

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом голови

Городенківського районного суду  
Івано-Франківської області

від 12.12.2023 р. № 02-05/11/2023

## КОМУНІКАЦІЙНА СТРАТЕГІЯ

Городенківського районного суду Івано-Франківської області  
на 2024 р.

1. Вступ
2. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду.
3. Ресурси для здійснення комунікацій і проблем, які потребують вирішення.
4. Стан зв'язків суду з громадськістю.
5. Мета і основні цілі комунікаційної стратегії.
6. Цільові аудиторії комунікаційної діяльності суду.
7. Форми і засоби комунікації (канали зв'язків) з цільовими аудиторіями.
8. Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності.
9. План комунікаційних заходів на 2024 р. (внутрішня і зовнішня комунікація).

### 1. Вступ

Комунікаційна стратегія Городенківського районного суду Івано-Франківської 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.

Повсякденне 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 Суду - зокрема, інформацію про себе або свої інтереси, - і про те, що доступ до інформації повинен бути забезпечений на основі рівності.

З метою покращення управлінських задач, функціонування Городенківського районного суду, наближення його до Європейських стандартів розроблено Комунікаційну стратегію. У ній передбачено сукупність комунікативних засобів, методів, прийомів і технік, що сприяють наданню об'єктивної інформації про діяльність суду і суддів, налагодженню постійного зацікавленого діалогу із суспільством, забезпеченню незалежності судової влади, гарантуванню законності та правопорядку, здійсненню об'єктивного і неупередженого правосуддя, а також задля формування позитивного іміджу судової системи України в суспільстві.

Зміст і структура комунікаційної стратегії визначається цілями правосуддя, а завдання суду в цьому напрямку ґрунтуються на нормах Конституції України, Законів України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до публічної інформації», інших національних і міжнародних актах, що регулюють діяльність судів в сфері комунікації.

Контроль і координацію комунікаційної діяльності суду здійснює голова Городенківського районного суду Івано-Франківської області, відповідальні за виконання: суддя-спікер, керівник апарату суду, особа на яку покладено обов'язки прес-секретаря.

## 2. Аналіз стану комунікаційної діяльності Городенківського районного суду

Городенківський районний суд Івано-Франківської 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 через ЗМІ.

На сьогоднішній день суд забезпечений повним автоматизованим циклом ведення діловодства та проходження судових справ. Внаслідок цього вдалося досягти надання якісних та професійних послуг громадянам. Діє автоматизована система документообігу суду «Д-3».

У Городенківському районному суді функціонує прес-служба, яка взаємодіє з засобами масової інформації в складі якої працює суддя-спікер та особа на яку покладено обов'язки прес-секретаря.

Прес-служба суду взаємодіє з засобами масової інформації, здійснює інформування суспільства про діяльність Городенківського районного суду шляхом оприлюднення інформації на офіційному вебсайті Городенківського районного суду Івано-Франківської області, а також у соціальній мережі Facebook.

Особа на яку покладено обов'язки прес-секретаря суду виконує функції забезпечення зв'язків Городенківського районного суду із громадянами та ЗМІ, що поступово набувають системного характеру. Щоденно здійснюється моніторинг висвітлення діяльності Городенківського районного суду у засобах масової інформації. На офіційному вебсайті оприлюднюється інформація про заходи, які проводить Городенківський районний суд, а також ті, в яких беруть участь судді та працівники апарату та інформація щодо розгляду справ в суді тощо. Особа на яку покладено обов'язки прес-секретаря готує і розміщує на сайті спростування інформації, яка не відповідає дійсності та роз'яснення стосовно діяльності суду у зв'язку з публікаціями про його роботу.

У приміщенні суду розміщено інформаційні стенди. На вказаних стендах знаходиться інформація про судову систему України, розклад роботи та контакти Городенківського районного суду. На них висвітлена інформація про компетенцію Городенківського районного суду, списки справ, що призначені до розгляду, зразки документів, платіжні реквізити, графік особистого прийому громадян керівництвом суду, порядок пропуску до приміщення суду, а також графік прийому громадян начальником ТУ ДСА України в Івано-Франківській області, начальником ДСА України тощо.

Таким чином, Городенківський районний суд Івано-Франківської області прагне до відкритості та прозорості у своїй роботі, веде планову та системну комунікаційну діяльність у таких напрямках:

- внутрішній: робота із суддями та працівниками апарату Городенківського районного суду щодо вдосконалення їх комунікаційних навиків, облаштування приміщення суду з метою забезпечення його інформаційної насиченості, підвищення комфортності для відвідувачів і роботи працівників даного суду;
- зовнішній: інформування суспільства про роботу Городенківського районного суду, налагодження постійного зацікавленого діалогу з громадськістю та засобами масової інформації, залучення студентів до проходження практики та стажування у суді, проведення Дня відкритих дверей.

Планування комунікаційних заходів здійснюється з урахуванням результатів опитування громадян, які проводяться серед відвідувачів суду щодо оцінки якості роботи Городенківського районного суду та шляхів вирішення проблем, що виникають при відвідуванні суду.

### **3. Ресурси для здійснення комунікацій і проблем, які потребують вирішення**

Функціональна придатність приміщення суду для здійснення якісного правосуддя у належному стані.

Кількість залів судових засідань з розгляду кримінальних справ – 2, з розгляду цивільних справ – 2. Така кількість є достатньою для щоденного розгляду справ. З часу створення суду і до цього часу ведеться активна робота забезпечення суддів та працівників апарату суду належними умовами праці та відповідними приміщеннями для здійснення правосуддя, а також забезпечення громадян, людей з обмеженими можливостями і відвідувачів вільним, безперешкодним доступом до суду.

У даному напрямку зроблене наступне: судді та працівники апарату суду забезпечені належними приміщеннями; організовано необхідну кількість залів судових засідань, в тому числі з можливістю проведення відеоконференцз'язку; організовані місця для відвідувачів суду, шляхом організації куточків підготовки до судових засідань (письмові столи, лавочки), розміщена на стендах вся необхідна інформація, встановлено пандус з кнопкою виклику відповідальних працівників за доступ до правосуддя маломобільних та інших груп населення, для осіб з обмеженими можливостями. В суді функціонує без перерви на обід Єдине Вікно для прийому та видачі документів.

Не сприяє налагодженню постійного діалогу суду з громадськістю низький рівень загальної правової культури населення. Тому для 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.

### **4. Стан зв'язків з громадськістю Городенківського районного суду Івано-Франківської області**

Городенківський районний суд має постійну налагоджену співпрацю з місцевою газетою «Край», забезпечення якої входить до повноважень особи, на яку покладено обов'язки прес-секретаря.

Городенківський районний суд Івано-Франківської області постійно оновлює матеріали на офіційному вебсайті суду та у соціальній мережі Facebook.

Городенківський районний суд систематично веде інформаційно-просвітницьку роботу з громадськістю через організацію зустрічей суддів та працівників апарату суду з правозахисними організаціями, молоддю-студентами, школярами. При виникненні потреби – організовуються зустрічі з актуальними цільовими аудиторіями. Інформаційно-просвітницька робота координується з органами державної влади, громадськими організаціями.

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

Метою комунікаційної стратегії Городенківського районного суду Івано-Франківської області є формування довіри громадян до системи судочинства України через довіру до роботи \* Городенківського районного суду, як ланки системи судочинства і загалом підвищення авторитету судової влади в суспільстві.

Основні цілі комунікаційної стратегії:

- забезпечення прозорості діяльності судової влади, підвищення рівня її авторитету і довіри до правосуддя загалом та до Городенківського районного суду зокрема;
- переконання широкої громадськості зокрема щодо прийняття суддями Городенківського районного суду при здійсненні судочинства об'єктивних, неупереджених, незалежних та справедливих рішень;
- підтримка стосунків між членами суддівського корпусу, сприяння в обміні інформацією між ними та організація спільної комунікаційної діяльності;

- підвищення рівня обізнаності громадян щодо специфіки, особливостей і змісту діяльності Городенківського районного суду;
- підвищення авторитету працівника апарату та судді Городенківського районного суду у суспільстві;
- покращення відносин зі ЗМІ, лідерами громадської думки, 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;
- популяризація роботи в суді, насамперед серед молодих юристів.

## **6. Цільові аудиторії комунікаційної діяльності Городенківського районного суду Івано-Франківської області**

Цільовою аудиторією комунікаційної діяльності Городенківського районного суду Івано-Франківської області є:

### внутрішні:

- судді;
- судді у відставці;
- працівники апарату 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);
- засоби масової інформації;
- студенти юридичних спеціальностей;
- посадові особи органів виконавчої влади,
- посадові особи місцевих органів влади;
- правозахисні організації;
- працівники ЗМІ;
- школярі загальноосвітніх шкіл.

## **7. 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.

Основні канали комунікації: вебсайт та сторінка суду у соціальній мережі, інформаційні стенди, телефонна комунікація, організація тематичних та просвітницьких заходів тощо.

Обираючи засоби комунікації із учасниками судового процесу, потрібно 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 громадян в приміщенні суду;
- 2) надання інформації на офіційному вебсайті суду та у соціальній мережі Facebook;
- 3) розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщенні суду;
- 5) анкетування, дослідження громадської думки.

Каналами комунікації зі ЗМІ може бути:

- 1) проведення семінарів, круглих столів, брифінгів, конференцій;
- 2) надання інформації на офіційному вебсайті суду та у соціальній мережі Facebook;
- 3) розсилання інформації про діяльність суду безпосередньо до зацікавлених ЗМІ;
- 4) організація інтерв'ю з керівництвом Городенківського районного суду.

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

- 1) надання інформації на офіційному вебсайті суду та у соціальній мережі Facebook;
- 2) участь у спільних нарадах, зустрічах, тощо.
- 3) обмін інформацією шляхом офіційного листування.

Обираючи засоби зв'язку зі школярами та 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 на офіційному вебсайті суду та у соціальній мережі Facebook;
- 2) проведення «Днів відкритих дверей»
- 3) сприяння організації проходження практики студентами юридичних спеціальностей.

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

Комунікаційна стратегія Городенківського районного суду Івано-Франківської області впроваджується з метою покращення зв'язків із громадськістю, встановлення змістовного та постійного діалогу із суспільством.

За результатами реалізації Комунікаційної стратегії Городенківського районного суду очікується зростання рівня довіри громадян до суддів, працівників апарату суду, підвищення авторитету Городенківського районного 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.

Серед очікуваних результатів реалізації Комунікаційної стратегії Городенківського районного суду можна назвати:

- підвищення обізнаності відвідувачів суду із правилами поведінки в суді;
- наявність зворотного зв'язку з цільовими групами та громадськістю загалом;
- підвищення рівня правової обізнаності населення та ЗМІ;
- налагодження постійних зв'язків зі ЗМІ з метою оперативного висвітлення діяльності суду;
- підвищення рівня зацікавленості громадян, насамперед молодих юристів у роботі суду;
- формування позитивного іміджу судової 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 та проведення опитувань громадської думки щодо якості наданих послуг;
- Наявність зворотного зв'язку з цільовими групами та громадськості загалом.

**9. План комунікаційних заходів Городенківського районного суду та апарату суду на 2024 р. (внутрішня і зовнішня комунікація)**

| № з/п                        | Назва заходу                                                                                                              | Цільова аудиторія, на яку направлений захід | Очікуваний результат                                                                                                                                                                          | Орієнтовна дата проведення | Відповідає за виконання                                                              |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Внутрішня комунікація</b> |                                                                                                                           |                                             |                                                                                                                                                                                               |                            |                                                                                      |
| 1.                           | 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 | I - півріччя 2024 року     | Керівник апарату суду, особа на яку покладено обов'язки прес-секретаря               |
| 2.                           | Налагодження системи оперативного обміну інформацією працівників суду з питань діяльності суду та судової системи загалом | Судді та працівники апарату суду            | Налагодження ефективної комунікаційної взаємодії у колективі, вироблення спільних позицій з питань діяльності суду                                                                            | постійно                   | Суддя-спікер, керівник апарату суду, особа на яку покладено обов'язки прес-секретаря |
| 3.                           | Тренінг «Уроки особливого етикету»                                                                                        | Працівники апарату суду                     | Покращення навиків у спілкуванні з людьми з інвалідністю та вдосконалення надання судових послуг людям з обмеженими можливостями                                                              | I - півріччя 2024 року     | Керівник апарату суду, особа на яку покладено обов'язки прес-секретаря               |
| 4.                           | Організація та проведення навчання з питань спілкування та взаємодії зі ЗМІ                                               | Судді та працівники апарату суду            | Формування навичок ефективного спілкування та комунікаційної взаємодії зі ЗМІ                                                                                                                 | постійно                   | Керівник апарату суду, особа на яку покладено обов'язки прес-секретаря               |

|                             |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                        |          |                                                                                     |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.                          | Проведення спільних заходів з органами суддівського самоврядування та суддями у відставці | Судді, працівники апарату суду, органів суддівського самоврядування, судді у відставці                                                                                                                                       | Налагодження ефективної комунікаційної взаємодії, вироблення спільних позицій з питань діяльності суду | постійно | Суддя-спікер, особа на яку покладено обов'язки прес-секретаря                       |
| <b>Зовнішня комунікація</b> |                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                        |          |                                                                                     |
| 6.                          | Створення/оновлення інформації всіх розділів на офіційному вебсайті суду                  | Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації і цільові групи, по відношенню до яких здійснюється просвітницька робота, представники органів державної влади і місцевого самоврядування, всі бажаючі | Оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду.                                        | постійно | особа на яку покладено обов'язки прес-секретаря, головний спеціаліст (з ІТ)         |
| 7.                          | Оформлення/оновлення інформаційних стендів у приміщенні суду                              | Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації і цільові групи, представники органів державної влади і місцевого самоврядування, всі бажаючі                                                          | Оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду.                                        | постійно | особа на яку покладено обов'язки прес-секретаря                                     |
| 8.                          | Проходження студентами вищих навчальних закладів практики у суді                          | Студенти юридичних спеціальностей                                                                                                                                                                                            | Популяризація роботи працівника суду, підвищення рівня професії юриста                                 | постійно | керівник апарату суду, особа на яку покладено обов'язки служби управління персоналу |

|     |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                             |                                                                                                                                                 |                  |                                                                        |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------|
| 9.  | Проведення інформаційно-просвітницької роботи суду серед громадян, відвідувачів суду, представників ЗМІ, представників органів державної влади і місцевого самоврядування | Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, представники органів державної влади і місцевого самоврядування, всі бажаючі | Підвищення обізнаності про діяльність судової системи, професійне орієнтування. Підвищення довіри до роботи суду                                | згідно плану     | Суддя-спікер, особа на яку покладено обов'язки прес-секретаря          |
| 10. | Участь суддів у випусках місцевого радіо і телебачення (програми)                                                                                                         | Цільові групи (у відповідності зі спрямованістю програми)                                                                   | Інформування про роботу суду. Підвищення авторитету суду, підвищення рівня довіри громадян до роботи суду                                       | за домовленістю  |                                                                        |
| 11. | Моніторинг матеріалів у ЗМІ, які стосуються діяльності суду, при необхідності, організація оперативного реагування на них                                                 | Цільові аудиторії                                                                                                           | Оперативне реагування покращує сприймання громадянами роботи суду, підвищує довіру до роботи суду.                                              | постійно         | суддя-спікер, особа на яку покладено обов'язки прес-секретаря          |
| 12. | Проведення опитування                                                                                                                                                     | Громадяни, відвідувачі суду                                                                                                 | Налагодження ефективної комунікації                                                                                                             | травень          | особа на яку покладено обов'язки прес-секретаря                        |
| 13. | Проведення «Дня відкритих дверей»                                                                                                                                         | Всі бажаючі                                                                                                                 | Надання інформації про діяльність суду, підвищення довіри до роботи суду                                                                        | жовтень-листопад | керівник апарату суду, особа на яку покладено обов'язки прес-секретаря |
| 14. | Висвітлення у ЗМІ заходів, які проводяться в суді                                                                                                                         | Громадяни регіону, громадські організації, молодь, інші цільові аудиторії                                                   | Інформування про роботу суду, демонстрація відкритості діяльності, формування позитивного іміджу суду, підвищення довіри громадян до правосуддя | постійно         | особа на яку покладено обов'язки прес-секретаря                        |

Відповідальна за виконання,  
консультант суду, особа на яку  
покладено обов'язки прес-секретаря  
Городенківського районного суду  
Івано-Франківської області



Світлана КЛИМ