

Затверджено
Наказом голови
Іллічівського
міського суду Одеської
області
№ 55 від 21.12.2017 року

КОМУНІКАЦІЙНА СТРАТЕГІЯ

Іллічівського міського суду Одеської області

на 2018 - 2019 рр.

1. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду .
2. Ресурси для здійснення комунікації і проблеми, які потребують вирішення.
3. Стан зв'язків суду з громадськістю.
4. Цільова аудиторія комунікаційної діяльності суду.
5. Форми і засоби комунікації (канали зв'язків) з цільовими аудиторіями.
6. План комунікаційних заходів Іллічівського міського суду Одеської області.
7. Оцінка та моніторинг результатів комунікаційної діяльності.

Вступ

Комунікаційна стратегія Іллічівського міського суду Одеської області є основним документом для здійснення зовнішньої та внутрішньої комунікації на регіональному рівні, яка включає в себе чіткий план дій 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.

Законодавчим підґрунтям розробки комунікаційної стратегії Іллічівського міського суду Одеської області є Конституція України, Кодекс суддівської етики, Закон України "Про судоустрій та статус суддів", Закон України "Про доступ до публічної інформації", План заходів щодо підвищення рівня правових знань громадян про судові процедури, функціонування судової системи та порядок захисту своїх прав і охоронюваних законом інтересів, схвалених рішенням XI з'їзду суддів України від 22.02.2013 р., Концепція комунікації судової влади України, підготовлена у відповідності до Мадридських принципів щодо зв'язку між засобами масової інформації та суддівською незалежністю.

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

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

Контроль і координацію комунікаційної діяльності суду здійснює голова суду.

Відповідальний за виконання – консультант суду по розгляду звернень громадян та взаємодії із засобами масової інформації.

1. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду

Функції забезпечення комунікаційної діяльності суду покладено відповідно до посадової інструкції на консультанта з розгляду звернень громадян та взаємодії із засобами масової інформації.

Іллічівського міського суду Одеської області здійснює свою комунікаційну діяльність у двох напрямках – внутрішньому та зовнішньому.

Внутрішній напрямок включає в себе роботу з судьями та працівниками апарату суду щодо вдосконалення їх професійних та комунікативних навиків, підвищення комфортності для відвідувачів і роботи працівників суду.

Зовнішній напрямок – це прозоре інформування про роботу суду, налагодження співпраці між судом та ЗМІ, громадськими організаціями, органами державної влади та суспільством.

Зовнішня комунікація суду реалізується за допомогою таких засобів:

1. Здійснення постійного моніторингу висвітлення діяльності Іллічівського міського суду Одеської області в ЗМІ.
2. Оприлюднення інформації про заходи, які відбуваються в суді на офіційному веб-сайті, 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.
6. 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. Ресурси для здійснення комунікації і проблеми, 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 фізичними можливостями і відвідувачів вільним, безперешкодним доступом до приміщень суду.

Площа та кількість залів судових засідань в Іллічівського міського суду Одеської області не відповідають вимогам, які встановлені та затверджені Державною судовою адміністрацією, тому судді повинні домовлятися між собою про використання залів.

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 суду з громадськістю

Важливою метою комунікаційної стратегії суду є налагодження співпраці з місцевими газетами такими як «Чорноморський маяк», «Портовик», та телеканалом «ІТ-3». В перспективі передбачається ведення спеціальної рубрики суду в одному із місцевих ЗМІ, де б висвітлювалися питання організації роботи суду, правової просвіти, розгляду справ, які викликають у суспільний резонанс тощо.

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

4. Цільова аудиторія комунікаційної діяльності суду

Цільовою аудиторією комунікаційної діяльності Іллічівського міського суду Одеської області є:

внутрішні:

- професійні судді;
- працівники суду.

зовнішні:

- громадяни: учасники судових процесів (позивачі, відповідачі тощо) та особи, які потребують судового захисту; громадяни, які не є безпосередніми учасниками судового процесу; окремі категорії громадян, інтереси яких можуть бути представлені громадськими організаціями (інваліди, діти війни тощо);

- посадові особи органів виконавчої влади,
- посадові особи місцевих органів влади;

- правозахисні організації;
- працівники ЗМІ;
- студентство.

5. *Форми і засоби комунікації (канали зв'язків) з цільовими аудиторіями*

Аналізуючи вибір каналів зв'язку із цільовою аудиторією необхідно обов'язково враховувати специфіку кожної окремої групи.

Найбільш численною та різноманітною є група громадян, отже, для неї краще обрати канали, які є більш масовими, доступними широкому загалу.

Канали зв'язків із громадськістю:

- 1) проведення опитування громадян;
- 2) надання інформації через веб-сайт 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 веб-сайт суду;
- 3) розсилання інформації про діяльність суду безпосередньо у ЗМІ;
- 4) організація інтерв'ю з керівництвом

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

- 1) надання інформації через веб-сайт 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 популяризації роботи в суді з метою формування майбутнього високопрофесійного персоналу.

Канали зв'язків зі студентством:

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

Одеської області на 2018-2019 роки

№ п \п	Назва заходу	Цільова аудиторія, на яку розрахований захід	Очікуваний результат	Орієнтовна дата проведення	Відповідає за виконан
Внутрішня комунікація					
	Налагодження системи оперативного обміну інформацією між працівниками суду щодо професійної діяльності	Судді та працівники апарату суду	Налагодження ефективної комунікаційної взаємодії та вироблення спільних позицій з питань діяльності суду	постійно	Голова суду суддя-спікер керівник апарату суду
	Внутрішнє опитування суддів та працівників апарату суду	Судді та працівники апарату суду	Виявлення та усунення проблем та недоліків як в організації роботи суду, так і у стосунках з відвідувачами суду	Раз на рік	Керівник апарату суду
	Проведення навчання з пожежної безпеки в Суді	Судді та працівники апарату суду	Підтримання постійного протипожежного режиму, забезпечення контролю за дотриманням цих вимог	2 рази на рік березень, вересень 2018 року (2019 року)	Головний спеціаліст (з ІТ)

Організація семінарів «Дотримання вимог антикорупційного законодавства»	Судді та працівники апарату суду	оцінка корупційних ризиків, та запобігання корупційним та пов'язаним з корупцією правопорушенням	2 рази на рік лютий, серпень 2018 року (2019 року)	Керівник апарату суду, заступник керівника апарату суду
Організація і проведення семінару «Дотримання Правил внутрішнього трудового розпорядку»	Судді та працівники апарату суду	Дотримання вимог трудового законодавства України, забезпечення суворого дотримання трудової і виконавської дисципліни	2 рази на рік січень, червень 2018 року (2019 року)	Заступник керівника апарату суду
Організація семінару «Зміни до законодавства»	Працівники апарату суду	Покращення якості виконання функційних обов'язків працівниками суду	На постійній основі	Особи, визначені керівником апарату суду

Зовнішня комунікація

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 розміщуватися в ЗМІ щодо роботи суду, передбачає можливість її спростування	постійно	Прес-секретар та особи, визначені керівником апарату суду
---	---	---	----------	---

	Проведення конференцій, круглих столів, виробничих нарад	судді, представники ЗМІ, представники органів державної влади, адвокати, громадські організації	інформування про роботу суду, демонстрація відкритості діяльності, формування позитивного іміджу суду	За домовленістю	Голова суду, суддя-спікер, прес-секрета
	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 із новими змінами в законодавстві та роботі суду	Особи, визначені керівником апарату суду
	Оновлення Інтернет-сторінки суду на офіційному веб-порталі «Судова влада України»	Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації і цільові групи, по відношенню до яких здійснюється просвітницька робота, представники органів державної влади і місцевого самоврядування	Оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду	Постійно	Особи, визначені керівником апарату суду, головний спеціаліст

Проведення «Днів відкритих дверей»	студенти, школярі	Надання практичних навичок студентам і залучення їх до проходження практики у суді. Профорієнтація молоді. Надання інформації про особливості роботи в суді, підвищення довіри до суду, правове виховання.	Не рідше одного разу на рік	Судді, суддя-спікер, прес-секретар (керівник апарату суду).
Пройдення студентами вищих навчальних заходів України практики у суді	Студенти юридичних спеціальностей	Популяризація роботи в суді, підвищення рівня професії юриста	На постійній основі	Керівник апарату суду, особи, визначені керівником апарату суду
Брати активну участь у семінарах, конференціях, круглих столах, офіційних заходах, які організують органи державної влади, правоохоронні органи та правозахисні організації з питань застосування права	Судді, представники ЗМІ, представники органів державної влади, адвокати, громадські організації	Отримання позитивного досвіду в сфері налагодження комунікаційних зв'язків	На постійній основі	Керівництво суду (судді)



Проведення опитування громадян-відвідувачів з питань, що стосуються оцінки та ефективності діяльності суду	Відвідувачі суду, користувачі веб-сайту	Оцінка довіри до діяльності суду, отримання інформації про недоліки роботи з метою їх подальшого усунення	За потребою, але не рідше одного разу на рік	Головний спеціаліст (з ІТ), особи, визначені керівником апарату суду
--	---	---	--	--

7. Оцінка та моніторинг результатів комунікаційної діяльності:

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

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

Основні результати , які повинні бути досягнуті:

- наявність зворотного зв'язку з цільовими групами та громадськістю загалом;
- підвищення рівня правової обізнаності населення та ЗМІ;
- налагодження сталих зв'язків зі ЗМІ з метою оперативного висвітлення діяльності суду;
- підвищення рівня зацікавленості громадян, насамперед молодих юристів . у роботі в суді.

Керівник апарату
Іллічівського міського суду
Одеської області



К.М. Рожкован