


ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом

голови суду № 01-07/190 від 04.01. 2021р.

  
В.В. Васильковський  
«04» січня 2021 рік

**КОМУНІКАЦІЙНА СТРАТЕГІЯ**  
**Коломийського міськрайонного суду**  
**Івано-Франківської області**  
**на 2021 рік**

**Зміст**

1. Вступ
2. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду
3. Наявність ресурсів 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 суду
7. Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями.
8. План комунікаційних заходів суду на 2021 рік (внутрішня і зовнішня комунікація)
9. Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності.

**1. Вступ**

В Україні діє система органів, які забезпечують реалізацію принципу верховенства права та права громадян на справедливий суд. Основну роль у здійсненні правосуддя відіграють суд як установа і суддя, який безпосередньо вирішує ту чи іншу справу. Для реалізації свого права громадяни звертаються саме до них.

Історично так склалося, що суди в Україні комунікаційно віддалені від суспільства, від їх основної аудиторії – громадян. Цей інформаційний вакуум спричиняє кризу, взаємної довіри суспільства і суддів, робить суди надзвичайно вразливими.

Комунікаційну стратегію суду розроблено з метою здійснення зовнішньої та внутрішньої комунікації. 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 наближення українського судочинства до європейських стандартів, формування позитивного іміджу судової системи України в суспільстві.

Стратегія комунікаційної діяльності Коломийського міськрайонного суду Івано-Франківської 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», Кодексі суддівської етики, Мадридських принципах щодо зв'язку між засобами масової інформації та суддівською незалежністю, інших національних і міжнародних актах, що регулюють діяльність в цій сфері.

## **2. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду (наявний досвід і здобутки)**

Коломийський міськрайонний суд Івано-Франківської 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 донесення інформації про діяльність суду до широкого кола громадськості.

У структурі апарату суду функціонує управління інформаційного забезпечення та відділ прес-служби, на які покладено функції забезпечення комунікаційної діяльності.

Метою діяльності управління інформаційного забезпечення є інформування суспільства про діяльність Коломийського міськрайонного суду шляхом оприлюднення

інформації на офіційному веб-сайті суду <https://kmm.if.court.gov.ua/> та в соціальній мережі **Facebook**.

Прес-служба суду виконує функції забезпечення зв'язків із громадянами та ЗМІ, що поступово набувають системного характеру. Щоденно здійснюється моніторинг висвітлення діяльності суду в ЗМІ. На офіційному веб-сайті оприлюднюється інформація про заходи, які проводить суд, а також ті, в яких беруть участь судді та працівники апарату суду. Прес-служба опрацьовує в установленому порядку запити та звернення представників ЗМІ, забезпечує підготовку і поширення матеріалів про діяльність суду у ЗМІ, направляє у відповідні видання офіційні заяви, спростування, роз'яснення у зв'язку з публікаціями про діяльність суду.

Результатами комунікаційної діяльності суду є проведення конференцій, круглих столів, участь суддів у тематичних лекціях, семінарах, інформування громадськості про діяльність суду на офіційному веб-порталі «Судова влада України», «Коломийський міськрайонний суд Івано-Франківської області».

У приміщенні суду розміщено інформаційні стенди, на яких подається інформація для відвідувачів суду. За їх допомогою відвідувачі мають можливість ознайомитися з списками справ, призначених до розгляду, зразками документів, ставками судового збору, платіжними реквізитами, графіком особистого прийому громадян керівництвом суду.

Коломийський міськрайонний суд прагне відкритості своєї роботи, веде планову та системну комунікаційну діяльність у таких напрямках:

***Внутрішній напрямок*** включає в себе роботу з суддями та працівниками апарату суду щодо вдосконалення їх професійних та комунікативних навичок, облаштування приміщення суду з метою забезпечення його інформаційної насиченості, підвищення комфортності для відвідувачів і роботи працівників суду.

***Зовнішній напрямок*** – інформування суспільства про роботу суду, налагодження зацікавленого діалогу з громадськістю та ЗМІ, залучення науковців до обговорення проблем судочинства, залучення студентів та молодих фахівців до проходження практики та стажування у суді.

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

### **3. 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.

У зв'язку зі зростанням кількості справ, які надходять до суду, два зали судового засідання є недостатньою для десяти суддів. Сповільнюється швидкість черговості розгляду справ, створюються умови для порушення строків їх розгляду. Площа та кількість залів судових засідань в Коломийському міськрайонному суді не відповідають вимогам, які встановлені та затверджені Державною судовою адміністрацією, тому ведуться журнали погодинного використання суддями залів судових засідань. Крім того, ведеться графік розгляду справ, по яких особи тримаються під вартою у зв'язку з відсутністю кімнати для них.

Будівля потребує капітального ремонту. Поганий стан приміщень ускладнює роботу суддів і не сприяє позитивному сприйнятті суду його відвідувачами.

У суді налагоджена співпраця із засобами масової інформації. В штаті суду існує посада прес-секретаря. Спілкування зі ЗМІ здійснюється через прес-релізи, повідомлення для преси, підготовку інтерв'ю керівництва і представників суду, організацію круглих столів, семінарів, прес-конференцій.

У суді потрібно вирішити питання про обладнання міні прес-центру. Прес-конференції, зустрічі з представниками ЗМІ, які проводяться у робочих кабінетах або випадкових приміщеннях, не сприяють формуванню позитивного іміджу суду, його впізнаваності, створюють проблеми у спілкуванні з журналістами.

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. Це є однією з причин невідповідних запитів до працівників суду, недовіри до діяльності суду, масових одноразових звернень до суду (соціальні виплати), що створюють дискомфортні умови перебування у приміщенні як самих громадян, так і працівників суду. Як наслідок – формується негативне ставлення до суду загалом.

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

Коломийський міськрайонний суд має епізодичну співпрацю з місцевими представниками ЗМІ, забезпечення якої входить до повноважень прес-секретаря. 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 висвітлювалися питання організації роботи суду, правової просвіти, розгляду справ, які викликають суспільний резонанс, тощо.

Окрім того суд епізодично веде інформаційно-просвітницьку роботу з молоддю – студентством.

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

Суд постійно оновлює матеріали на своїй інтернет-сторінці веб-порталу «Судова влада України».

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

Мета комунікаційної стратегії Коломийського міськрайонного суду – формування довіри громадян до системи судочинства в Україні через довіру до роботи суду 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 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 авторитету судді та працівника апарату суду в 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;
- підвищення престижу роботи в суді, профорієнтація молоді.

## **6. Цільова аудиторія комунікаційної діяльності суду**

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

**внутрішні:**

- професійні судді;
- судді у відставці;
- працівники суду.

**зовнішні:**

- громадяни, які часто звертаються до суду: (громадяни, які мають статус « діти війни», ліквідатори Чорнобильської аварії та ін.);

- відвідувачі суду;

- професійні організації, інтереси яких вирішуються у судовому порядку, наприклад, представники малого та середнього бізнесу;

- члени кредитних спілок і 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.

## **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.

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 громадської думки;
- 2) надання інформації через веб-сайт суду;
- 3) розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщенні суду;
- 4) надання інформації запитувачам;
- 5) проведення «Днів відкритих дверей»;
- 6) анкетування, дослідження громадської думки.

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

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. Добір засобів комунікації необхідно здійснювати з наданням переваги таким освітнім заходам:

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

**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.

**Каналами комунікацій 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.

План комунікаційних заходів Коломийського міськрайонного суду на 2021 рік

№	Назва заходу	Цільова аудиторія на яку направлений захід	Орієнтована дата проведення	Очікуваний результат	Відповідальні за виконання
<b>Внутрішня комунікація</b>					
1.	Налагодження системи оперативного обміну інформацією працівників суду з професійних та інших питань діяльності суду та судової системи загалом	Судді та працівники апарату суду	Постійно	Налагодження ефективної комунікаційної взаємодії, вироблення спільних позицій з питань діяльності суду	Суддя-спікер, керівник апарату суду, прес-секретар
2.	Флеш-моб до дня вишиванки	Судді та працівники апарату суду	Травень	Збереження наших звичаїв, культури і традицій	Керівник апарату суду, прес-секретар суду
3.	Внутрішнє опитування суддів та працівників апарату суду	Судді та працівники апарату	Раз на рік	Виявлення та усунення проблем та недоліків як в організації роботи суду, так і у стосунках з відвідувачами суду	Прес-секретар суду
4.	Організація і виконання Великодніх гаївок	Судді та працівники апарату	Травень	Підвищення авторитету суду	Керівник апарату суду, прес-секретар суду



5.	Флеш-моб вітання до Дня державного службовця	Судді та працівники апарату	Червень	Підвищення авторитету суду	Керівник апарату суду, прес-секретар суду
6.	Проведення тренінгу на тему «Етика ділового спілкування»	Судді та працівники апарату	Квітень	Підвищення рівня культури спілкування	Психолог, прес-секретар

#### Зовнішня комунікація

7.	Зустріч із студентами	Студенти	Протягом року	Знайомство студентства з роботою суду	Прес-секретар, керівник відділу, прийому, реєстрації та видачі судових документів
8.	Зустріч із присяжними	Присяжні	Березень	Налагодження роботи з присяжними	Заступник керівника апарату, прес-секретар
9.	Організація навчальної, виробничої та передипломної практики для студентів вищих навчальних закладів	Студентство	Щопіврічно	Допомога майбутнім правникам закріпити свої теоретичні знання на практиці, оволодіти сучасними методами та формами організації в галузі їхньої майбутньої професії.	Голова суду, керівник апарату суду, керівник відділу, прийому, реєстрації та видачі судових документів
10.	Оновлення інформації всіх розділів 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	Постійно	Оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду	Прес-секретар, спеціаліст з інформаційних технологій

		просвітницька робота, представники органів державної влади і місцевого самоврядування , всі охочі			
11.	Підготовка роздаткових інформаційних та презентаційних матеріалів суду	Громадяни, представники ЗМІ, громадські і правозахисні організації, державні установи	Протягом року	Формування позитивного іміджу суду	Прес-секретар суду
12.	Проведення інформаційно- просвітницької роботи суду серед- школярів, студентів, городян, зустрічі з громадськими активістами та тематичні лекції	Цільові групи	Протягом року	Підвищення обізнаності про діяльність судової системи та довіри до роботи суду	Прес-секретар
13.	Участь судді – спікера, суддів у випусках місцевого радіо і телебачення	Цільові групи	Протягом року	Інформування про роботу суду. Підвищення авторитету суду, підвищення рівня довіри громадян до роботи суду	Голова суду, суддя-спікер, прес-секретар
14.	Моніторинг матеріалів у ЗМІ, які стосуються діяльності суду, за необхідності – організація оперативного реагування на них	Цільові аудиторії	Постійно	Оперативне реагування покращує сприймання громадянами роботи суду, підвищує довіру до роботи суду	Прес-секретар
15.	Організація виступів, інтерв'ю	Громадяни регіону, у	Постійно	Презентація суду як відкритої установи,	Прес-секретар

	керівництва суду, суддів з актуальних питань	випадку конкретного питання – відповідні цільові групи		висвітлення окремих питань судочинства та роботи суду	
16.	Проведення Дня відкритих дверей	Цільові аудиторії	Протягом року	Забезпечення довіри населення до суду	Прес-секретар, керівник відділу, прийому, реєстрації та видачі судових документів
17.	Висвітлення у ЗМІ заходів, які проводяться в суді	Громадяни регіону, громадські організації, молодь, інші цільові аудиторії	Постійно	Підвищення обізнаності про діяльність суду	Прес-секретар
18.	Підтримка інформаційних ресурсів – розділів на сайті, аккаунту в Facebook	Громадськість	Постійно	Висвітлення інформації щодо діяльності суду	Прес-секретар
19.	Співпраця з регіональним ЗМІ з висвітлення судової тематики	Журналісти	Постійно	Забезпечення доброзичливих стосунків та розуміння між судом та ЗМІ	Прес-секретар
20.	Проведення опитування	Відвідувачі суду	Протягом року	Налагодження ефективної комунікації	Прес-секретар
21.	Конкурс дитячих творів на тему: «Яким я бачу суд в майбутньому»	Школярі	Грудень	Виховання в учнів інтересу до правових знань	Суддя-спікер, керівник-апарату суду, прес-секретар

## **9. Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності:**

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

За результатами реалізації Комунікаційної стратегії 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 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.