



## **КОМУНІКАЦІЙНА СТРАТЕГІЯ Ковельського міськрайонного суду Волинської області на 2025 рік**

### **Зміст**

1. Вступ.
2. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду.
3. Мета і основні цілі комунікаційної стратегії.
4. Цільові аудиторії комунікаційної діяльності.
5. Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями.
6. План комунікаційних заходів суду на 2021 рік (внутрішня і зовнішня комунікація).
7. Очікувані результати Комунікаційної діяльності.

#### **1. Вступ**

Комунікаційна стратегія Ковельського міськрайонного суду Волинської області (далі - Суд) є основним документом для здійснення зовнішньої та внутрішньої комунікації, включає в себе сукупність комунікаційних засобів, методів, прийомів і технік, що покликані 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 незалежності судової влади, реалізації об'єктивного і неупередженого правосуддя. 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», «Про забезпечення права на справедливий суд», Мадридських принципах щодо зв'язку між засобами масової інформації та суддівською незалежністю, рекомендаціями Ініціативи «Модельні суди» Проект ЄС «Право-Justice» та іншими національними і міжнародними актами, що регулюють діяльність в цій сфері.

Стратегія розроблена на основі комунікаційного напрямку Судової влади з урахуванням рекомендацій Ініціативи «Модельні суди» Проекту ЄС «Право-Justice».

#### **2. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду**

Суд має певний досвід здійснення внутрішньої і зовнішньої комунікаційної діяльності. Це стало можливим завдяки впровадженню сучасних інформаційних технологій ведення внутрішнього документообігу, управління апаратом суду та висвітленням інформації про діяльність суду для широкого кола громадськості через офіційний веб-сайт суду на веб-порталі «Судова влада України» та офіційній сторінці соціальної мережі Facebook, проведення аналізу опитування думки відвідувачів суду, розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщенні суду.

У суді за забезпечення та налагодження зв'язків суду із засобами масової інформації (далі - ЗМІ) та громадськістю відповідає заступник керівника апарату (прес-секретар) суду. Прес-секретар забезпечує розвиток інформаційних зв'язків між судом та відвідувачами суду, органами державної влади, підприємствами, установами та організаціями, ЗМІ, сприяє формуванню об'єктивної громадської думки про діяльність суду. Здійснює інформування суспільства про діяльність суду шляхом оприлюднення необхідної інформації на офіційній веб-сторінці сайту суду. Зокрема, висвітлює резонансні справи, які перебувають у провадженні суду, готує і розміщує на сайті спростування недостовірної інформації та роз'яснення стосовно діяльності суду у зв'язку з публікаціями про його роботу. Розміщує інформацію про заходи, в яких беруть участь судді та працівники апарату суду та заходи, які проводяться в суді. Здійснює щоденний моніторинг публікацій у ЗМІ щодо діяльності суду.

З метою зміцнення довіри до судової влади через покращення взаємної комунікації зборами суддів Ковельського міськрайонного суду Волинської області обрано суддю-спікера, який

уповноважений висвітлювати офіційну позицію суду, надавати офіційні коментарі, відповіді, інтерв'ю від імені суду, брати участь у публічних заходах за участю представників ЗМІ, а також виконувати інші повноваження, спрямовані на реалізацію комунікаційної стратегії суду.

У приміщенні суду розміщено інформаційні стенди, де міститься необхідна інформація (розклад роботи та контакти суду, графік прийому громадян керівництвом суду, списки справ, призначених до розгляду, реквізити для сплати судового збору тощо).

У суді проводиться робота щодо вдосконалення офіційного веб-сайту суду для забезпечення отримання громадянами необхідної для них інформації. Суд прагне до відкритості та прозорості у своїй роботі, веде системну комунікаційну діяльність у внутрішніх і зовнішніх напрямках: - внутрішня комунікація - налагодження роботи із суддями та працівниками апарату щодо вдосконалення їх комунікаційних навиків, облаштування приміщення суду з метою забезпечення його інформаційної насиченості, підвищення комфортності для відвідувачів; - зовнішня комунікація - інформування суспільства про роботу суду, налагодження конструктивного діалогу з громадськістю та ЗМІ, залучення студентів до проходження практики в суді тощо. Також в суді проводяться «Дні відкритих дверей».

3 вересня 2019 року в рамках реалізації реформ в секторі правосуддя та втілення ідеї створення моделі зразкового суду Проекту ЄС «Право-JUSTICE» спільно з партнерами Проекту Консультативною місією Європейського Союзу, Вищою радою правосуддя, Державною судовою адміністрацією України, Ковельський міськрайонний суд Волинської області обрано для участі в Ініціативі «Модельні Суди».

Протягом 2020-2023 року судом було проведено низку заходів спрямованих на виконання комунікаційних стратегій роботи суду та розпочато впровадження рекомендацій Ініціативи «Модельні суди» Проекту ЄС «Право-Justice», для запровадження якісно - сталого рівня надання судових послуг та підвищення рівня клієнтоорієнтованості.

Стан забезпечення рекомендацій Ініціативи «Модельні суди» Проекту ЄС «Право-Justice» - «Три стовпи» (надання послуг клієнтам, безпека суду, робота в залах судових засідань та кабінетах) на початок 2024 року:

- хол на першому облаштований стійкою для зарядки гаджетів;
- впроваджено рішення Інтегрована рецепція суду;
- здійснено ознакування суду;
- безпеку учасників справ, відвідувачів суду, суддів та апарату продовжено забезпечувати Територіальним управлінням Служби судової охорони у Волинській області ;
- облаштовано кімнату для відвідувачів з дітьми;
- на першому поверсі в холі облаштовано екран, який забезпечує реалізацію програми забезпечення інформаційного простору суду шляхом регулярного оновлення відеоряду мультимедійного інформування з інформаційними слайдами, відеороликами та інфографіками з актуальних питань та новин суду. Додатково, приміщення суду оснащено інформаційними стендами, на яких відвідувачі суду мають можливість ознайомитися зі списками справ призначених до розгляду, реквізитами для сплати судового збору та штрафів, інформацією щодо приймальних годин та оголошеннями суду, тощо;
- продовжено забезпечення ведення судових засідань шляхом використанням режиму відеоконференцзв'язку сервісом TrueConf, EasyCon та онлайн трансляції судових засідань через YouTube канал «Судова влада України».

Пріоритетним в плануванні зовнішньої комунікації в поточному році є проведення просвітницької діяльності в рамках поширення доступної для сприйняття інформації про судоустрій та його організацію, актуальні новини суду, проведення заходів з метою популяризації та підвищення рівня знань про суд в Україні.

### **3. Мета і основні цілі комунікації**

Мета комунікаційної стратегії полягає у налагодженні ефективної комунікації з громадськістю та ЗМІ, забезпеченні відкритості діяльності суду, формуванні довіри громадян до суду та системи судочинства України в цілому, підвищення авторитету судової влади в суспільстві.

Основними цілями комунікаційної стратегії суду є:

- підвищення обізнаності відвідувачів суду із судовими правилами та процедурами;
- підвищення рівня обізнаності громадян щодо специфіки, особливостей і змісту діяльності суду;
- підвищення рівня правової обізнаності населення та представників ЗМІ;

- підвищення ефективності роботи суддів та працівників апарату суду;
- налагодження ефективної співпраці із ЗМІ;
- інформування громадськості про діяльність суду шляхом розміщення об'єктивної інформації на офіційному веб-порталі «Судова влада України», сторінці суду у соціальній мережі Facebook;
- підвищення престижу роботи в судовій системі;
- підвищення авторитету судді та працівника апарату суду у суспільстві;
- підвищення рівня довіри громадян до судової системи та суду зокрема.

#### **4. Цільові аудиторії суду**

Комунікаційна стратегія суду реалізується з метою покращення стану зв'язків суду із громадськістю, встановлення змістовного та постійного діалогу з суспільством.

Відповідно її цільовими аудиторіями є:

Внутрішні:

-судді та працівники апарату суду.

Зовнішні:

- відвідувачі суду, учасники судових процесів, громадськість;
- представники органів місцевого самоврядування та органів державної влади;
- студенти юридичних факультетів;
- школярі загальноосвітніх шкіл;
- представники ЗМІ.

#### **5.Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями**

Під час вибору каналів зв'язку із цільовою аудиторією необхідно обов'язково враховувати специфіку кожної окремої групи.

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 через ЗМІ;
- 5) фільми про Суд;
- 6) модельні судові засідання;
- 7) дні відкритих дверей.

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

4) організація брифінгів голови Суду та суддів-спікерів з резонансних справ.

Обираючи засоби зв'язку зі студентами 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 студентів до заходів, що проводяться в суді;
- 3) сприяння організації проходження практики студентами юридичних спеціалізацій в суді;
- 4) дні відкритих дверей;
- 5) модельні судові засідання.



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

- 1) надання інформації через веб-сайт суду;
- 2) обмін інформацією шляхом офіційного листування тощо;
- 3) проведення спільних семінарів на теми проблемних питань, роз'яснень.

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 нам без «посередників» максимально поширювати соціально важливу інформацію про діяльність та проблеми суду.

**6. План комунікаційних заходів  
Ковельського міськрайонного суду Волинської області  
на 2025 рік (внутрішня і зовнішня комунікація)**

№ п/п	Назва заходу	Цільова аудиторія, на яку розрахований захід	Очікуваний результат	Орієнтовна дата проведення	Відповідальні за виконання
-------	--------------	--	----------------------	----------------------------	----------------------------

**Внутрішня комунікація**

1	Налагодження системи оперативного обміну інформацією між працівниками суду щодо професійної діяльності	Судді та працівники апарату суду	Налагодження ефективної комунікаційної взаємодії, вироблення спільних позицій з питань діяльності суду	Постійно	Голова суду., суддя-спікер керівник апарату суду
2	Проведення спільних заходів з суддями у відставці	Судді, працівники апарату, судді у відставці	Налагодження ефективної комунікаційної взаємодії, вироблення спільних позицій з питань діяльності суду	Грудень	Голова суду Керівник апарату суду, суддя-спікер, прес-секретар

**Зовнішня комунікація**

3	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 просвітницька робота, представники органів	Оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду	Постійно	Прес-секретар, головний спеціаліст з інформаційних технологій.
---	--	--	--	----------	--

		державної влади і місцевого самоврядування, всі бажаючі			
4	Висвітлення інформації про діяльність суду на сторінці 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, всі бажаючі	Оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду, підвищення авторитету суду, підвищення рівня довіри громадян до роботи суду, демонстрація відкритості діяльності	Постійно	Прес-секретар, головний спеціаліст з інформаційних технологій
5	Проведення конференцій, круглих столів	судді, представники ЗМІ, представники органів державної влади, адвокати, громадські організації	інформування про роботу суду, демонстрація відкритості діяльності, формування позитивного іміджу суду	Постійно	Голова суду., суддя-спікер, прес-секретар
6	Проведення зустрічі щодо провадження справ про адміністративні правопорушення, пов'язаних з домашнім насильством	судді, керівники структурних підрозділів превентивної діяльності Ковельського РУП ГУНП у Волинській області та представники Ковельського міського центру соціальних служб	обговорення питань розмежування подій домашнього насильства і конфліктів, правильної кваліфікації видів домашнього насильства, особливості участі при розгляді справ постраждалих дітей, необхідності вжиття заходів своєчасного реагування усіх представників влади на факти неправомірної	Лютий 2025	Заступник голови суду, суддя-спікер, заступник керівника апарату

			поведінки кривдників		
7	Моніторинг матеріалів у ЗМІ, які стосуються діяльності суду, при необхідності, організація оперативного реагування на них	Цільові аудиторії (за результатами моніторингу)	Оперативне реагування покращує сприйняття громадянами роботи суду, підвищує довіру до роботи суду	Постійно	Прес-секретар
8	Активна участь у семінарах, конференціях, круглих столах, офіційних заходах, які організують органи держаної влади, правоохоронні органи та правозахисні організації з питань застосування права	Судді, представники ЗМІ, представники органів держаної влади, адвокати, громадські організації	Отримання позитивного досвіду в сфері налагодження комунікаційних зв'язків	Постійно	Голова суду, Керівник апарату суду, прес-секретар
9	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	За наявності	Прес-секретар
10	Проведення Дня відкритих дверей та інших заходів	Учні, студенти	Надання інформації про діяльність суду, формування позитивного іміджу суду, підвищення довіри до роботи суду	За домовленістю сторін	Суддя спікер, керівник апарату, прес-секретар

11	Проведення конкурсу дитячих малюнків «Суд очима дитини»	Учні	Формування позитивного іміджу суду, підвищення довіри до роботи суду	4 квартал	Суддя спікер, керівник апарату, прес-секретар суду,
11	Проведення спільних заходів, навчань зі Службою судової охорони з питань охорони праці та протипожежної безпеки	Голова суду, керівник апарату, судді, апарат суду	З метою здобуття знань, підвищення обізнаності про порядок взаємодії	протягом року	Голова суду, керівник апарату
12	Проведення тренінгу з домедичної допомоги	Працівники суду	Набуття базових дій надання домедичної допомоги, що можуть врятувати життя в критичних ситуаціях	січень 2025	Керівник апарату
13	Проведення навчань, тренінгів щодо покращення надання судових послуг для відвідувачів та вразливих осіб відвідувачів установи	Працівники суду	Підвищення довіри відвідувачів, вразливих категорій осіб відвідувачів судової установи, громадян до нашої установи та системи правосуддя в цілому.	Протягом року	Суддя спікер, керівник апарату, прес-секретар суду,

### 7.Очікуванні результати Комунікаційної діяльності

- підвищення довіри до суду і системи судочинства;
- покращення обізнаності щодо діяльності судової системи,
- покращення оцінки роботи суду;
- формування правової свідомості у молоді району;
- налагодження на постійній основі зв'язків зі ЗМІ, з метою оперативного висвітлення діяльності суду.

Контроль і координація  
комунікаційної діяльності суду

Голова суду  
В'ячеслав ЛЕСИК

Відповідальні за виконання

Керівник апарату суду  
Оксана МЕЛЮХ

Заступник голови суду  
Тетяна ДЕНИСЮК

Суддя-спікер  
Іванна ОКОСТЕНЬ

Заступник керівника апарату  
(прес-секретар)  
Наталія БЄЛИХ