

Комунікаційна стратегія Володимир-Волинського міського суду Волинської області на 2024-2026 роки

ВСТУП

Комунікаційна стратегія Володимир-Волинського міського суду Волинської області спрямована на виконання важливих завдань судової влади – підвищення рівня довіри громадян до суду, побудову якісного діалогу із засобами масової інформації та громадянами, надання об'єктивної інформації про діяльність суду.

Взаємодія Володимир-Волинського міського суду Волинської області із вітчизняними та зарубіжними засобами масової інформації (далі-ЗМІ) відбувається відповідно до Конституції України, Кодексу адміністративного судочинства України, законів України «Про судоустрій і статус суддів», «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування в Україні в засобах масової інформації», «Про інформацію», «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні», «Про телебачення і радіомовлення», «Про інформаційні агентства», Положення про апарат Володимир-Волинського міського суду Волинської області.

Володимир-Волинський міський суд Волинської області (далі за текстом – Суд) має досвід здійснення внутрішньої і зовнішньої комунікаційної діяльності завдяки впровадженню сучасних інформаційних технологій, ведення внутрішнього електронного документообігу, управління апаратом суду та донесення інформації про діяльність суду до широкого кола громадськості.

Задля широкого та системного висвітлення діяльності суду в засобах масової інформації та з метою налагодження належних відносин судової влади та суспільства, забезпечення авторитету правосуддя, зростання рівня довіри до судової влади, гарантування права громадян на інформацію та підвищення рівня обізнаності населення про діяльність Володимир-Волинського міського суду Волинської області діє суддя – спікер та прес-секретар.

Результатами комунікаційної діяльності Суду є активна участь суддів у тематичних лекціях, семінарах та постійне інформування громадськості про діяльність суду на офіційному веб-порталі/Судова Влада України, у соціальній мережі FaceBook.

Серед способів реалізації комунікаційної діяльності Суду є взаємодія з громадськістю шляхом надання відповідей на запити в порядку Закону України «Про доступ до публічної інформації», врахування пропозицій/зауважень наданих на особистому прийомі у керівництва суду та за допомогою телефону довіри; врахування результатів опитування відвідувачів щодо якості функціонування Володимир-Волинського міського суду Волинської області . На офіційних веб-ресурсах Суду розміщена загальна інформація про суд, постійно публікується інформація щодо інформаційно-просвітницьких заходів, проведених у Суді, інформація щодо розгляду справ, які становлять значний

суспільний інтерес, актуальна інформація для відвідувачів суду та учасників судових проваджень, зразки типових заяв, тощо.

У приміщенні суду з метою забезпечення його інформаційної насиченості розміщено інформаційні стенди, за допомогою яких відвідувачам суду подається інформація згідно зі списками справ, призначених до розгляду, зразками документів, ставками судового збору, платіжними реквізитами, графіком особистого прийому громадян керівництвом суду тощо.

Суд від початку своєї діяльності прагне відкритості своєї роботи, веде планову та системну комунікаційну діяльність у двох напрямках: внутрішньому та зовнішньому.

До внутрішнього напрямку входять: робота із суддями та працівниками апарату суду щодо вдосконалення їх комунікаційних навиків, облаштування приміщення суду з метою забезпечення його інформаційної насиченості, підвищення комфортності для відвідувачів і роботи працівників.

Зовнішній напрямок, у свою чергу, включає: інформування суспільства про роботу суду, налагодження постійного зацікавленого діалогу з громадськістю та ЗМІ, залучення науковців до обговорення проблем судочинства, залучення студентів та молодих фахівців до проходження практики у суді тощо.

Планування комунікаційних заходів здійснюється з урахуванням результатів опитування щодо оцінки якості роботи суду, яке проводиться серед осіб що звертаються до суду.

У Комунікаційній стратегії 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.

Комунікаційна стратегія Суду спрямована на забезпечення прозорості та відкритості діяльності суду з метою підвищення рівня довіри громадян до суду та формування позитивного іміджу судової влади в суспільстві загалом.

Дана 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», положень Кодексу адміністративного судочинства України, 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

Метою комунікаційної стратегії суду є:

- підвищення рівня довіри громадян до Володимир-Волинського міського суду Волинської області, як органу правосуддя, де кожен може захистити свої права;

- підвищення авторитету Володимир-Волинського міського суду Волинської області зокрема та судової влади України в цілому;
- інформування громадськості про роботу суду, створення умов для забезпечення прозорості діяльності суду;
- підвищення рівня правової обізнаності населення та представників ЗМІ;
- налагодження постійної співпраці із засобами масової інформації з метою висвітлення діяльності суду та формування позитивного іміджу суду;
- формування поваги до суду та судових рішень у молодого покоління;
- підвищення обізнаності відвідувачів суду про правила поведінки в суді;

Цільова аудиторія

Заходи комунікаційної стратегії спрямовані на співпрацю з наступними групами цільової аудиторії:

- учасники справи;
- громадяни, які не є безпосередніми учасниками судового процесу; відвідувачі суду;
- окремі категорії громадян, які можуть бути представлені громадськими організаціями;
- ЗМІ;
- учні та студенти навчальних закладів;
- представники суб'єктів владних повноважень;
- науковці, адвокати, юристи.

Основними принципами комунікаційної діяльності Суду є:

- прозорість та публічність - висвітлення діяльності суду, роз'яснення цілей, змісту та специфіки роботи;
- повнота і 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.

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 численною та різноманітною, отже, краще обирати канали, які є більш масовими, доступними широкому загалу.

Канали зв'язків із громадськістю:

- проведення опитування громадської думки, як в приміщенні Суду, так і он-лайн на офіційному веб-сайті;
- надання інформації через веб-сайт суду;
- розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщенні суду;
- надання інформації запитувачам;
- проведення «Днів відкритих дверей», семінарських занять, координаційних нарад, круглих столів, публічних зустрічей, тощо;
- 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 є:

- спеціальні навчальні заходи, тематичні семінари для журналістів;
- прес-релізи, прес-конференції для журналістів, пост-прес-релізи;
- надання інформації через веб-сайт суду;
- розсилання інформації про діяльність суду безпосередньо у ЗМІ;
- організація інтерв'ю;
- підписка на електронну розсилку новин Суду;

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

Добір засобів комунікації здійснюється з наданням переваги таким освітнім заходам:

- зустрічі, обговорення тем, безпосередньо пов'язаних із діяльністю суду;
- залучення студентів до заходів, що проводяться у суді;
- сприяння організації проходження практики студентами юридичних спеціалізацій у суді з охопленням діяльності усіх відділів Суду та відвідування у якості слухачів залів судових засідань під час здійснення судового розгляду справи.

Каналами комунікації із представниками суб'єктів владних повноважень є:

- надання інформації через веб-сайт суду;

- обмін інформацією шляхом офіційного листування тощо.

Каналами комунікації з науковцями, адвокатами, юристами є:

- зустрічі, обговорення тем, безпосередньо пов'язаних із діяльністю суду;
- надання інформації через веб-сайт суду;
- спеціальні навчальні заходи, тематичні семінари;
- створення віртуальної аудиторії за допомогою блогів для роботи над удосконаленням діяльності суду.

Заходи Володимир-Волинського міського суду Волинської області щодо реалізації комунікаційної стратегії

- сприяння представникам ЗМІ в наданні інформації про резонансні судові справи, які становлять суспільний інтерес, та у опублікуванні судових нарисів;
- опублікування на офіційних веб-ресурсах суду прес-анонсу про розгляд резонансної справи;
- неухильне дотримання вимог статті 11 Закону України «Про судоустрій і статус суддів», положенням КАС України щодо гласності та відкритості судового розгляду;
- забезпечення представникам засобів масової інформації доступу до зали судових засідань та можливість бути присутніми під час судового засідання;
- продовження роботи з налагодження ефективної співпраці та партнерства з засобами масової інформації (ЗМІ), громадськими організаціями, органами державної влади та місцевого самоврядування;
- участь представників ЗМІ на офіційних заходах, круглих столах, науково-практичних семінарах, конференціях, які організовуються Судом;
- активна участь голови суду, суддів Судом у семінарах, конференціях, круглих столах, офіційних заходах, які організовують органи державної влади, правоохоронні органи та правозахисні організації з питань застосування права;
- формування поваги до суду та судового рішення у молодого покоління шляхом систематичного проведення днів «відкритих дверей» для учнів та студентів навчальних закладів, ознайомлення їх з діяльністю суду, правилами поведінки у суді, та забезпечення можливості бути присутніми під час розгляду судових справ;
- продовження роботи з оновлення інформації на веб-сайті суду;
- періодично, з нагоди державних свят: Дня Незалежності, Дня Конституції, Дня юриста, Дня працівників суду практикувати висвітлення роботи суду, окремих суддів та працівників апарату суду у ЗМІ;
- здійснення оперативного реагування на публікації, виступи в засобах масової інформації з питань діяльності суду, які не відповідають дійсності, є некомпетентними та підривають довіру суспільства до правосуддя;

- продовження роботи з підвищення професійної кваліфікації суддів та працівників апарату суду, дотримання норм Кодексу професійної етики судді та Правил поведінки працівників суду, шляхом проведення навчальних семінарів, участі в навчальних заходах, організованих ДСА України та Національною школою суддів України;
- систематичне проведення наради з суддями, під час яких акцентувати увагу щодо неухильного дотримання вимог чинного законодавства по забезпеченню прозорості і відкритості діяльності суду.

План комунікаційних заходів

План комунікаційних заходів розробляється строком на один рік і затверджується головою суду окремим додатком до даної Комунікаційної стратегії.

Очікувані результати

Найвищою оцінкою реалізації комунікаційної стратегії суду буде розуміння громадянами результатів роботи суду та прийнятих судових рішень. Саме розуміння роботи підвищить довіру громадян до системи судочинства, а без відкритості та прозорості роботи суду такого розуміння не буде. Суди повинні сприйматись громадськістю як установи, які дійсно стоять на її захисті. Звертаючись до суду, кожен громадянин має вірити та бути впевненим у тому, що яким би не було рішення суду – суд ухвалить його безсторонньо, виважено та керуючись нормами закону. Зміни в оцінках роботи суду можуть бути лише як результат діалогу суду з громадою.

За результатами впровадження комунікаційної стратегії очікується:

- зростання рівня довіри громадян до суду, підвищення авторитету суду через відкритість та прозорість діяльності суду;
- підвищення рівня правової обізнаності суспільства про порядок захисту своїх прав у судах.
- формування поваги до судового рішення та позитивного іміджу судової влади.

Керівник апарату суду

Лідія ШТИК