 | Проведення просвітницьких заходів, спрямованих на підвищення рівня правової культури молоді та рівня довіри до судової влади | за потреби | прес-секретар |
| 8 | Організація виступів, інтерв'ю суддів у ефірах на радіо та на телебаченні | за потреби | прес-секретар |
| 9 | Оприлюднення на веб-порталі та сторінці суду у мережі Facebook інформації за підсумками діяльності суду у I півріччі відповідного року та за попередній рік | липень 2020 січень 2021 | прес-секретар |

8. Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності

Очікуваними результатами від комунікаційної діяльності суду є:

- розуміння громадянами результатів роботи суду, позитивне сприйняття судових рішень і ухвал;
- підвищення довіри до суду і системи судочинства;
- зміни (на позитивні) в оцінках роботи суду.

Моніторинг результатів комунікаційної діяльності :

- визначення співвідношення між кількістю інформації, що виходить з суду і повідомленнями, які потрапили у ЗМІ та стали предметом громадської уваги;
- оцінка інформації, що з'явилася в ЗМІ щодо діяльності суду (співвідношення позитивної і негативної інформації);
- організація і проведення опитувань громадської думки щодо якості наданих судом послуг;
- наявність зворотного зв'язку з цільовими групами та громадськістю загалом.