



**ВИЩИЙ АНТИКОРУПЦІЙНИЙ СУД**  
проспект Берестейський, 41, м. Київ, 01601, код ЄДРПОУ 42836259

06 квітня 2023 року

м. Київ

**РІШЕННЯ № 2**

**зборів суддів Вищого антикорупційного суду**

**Про затвердження Комунікаційної  
стратегії Вищого антикорупційного суду**

Відповідно до статті 128 Закону України «Про судоустрій і статус суддів» від 02 червня 2016 року № 1402-VIII, збори суддів Вищого антикорупційного суду

**ВИРІШИЛИ:**

1. Затвердити Комунікаційну стратегію Вищого антикорупційного суду на 2023-2024 роки, що додається.
2. Вважати Комунікаційну стратегію Вищого антикорупційного суду, затверджену рішенням зборів суддів Вищого антикорупційного суду від 03.09.2019 № 3, такою, що втратила чинність.

**Головуючий на зборах,  
суддя Вищого  
антикорупційного суду**

**Тимур ХАМЗІН**

**Секретар зборів,  
суддя Вищого  
антикорупційного суду**

**Сергій МОЙСАК**

## КОМУНІКАЦІЙНІ АЛГОРИТМИ

### Алгоритм оприлюднення анонсів першої інстанції ВАКС/Апеляційної палати ВАКС:

Анонс (для обох інстанцій ВАКС) – це коротка інформація про справу, дату призначеного або перенесеного слухання справи. Це також може бути інформація про пряму трансляцію слухань у конкретній справі на каналах першої інстанції ВАКС чи АП ВАКС, на сайті відеохостингу YouTube.

- 1) Інформацію про графік засідань відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС отримує від секретарів судових засідань або на сторінці суду на сайті «Судова влада»
- 2) Відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС завчасно отримує інформацію про можливість трансляції від головуючого судді відповідної інстанції або його помічника. Якщо рішення про трансляцію прийняте колегією суддів у судовому засіданні, то від секретаря судового засідання або судового розпорядника
- 3) Відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС готує короткий анонс про заплановане слухання справи, трансляцію чи перенесення слухання справи та узгоджує його текст із головуючим суддею
- 4) У разі, коли головуючий суддя першої інстанції ВАКС не погоджується з розміщенням анонсу про заплановане слухання справи, а справа має суспільно важливий інтерес, начальник відділу комунікацій ВАКС службовою запискою повідомляє про таку незгоду Кризову команду. У такому випадку розміщення анонсу здійснюється за підписом усіх представників Кризової команди
- 5) Кризова команда першої інстанції ВАКС це – начальник відділу комунікацій, керівник апарату ВАКС, суддя-спікер та Голова ВАКС
- 6) У разі, коли головуючий суддя АП ВАКС не погоджується з розміщенням анонсу про заплановане слухання справи, а справа має суспільно важливий інтерес, керівник сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС службовою запискою повідомляє про таку незгоду голову АП ВАКС та суддю-спікера. У такому разі розміщення анонсу здійснюється на підставі накладеної на службову записку резолюції голови АП ВАКС або судді-спікера АП ВАКС
- 7) Анонс публікується на таких ресурсах:
  - a. на сторінці першої інстанції ВАКС/АП ВАКС (вебпорталу «Судова влада» в розділі «Анонси»)
  - b. на сайті першої інстанції ВАКС/АП ВАКС
  - c. на сторінках першої інстанції ВАКС/АП ВАКС у соціальних мережах Facebook та Telegram

### Алгоритм оприлюднення новин про рішення по суті та тексту рішення першої інстанції ВАКС/Апеляційної палати ВАКС:

- 1) Головуючий суддя відповідної інстанції або його помічник інформують відділ комунікацій ВАКС/ сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС про ухвалене судове рішення та можливість оприлюднення інформації про це рішення

- 2) Після оголошення судового рішення головуючий суддя або його помічник (за потреби) упродовж години передає знеособлений текст ухваленого рішення до відділу комунікацій ВАКС/ сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС для його публікації на інформаційних ресурсах відповідно першої інстанції ВАКС/АП ВАКС
- 3) Представник/ця відділу комунікацій ВАКС/ сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС узгоджує з головуючим суддею спочатку коротку версію, а згодом, за потреби, повну версію тексту новин для ЗМІ про ухвалене рішення суду. Узгодження відбувається упродовж години
- 4) Якщо судове рішення ухвалене з окремою думкою судді, то про це згадується в новині
- 5) Погоджений проєкт публікації новини про ухвалене рішення суду після узгодження з головуючим суддею погоджується з суддею-спікером першої інстанції ВАКС або Головою ВАКС (суддею-спікером АП ВАКС або Головою АП ВАКС - у разі прийняття рішення апеляційною інстанцією ВАКС)
- 6) У разі, коли головуючий суддя першої інстанції ВАКС не погоджується з розміщенням новини про рішення, а справа має суспільно важливий інтерес, начальник відділу комунікацій ВАКС службовою запискою повідомляє про таку незгоду Кризову команду. У такому випадку розміщення анонсу здійснюється за підписом усіх членів Кризової команди
- 7) У разі, коли головуючий суддя АП ВАКС не погоджуються з розміщенням новини про рішення, а справа має суспільно важливий інтерес, керівник Сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС службовою запискою повідомляє про таку незгоду голову АП ВАКС та суддею-спікера. У такому разі розміщення новини відбувається на підставі накладеної на службову записку з текстом резолюції голови АП ВАКС або судді-спікера АП ВАКС
- 8) Інформація публікується на таких ресурсах:
  - a. на сторінці першої інстанції ВАКС/АП ВАКС (вебпорталу «Судова влада» в розділі «Новини»)
  - b. на сайті першої інстанції Вищого антикорупційного суду/АП ВАКС
  - c. на сторінках першої інстанції ВАКС/АП ВАКС у соціальних мережах Facebook та Telegram
- 9) Відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС узгоджує з суддею-спікером, за потреби, необхідність надання коментаря
- 10) Представник/ця відділу комунікацій ВАКС/сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС розповсюджує текст серед ЗМІ
- 11) Відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС здійснює моніторинг розповсюдження інформації щодо оприлюдненої новини у ЗМІ

#### **Алгоритм реалізації новинного приводу (проактивний підхід):**

За появи новинного приводу або іншої інформації (наприклад, перебіг судового процесу; мотиви прийняття того чи іншого рішення та висловлення окремої думки (за її наявності), комунікація організовується таким чином:

- 1) Судді або працівники апарату ВАКС інформують відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС про необхідність надання публічного коментаря або виходу окремої інформації відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС самостійно ініціює таке рішення

- 2) За необхідності, відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС за погодженням з Головою ВАКС/Головою АП ВАКС визначає уповноважену особу, яка зможе коментувати інформацію
- 3) Відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС погоджує інформацію з головуючим суддею, потім – з Головою ВАКС/АП ВАКС та залученим суддею-спікером
- 4) Інформація публікується на таких ресурсах:
  - a. на сторінці першої інстанції ВАКС/АП ВАКС (вебпорталу «Судова влада» в розділі «Новини»)
  - b. на сайті першої інстанції Вищого антикорупційного суду/АП ВАКС
  - c. на сторінках першої інстанції ВАКС/АП ВАКС у соціальних мережах Facebook та Telegram
- 5) Представник/ця відділу комунікацій ВАКС/сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС розповсюджує текст серед ЗМІ;
- 6) Відділ комунікацій ВАКС/ сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС здійснює моніторинг розповсюдження інформації щодо оприлюдненої новини у ЗМІ

#### **Алгоритм реагування на запити ЗМІ (реактивний підхід):**

Після отримання запиту від ЗМІ на коментар чи інтерв'ю, реагування відбувається за таким алгоритмом:

- 1) Після надходження на адресу ВАКС запиту відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС (начальник або визначений уповноважений співробітник/ця), за потреби, за погодженням з Головою ВАКС/АП ВАКС визначає уповноважену особу, яка зможе надати коментар, і інформує її про надходження запиту. У разі запиту на інтерв'ю інформується відповідна особа
- 2) Відділ комунікацій ВАКС/ сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС дає зворотний зв'язок журналісту: інформує про отримання запиту, можливість/терміни відповіді на нього
- 3) Якщо темою запиту є інтерв'ю, відділ комунікацій ВАКС/ сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС обговорює з журналістом перелік тем/питань до інтерв'ю
- 4) Відділ комунікацій ВАКС/ сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС готує проект можливої відповіді і надає його уповноваженій особі для доопрацювання і узгодження
- 5) Уповноважена особа повертає допрацьований і узгоджений текст відповіді відділу комунікацій ВАКС/ сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС
- 6) За потреби, відділ комунікацій ВАКС/ сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС допомагає з підготовкою до інтерв'ю, зокрема, збирає та формулює ключові повідомлення та додаткову інформацію
- 7) Керівник відділу комунікацій ВАКС/ сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС погоджує текст відповіді на запит з автором коментаря
- 8) Представник/ця відділу комунікацій ВАКС/ сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС передає погоджений текст відповіді чи інтерв'ю журналісту
- 9) Відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС здійснює подальший моніторинг поширення наданої інформації у ЗМІ

#### **Виправлення неточностей:**

- 1) Відділ комунікацій/ сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС проводить щоденний моніторинг щодо коректного висвітлення новин ВАКС у ЗМІ. Цей моніторинг є основою для щотижневих звітів та щомісячних аналізів інформаційного простору навколо ВАКС
- 2) Якщо ЗМІ припустилися неточності чи некоректно подали інформацію, керівник відділу комунікацій ВАКС/сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС контактує з цим виданням. Лише факти можуть бути предметом уточнення і коригування
- 3) Керівник відділу комунікацій ВАКС/ сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС надає коректну інформацію з фактами, що її підтверджують
- 4) Форма комунікацій зі ЗМІ – виключно з повагою, коректно та інформативно

### **Комунікації у соціальних мережах**

Соціальні мережі – це будь які платформи (створені компаніями чи особами) для публікації та обміну інформацією. Наприклад, Facebook, LinkedIn, Twitter, Telegram, YouTube, Instagram та інші.

Офіційними каналами ВАКС у соціальних мережах є Facebook, YouTube, Telegram.

Відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС відповідає за наповнення, якість контенту та зворотний зв'язок, зокрема:

- згідно з принципами та правилами комунікацій
- працівники ВАКС мають неухильно дотримуватись професійної етики у соціальних мережах, незалежно від теми публікації
- працівники суду, окрім уповноважених спікерів, не мають права коментувати події і факти від імені ВАКС
- працівники суду не мають права поширювати неперевірену або негативну інформацію про ВАКС. При виявленні такої інформації, повинні інформувати про це відділ комунікацій ВАКС/сектор по взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС
- зворотний зв'язок у соціальних мережах цінується, оскільки працює на активізацію публікації. Вдячність, надання додаткової інформації, коригування неточностей – це формати нейтральної комунікації
- усі працівники ВАКС мають бути поінформовані про описані підходи

### **Періодичність публікацій:**

- робочі дні, з 10:00 – 11:00, 13:00 – 14:00, 17:00 – 18:30
- кількість постів на тиждень – 2-3 публікації (як мінімум, для системності інформаційного потоку)

Пост має бути структурованим, розбитим на логічні блоки для спрощення сприйняття інформації. Мова соціальних мереж максимально спрощена.

Рубрикація постів:

- Рішення ВАКС
  - Анонси
  - Рішення
  - Пояснення і коригування
  - Інфографіка

- ВАКС пояснює
  - Освітня інформація у форматі запитань-відповідей
  - Роз'яснення
- Публікації/Виступи
  - Публікації суддів – їх співавторство, тематичні колонки чи блоги
  - Виступи, участь у галузевих подіях
- Соціальне життя
  - Спільні заходи суддів
  - Спільні заходи апарату (написання диктанту, тренінги тощо)
  - Соціальні ініціативи суддів та працівників апарату (марафони, участь у благодійних або спортивних заходах, видання книги і т. д.)
  - Привітання з національними та професійними святами

## КОМУНІКАЦІЙНІ АЛГОРИТМИ

### Алгоритм оприлюднення анонсів першої інстанції ВАКС/Апеляційної палати ВАКС:

Анонс (для обох інстанцій ВАКС) – це коротка інформація про справу, дату призначеного або перенесеного слухання справи. Це також може бути інформація про пряму трансляцію слухань у конкретній справі на каналах першої інстанції ВАКС чи АП ВАКС, на сайті відеохостингу YouTube.

- 1) Інформацію про графік засідань відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС отримує від секретарів судових засідань або на сторінці суду на сайті «Судова влада»
- 2) Відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС завчасно отримує інформацію про можливість трансляції від головуючого судді відповідної інстанції або його помічника. Якщо рішення про трансляцію прийняте колегією суддів у судовому засіданні, то від секретаря судового засідання або судового розпорядника
- 3) Відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС готує короткий анонс про заплановане слухання справи, трансляцію чи перенесення слухання справи та узгоджує його текст із головуючим суддею
- 4) У разі, коли головуючий суддя першої інстанції ВАКС не погоджується з розміщенням анонсу про заплановане слухання справи, а справа має суспільно важливий інтерес, начальник відділу комунікацій ВАКС службовою запискою повідомляє про таку незгоду Кризову команду. У такому випадку розміщення анонсу здійснюється за підписом усіх представників Кризової команди
- 5) Кризова команда першої інстанції ВАКС це – начальник відділу комунікацій, керівник апарату ВАКС, суддя-спікер та Голова ВАКС
- 6) У разі, коли головуючий суддя АП ВАКС не погоджується з розміщенням анонсу про заплановане слухання справи, а справа має суспільно важливий інтерес, керівник сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС службовою запискою повідомляє про таку незгоду голову АП ВАКС та суддю-спікера. У такому разі розміщення анонсу здійснюється на підставі накладеної на службову записку резолюції голови АП ВАКС або судді-спікера АП ВАКС
- 7) Анонс публікується на таких ресурсах:
  - a. на сторінці першої інстанції ВАКС/АП ВАКС (вебпорталу «Судова влада» в розділі «Анонси»)
  - b. на сайті першої інстанції ВАКС/АП ВАКС
  - c. на сторінках першої інстанції ВАКС/АП ВАКС у соціальних мережах Facebook та Telegram

### Алгоритм оприлюднення новин про рішення по суті та тексту рішення першої інстанції ВАКС/Апеляційної палати ВАКС:

- 1) Головуючий суддя відповідної інстанції або його помічник інформують відділ комунікацій ВАКС/ сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС про ухвалене судове рішення та можливість оприлюднення інформації про це рішення

- 2) Після оголошення судового рішення головуючий суддя або його помічник (за потреби) упродовж години передає знеособлений текст ухваленого рішення до відділу комунікацій ВАКС/ сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС для його публікації на інформаційних ресурсах відповідно першої інстанції ВАКС/АП ВАКС
- 3) Представник/ця відділу комунікацій ВАКС/ сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС узгоджує з головуючим суддею спочатку коротку версію, а згодом, за потреби, повну версію тексту новин для ЗМІ про ухвалене рішення суду. Узгодження відбувається упродовж години
- 4) Якщо судове рішення ухвалене з окремою думкою судді, то про це згадується в новині
- 5) Погоджений проєкт публікації новини про ухвалене рішення суду після узгодження з головуючим суддею погоджується з суддею-спікером першої інстанції ВАКС або Головою ВАКС (суддею-спікером АП ВАКС або Головою АП ВАКС - у разі прийняття рішення апеляційною інстанцією ВАКС)
- 6) У разі, коли головуючий суддя першої інстанції ВАКС не погоджується з розміщенням новини про рішення, а справа має суспільно важливий інтерес, начальник відділу комунікацій ВАКС службовою запискою повідомляє про таку незгоду Кризову команду. У такому випадку розміщення анонсу здійснюється за підписом усіх членів Кризової команди
- 7) У разі, коли головуючий суддя АП ВАКС не погоджуються з розміщенням новини про рішення, а справа має суспільно важливий інтерес, керівник Сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС службовою запискою повідомляє про таку незгоду голову АП ВАКС та суддею-спікера. У такому разі розміщення новини відбувається на підставі накладеної на службову записку з текстом резолюції голови АП ВАКС або судді-спікера АП ВАКС
- 8) Інформація публікується на таких ресурсах:
  - a. на сторінці першої інстанції ВАКС/АП ВАКС (вебпорталу «Судова влада» в розділі «Новини»)
  - b. на сайті першої інстанції Вищого антикорупційного суду/АП ВАКС
  - c. на сторінках першої інстанції ВАКС/АП ВАКС у соціальних мережах Facebook та Telegram
- 9) Відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС узгоджує з суддею-спікером, за потреби, необхідність надання коментаря
- 10) Представник/ця відділу комунікацій ВАКС/сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС розповсюджує текст серед ЗМІ
- 11) Відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС здійснює моніторинг розповсюдження інформації щодо оприлюдненої новини у ЗМІ

#### **Алгоритм реалізації новинного приводу (проактивний підхід):**

За появи новинного приводу або іншої інформації (наприклад, перебіг судового процесу; мотиви прийняття того чи іншого рішення та висловлення окремої думки (за її наявності), комунікація організовується таким чином:

- 1) Судді або працівники апарату ВАКС інформують відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС про необхідність надання публічного коментаря або виходу окремої інформації відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС самостійно ініціює таке рішення



- 2) За необхідності, відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС за погодженням з Головою ВАКС/Головою АП ВАКС визначає уповноважену особу, яка зможе коментувати інформацію
- 3) Відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС погоджує інформацію з головуючим суддею, потім – з Головою ВАКС/АП ВАКС та залученим суддею-спікером
- 4) Інформація публікується на таких ресурсах:
  - a. на сторінці першої інстанції ВАКС/АП ВАКС (вебпорталу «Судова влада» в розділі «Новини»)
  - b. на сайті першої інстанції Вищого антикорупційного суду/АП ВАКС
  - c. на сторінках першої інстанції ВАКС/АП ВАКС у соціальних мережах Facebook та Telegram
- 5) Представник/ця відділу комунікацій ВАКС/сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС розповсюджує текст серед ЗМІ;
- 6) Відділ комунікацій ВАКС/ сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС здійснює моніторинг розповсюдження інформації щодо оприлюдненої новини у ЗМІ

#### **Алгоритм реагування на запити ЗМІ (реактивний підхід):**

Після отримання запиту від ЗМІ на коментар чи інтерв'ю, реагування відбувається за таким алгоритмом:

- 1) Після надходження на адресу ВАКС запиту відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС (начальник або визначений уповноважений співробітник/ця), за потреби, за погодженням з Головою ВАКС/АП ВАКС визначає уповноважену особу, яка зможе надати коментар, і інформує її про надходження запиту. У разі запиту на інтерв'ю інформується відповідна особа
- 2) Відділ комунікацій ВАКС/ сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС дає зворотний зв'язок журналісту: інформує про отримання запиту, можливість/терміни відповіді на нього
- 3) Якщо темою запиту є інтерв'ю, відділ комунікацій ВАКС/ сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС обговорює з журналістом перелік тем/питань до інтерв'ю
- 4) Відділ комунікацій ВАКС/ сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС готує проект можливої відповіді і надає його уповноваженій особі для доопрацювання і узгодження
- 5) Уповноважена особа повертає допрацьований і узгоджений текст відповіді відділу комунікацій ВАКС/ сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС
- 6) За потреби, відділ комунікацій ВАКС/ сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС допомагає з підготовкою до інтерв'ю, зокрема, збирає та формулює ключові повідомлення та додаткову інформацію
- 7) Керівник відділу комунікацій ВАКС/ сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС погоджує текст відповіді на запит з автором коментаря
- 8) Представник/ця відділу комунікацій ВАКС/ сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС передає погоджений текст відповіді чи інтерв'ю журналісту
- 9) Відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС здійснює подальший моніторинг поширення наданої інформації у ЗМІ

#### **Виправлення неточностей:**

- 1) Відділ комунікацій/ сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС проводить щоденний моніторинг щодо коректного висвітлення новин ВАКС у ЗМІ. Цей моніторинг є основою для щотижневих звітів та щомісячних аналізів інформаційного простору навколо ВАКС
- 2) Якщо ЗМІ припустилися неточності чи некоректно подали інформацію, керівник відділу комунікацій ВАКС/сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС контактує з цим виданням. Лише факти можуть бути предметом уточнення і коригування
- 3) Керівник відділу комунікацій ВАКС/ сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС надає коректну інформацію з фактами, що її підтверджують
- 4) Форма комунікацій зі ЗМІ – виключно з повагою, коректно та інформативно

### **Комунікації у соціальних мережах**

Соціальні мережі – це будь які платформи (створені компаніями чи особами) для публікації та обміну інформацією. Наприклад, Facebook, LinkedIn, Twitter, Telegram, YouTube, Instagram та інші.

Офіційними каналами ВАКС у соціальних мережах є Facebook, YouTube, Telegram.

Відділ комунікацій ВАКС/сектор взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС відповідає за наповнення, якість контенту та зворотний зв'язок, зокрема:

- згідно з принципами та правилами комунікацій
- працівники ВАКС мають неухильно дотримуватись професійної етики у соціальних мережах, незалежно від теми публікації
- працівники суду, окрім уповноважених спікерів, не мають права коментувати події і факти від імені ВАКС
- працівники суду не мають права поширювати неперевірену або негативну інформацію про ВАКС. При виявленні такої інформації, повинні інформувати про це відділ комунікацій ВАКС/сектор по взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС
- зворотний зв'язок у соціальних мережах цінується, оскільки працює на активізацію публікації. Вдячність, надання додаткової інформації, коригування неточностей – це формати нейтральної комунікації
- усі працівники ВАКС мають бути поінформовані про описані підходи

### **Періодичність публікацій:**

- робочі дні, з 10:00 – 11:00, 13:00 – 14:00, 17:00 – 18:30
- кількість постів на тиждень – 2-3 публікації (як мінімум, для системності інформаційного потоку)

Пост має бути структурованим, розбитим на логічні блоки для спрощення сприйняття інформації. Мова соціальних мереж максимально спрощена.

Рубрикація постів:

- Рішення ВАКС
  - Анонси
  - Рішення
  - Пояснення і коригування
  - Інфографіка

- ВАКС пояснює
  - Освітня інформація у форматі запитань-відповідей
  - Роз'яснення
- Публікації/Виступи
  - Публікації суддів – їх співавторство, тематичні колонки чи блоги
  - Виступи, участь у галузевих подіях
- Соціальне життя
  - Спільні заходи суддів
  - Спільні заходи апарату (написання диктанту, тренінги тощо)
  - Соціальні ініціативи суддів та працівників апарату (марафони, участь у благодійних або спортивних заходах, видання книги і т. д.)
  - Привітання з національними та професійними святами

## ІНСТРУКЦІЇ З КРИЗОВИХ КОМУНІКАЦІЙ ДЛЯ ВИЩОГО АНТИКОРУПЦІЙНОГО СУДУ (ВАКС): ПЕРШОЇ ІНСТАНЦІЇ ВАКС ТА АПЕЛЯЦІЙНОЇ ПАЛАТИ ВАКС (АП ВАКС)

### **ВСТУП**

Інструкції з кризових комунікацій для першої інстанції ВАКС та АП ВАКС – це документ, який визначає основні засади та алгоритми дій і комунікацій під час ситуації, яку можна визначити як «кризову». Документ містить типи криз, ролі та обов'язки членів команди кризового реагування, інструменти й алгоритми дій для забезпечення належної реакції на кризову ситуацію та для допомоги команді діяти злагоджено. Інструкції детально описують кроки, які необхідно здійснювати під час кризи.

Комунікація під час кризи має вирішальне значення. Основна мета Інструкцій – забезпечити зрозумілі, прозорі та структуровані комунікації у ситуаціях, коли є загроза репутації ВАКС як інституції, першої інстанції ВАКС та/або АП ВАКС. В основі кризових комунікацій двох інстанцій об'єктивність, послідовність, координованість та своєчасність.

Результатом запровадження цих інструкцій є налагодження внутрішніх процедур та комунікацій у кризових ситуаціях.

Документ складається з таких розділів:

- Термінологія
- Типи криз
- Кризова команда
- Цільові аудиторії
- Порядок комунікацій у кризовій ситуації
- Рекомендації щодо кризового реагування за типами криз
- Типовий алгоритм/план реагування у кризових ситуаціях

### **ТЕРМІНОЛОГІЯ**

**Криза** – будь-яка значуща подія або дія, яка створює невизначеність і може мати негативний вплив на репутацію ВАКС, місію суду або підірвати довіру до суду з боку його цільових аудиторій.

**Кризові комунікації** – діяльність, спрямована на забезпечення результативної взаємодії між першою інстанцією ВАКС і АП ВАКС та цільовими аудиторіями суду до, під час і після кризи з метою підтримки стійкої репутації ВАКС і мінімізації можливих репутаційних ризиків.

**Інструкції з кризових комунікацій** – комплексний набір рекомендацій для швидкого і точного реагування та поширення інформації під час кризи.

**Кризова команда** – група керівників / відповідальних осіб ВАКС, завдання якої є реагування на кризову ситуацію через організацію та проведення всіх необхідних заходів.

**Реактивна заява** – перша заява для ЗМІ, яка надається у найкоротший можливий термін у відповідь на кризову ситуацію, щоб зафіксувати офіційну позицію ВАКС (першої інстанції ВАКС чи АП ВАКС).

## ТИПИ КРИЗ

<b>Позаштатні ситуації</b>	<p>Найвищий рівень ескалації кризи. Передбачає комплексний підхід. Ситуація є негайною і потенційно може призвести до загрози діяльності ВАКС, першої інстанції ВАКС або АП ВАКС або інших серйозних наслідків.</p> <p>Приклади: війна кібератака мінування приміщення пожежа теракт інші раптові та непередбачувані обставини.</p>
<b>Операційні кризи</b>	<p>Цей тип кризи несе потенційний ризик та довгостроковий вплив на роботу суду.</p> <p>Приклади: законодавчі зміни, які можуть вплинути на роботу суду дисциплінарні проступки підозри суддів у зловживанні та корупції інші ситуації, які можуть серйозно вплинути на сприйняття ВАКС громадськістю.</p>
<b>Передбачувані кризи</b>	<p>Криза цього типу не становить безпосереднього ризику, але команда повинна бути готова відповісти. Цей рівень кризи потенційно можна передбачити або вирішити на ранньому етапі.</p> <p>Приклади: спроби тиску на суд (мітинги перед судом) кадрові питання внутрішні кризи (нескоординовані комунікації, внутрішній конфлікт)</p>
<b>Інформаційні атаки, критика, негативні відгуки</b>	<p>Більшість кризових ситуацій. Як правило, вони є версіями повсякденних проблем, які можуть потребувати додаткових зусиль для повного вирішення.</p> <p>Приклади: критика рішень суду негативні відгуки з боку учасників процесу, громадськості, державних органів щодо роботи суду або дій окремих представників ВАКС дезінформація або хибна інтерпретація з боку ЗМІ та третіх осіб інформації про суд витік конфіденційної інформації.</p>

## КРИЗОВА КОМАНДА

### **Завдання кризової команди**

У випадку кризи, Кризова команда (Команда) вживає усіх необхідних дій, щоб вирішити кризову ситуацію та мінімізувати її вплив на публічну репутацію ВАКС, першої інстанції ВАКС чи АП ВАКС.

Команда є єдиним центром координації та прийняття рішень щодо усіх внутрішніх і зовнішніх комунікацій на період до завершення кризи. Це стосується як регулярних, так і кризових комунікацій.

### Функції та повноваження Команди

Команда:

- Має повноваження приймати рішення та діяти без додатково погодження
- Має єдиного керівника – особу, яка приймає і відповідає за всі рішення
- Діє як команда
- Централізує усі інформаційні потоки
- Має засоби зв'язку, спеціально призначені для кризових комунікацій
- Проводить регулярні зустрічі (як під час кризи, так і поза кризовими ситуаціями)
- Розглядає можливість залучення зовнішніх консультантів
- Здійснює заміни в складі команди, якщо цього вимагають обставини

### Структура Команди

Команда кризового реагування складається з:

- **Керівника кризової команди** – особи, яка має повноваження приймати рішення, затверджувати стратегію кризових комунікацій, координує комунікації для усіх цільових аудиторій
- **Заступника керівника** – надає підтримку керівнику та виконує усі функціональні обов'язки керівника у випадку його/її відсутності
- **Відповідальної особи з питань взаємодії з персоналом** – координує внутрішні комунікації та надає експертну підтримку з питань персоналу. Залучається, якщо кризова ситуація пов'язана з внутрішніми процесами або окремими діями співробітників апарату ВАКС
- **Спікера** – публічний представник першої інстанції ВАКС чи АП ВАКС у всіх зовнішніх комунікаціях з кризового питання
- **Відповідальної особи з питань взаємодії зі ЗМІ** – координує зовнішні комунікації з приводу кризи, відповідає за організацію роботи зі ЗМІ розробляє, координує та поширює інформаційні матеріали та заяви
- **Технічної підтримки** – особа або особи, які відповідають за організацію телефонних дзвінків, поширення прес-матеріалів, кур'єрського сервісу тощо

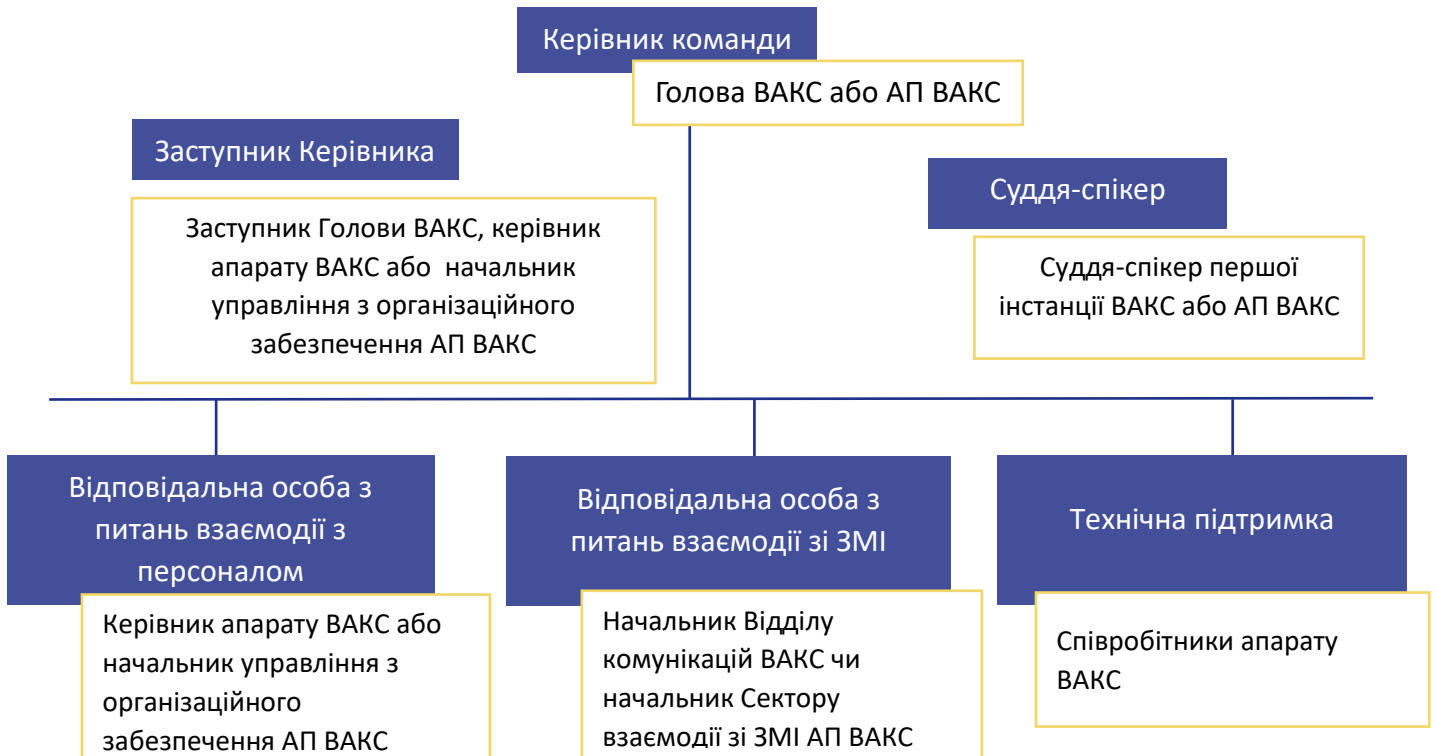
У разі необхідності Команда може залучати додатковий персонал або експертів.

### Склад Команди

Склад Команди кризового реагування визначається керівництвом ВАКС та АП ВАКС і може змінюватися залежно від специфіки кризової ситуації. Члени Команди наділені повноваженнями, які дозволяють їм виконувати свої функції без додаткового погодження.

Склад Команди:

- **Керівник кризової команди** – Голова ВАКС чи Голова АП ВАКС
- **Заступник керівника** – заступник Голови ВАКС або керівник апарату ВАКС чи начальник управління з організаційного забезпечення АП ВАКС
- **Спікер** – суддя-спікер (за визначенням керівника кризової команди – Голови ВАКС чи АП ВАКС)
- **Відповідальна особа з питань взаємодії з персоналом** – керівник апарату ВАКС чи начальник управління з організаційного забезпечення АП ВАКС
- **Відповідальна особа з питань взаємодії зі ЗМІ** – начальник відділу комунікацій ВАКС чи начальник Сектору взаємодії зі ЗМІ АП ВАКС
- **Технічна підтримка** – працівники апарату ВАКС



## ЦІЛЬОВІ АУДИТОРІЇ:

### **Зовнішні:**

- учасники справ, які знаходяться на розгляді ВАКС
- професійна спільнота
- громадські організації, експерти-правники, науковці
- органи державної влади і місцевого самоврядування
- міжнародні донорські та партнерські організації
- студенти-правники, молоді юристи
- ЗМІ: національні, регіональні, спеціалізовані та іноземні
- загальна аудиторія: громадськість

### **Внутрішні:**

- керівництво ВАКС та АП ВАКС
- судді першої інстанції ВАКС та АП ВАКС
- апарат ВАКС

## **ПОРЯДОК КОМУНІКАЦІЙ У КРИЗОВІЙ СИТУАЦІЇ**

### **Базові принципи кризових комунікацій ВАКС**

Комунікації ВАКС в умовах кризи базуються на таких засадах:

- **об'єктивність** – інформація надається у повному обсязі, за умови що вона є підтвердженою і достовірною
- **послідовність** – публічна позиція усіх представників першої інстанції ВАКС та АП ВАКС з кризового питання є скоординованою і не змінюється без логічного пояснення
- **скоординованість** – кризову ситуацію коментують лише уповноважені спікери, які є частиною команди з кризового реагування
- **своєчасність** – інформація надається тоді, коли вона потрібна, та у найкоротші можливі терміни (для типової ситуації – не більше, ніж протягом години з моменту початку кризи)

### **Запуск кризових процедур**

У разі надходження інформації про кризову ситуацію скликається термінова зустріч Команди.

Приймати рішення про запуск кризових процедур і організації зустрічі Команди можуть:

- Голова ВАКС та Голова АП ВАКС
- заступник Голови ВАКС, в.о. Голови ВАКС та в.о. Голови АП ВАКС (за разі відсутності Голови ВАКС або Голови АП ВАКС)

### **Термінова зустріч Команди**

Під час першої термінової зустрічі команда кризового реагування:

- збирає та оцінює всі наявні дані
- приймає рішення щодо реагування на кризу
- розробляє план кризового реагування
- визначає внутрішні та зовнішні аудиторії, на які будуть направлені кризові комунікації
- розробляє та узгоджує офіційну позицію ВАКС, першої інстанції ВАКС чи АП ВАКС щодо кризової ситуації
- призначає спікера
- залучає додаткових членів до Команди (за необхідності)
- призначає наступну зустріч Команди

### **План кризового реагування**

План кризового реагування розробляється Командою з урахуванням деталей та особливостей відповідної кризової ситуації. План кризового реагування має визначати:

- офіційну позицію ВАКС, першої інстанції ВАКС чи АП ВАКС



- цільові аудиторії
- алгоритм дій/план реагування
- канали комунікацій
- відповідальних осіб

### **Кризова реактивна заява**

Кризова реактивна заява – офіційна заява ВАКС, першої інстанції ВАКС чи АП ВАКС, яка надається у найкоротший можливий термін, щоб проінформувати ключові аудиторії про позицію та дії ВАКС щодо кризового питання. У багатьох випадках така заява робиться в умовах недостатності підтвердженої інформації про кризову ситуацію.

Реактивна заява має:

- бути стислою, без зайвої інформації (3-4 абзаци). Що сталося? Чому? Позиція і дії
- враховувати можливі запитання та інтереси всіх цільових аудиторій
- містити лише підтверджену інформацію
- фокусуватись на діях ВАКС, направлених на вирішення кризової ситуації

Реактивна заява може розповсюджуватись як:

- коротке письмове повідомлення на офіційних ресурсах ВАКС, АП ВАКС - сайт, офіційні сторінки в соціальних мережах (FB, Telegram, Twitter)
- коротке письмове повідомлення для ЗМІ

Реактивна заява не повинна містити:

- детальний аналіз кризи
- спекуляції про минуле та майбутнє
- конфіденційну або особисту інформацію
- коментарі щодо дій або заяв
- чутки, прогнози та іншу неперевірену інформацію

Тональність повідомлень у кризі:

- Комунікації з різними цільовими аудиторіями однаково рівні
- Ситуація пояснюється чітко, з урахуванням відомих на відповідний момент обставин і фактів
- 10% повідомлень – опис ситуації, що склалася 90% - дії щодо вирішення ситуації
- Якщо доречно, можливе емоційне забарвлення - співчуття, розуміння, розчарування, стурбованості

Принцип One Voice («одного голосу»):

One Voice («один голос») – це єдиний для усіх спікерів першої інстанції ВАКС та АП ВАКС синхронізований набір повідомлень про кризову ситуацію, що сталася.

Чим серйозніший рівень ескалації кризи, тим вищий статус спікера.

## РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО КРИЗОВОГО РЕАГУВАННЯ ЗА ТИПАМИ КРИЗ

### ПОЗАШТАТНІ СИТУАЦІЇ

<b>ЦІЛЬОВІ АУДИТОРІЇ ОХОПЛЕННЯ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• органи державної влади і місцевого самоврядування</li><li>• професійна спільнота</li><li>• громадські організації та експерти</li><li>• міжнародні партнери</li><li>• ЗМІ (загальні, спеціалізовані національні, регіональні, іноземні)</li><li>• працівники ВАКС</li><li>• громадськість</li></ul>
<b>МОЖЛИВІ НАСЛІДКИ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• повне або часткове блокування роботи суду</li><li>• небезпека для життя і здоров'я людей (відвідувачів та персоналу суду)</li><li>• витік/втрата конфіденційної інформації</li></ul>
<b>ДІЇ ДЛЯ ПОПЕРЕДЖЕННЯ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• моніторинг і прогнозування можливих ризиків</li><li>• системна перевірка процедур безпеки, зокрема в інформаційних технологіях</li><li>• систематичне позиціонування ВАКС як незалежного, добросовісного і людиноорієнтованого суду</li></ul>
<b>ДІЇ У КРИЗІ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• оцінка ситуації, масштабу кризи</li><li>• активізація кризових комунікацій з суддями, помічниками суддів, працівниками апарату, випереджаючи ЗМІ</li><li>• офіційна заява суду через канали комунікацій (FB, Telegram, Twitter, ЗМІ тощо)</li><li>• моніторинг інформаційного поля</li></ul>

## ОПЕРАЦІЙНІ КРИЗИ

<b>ЦІЛЬОВІ АУДИТОРІЇ ОХОПЛЕННЯ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• органи державної влади і місцевого самоврядування</li><li>• професійна спільнота</li><li>• громадські організації та експерти</li><li>• міжнародні партнери</li><li>• ЗМІ (загальні, спеціалізовані, національні, регіональні, іноземні)</li><li>• працівники ВАКС</li><li>• громадськість</li></ul>
<b>МОЖЛИВІ НАСЛІДКИ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• негативний вплив на репутацію ВАКС</li><li>• втрата суспільної і інституційної довіри</li><li>• негативна оцінка діяльності суду з боку органів державної влади, міжнародних партнерів</li><li>• негативний вплив на перебіг справ</li></ul>
<b>ДІЇ ДЛЯ ПОПЕРЕДЖЕННЯ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• прицільний моніторинг щодо можливих законодавчих змін</li><li>• утримання від провокативних заяв щодо можливих змін</li><li>• систематичне позиціонування ВАКС як незалежного, добросовісного і людиноорієнтованого суду</li><li>• виконання комунікаційної стратегії ВАКС</li></ul>
<b>ДІЇ У КРИЗІ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• оцінка ситуації, можливого масштабу «інформаційної хвилі» і необхідності проактивного реагування</li><li>• офіційна заява суду через канали комунікацій (FB, Telegram, Twitter, ЗМІ тощо)</li><li>• моніторинг інформаційного поля</li></ul>

## ПЕРЕДБАЧУВАНІ КРИЗИ

<b>ЦІЛЬОВІ АУДИТОРІЇ ОХОПЛЕННЯ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• органи державної влади і місцевого самоврядування</li><li>• професійна спільнота</li><li>• громадські організації та експерти</li><li>• міжнародні партнери</li><li>• ЗМІ (загальні, спеціалізовані національні, регіональні, іноземні)</li><li>• працівники ВАКС</li><li>• громадськість</li></ul>
<b>МОЖЛИВІ НАСЛІДКИ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• зниження ефективності комунікацій першої інстанції ВАКС та АП ВАКС</li><li>• зниження довіри до ВАКС</li><li>• можливий негативний вплив на перебіг справ</li><li>• критика з боку громадськості</li></ul>
<b>ДІЇ ДЛЯ ПОПЕРЕДЖЕННЯ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• моніторинг і прогнозування ризиків</li><li>• виконання комунікаційної стратегії усіма суддями і працівниками першої інстанції ВАКС та АП ВАКС</li><li>• координація усіх зовнішніх комунікацій відповідно до комунікаційної стратегії</li><li>• вирішення можливих внутрішніх конфліктів поза публічною площиною</li></ul>
<b>ДІЇ У КРИЗІ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• оцінка ситуації, можливого масштабу «інформаційної хвилі» і необхідності проактивного реагування</li><li>• надання офіційної заяви від суду через власні канали комунікацій (FB, Telegram, Twitter)</li><li>• моніторинг інформаційного поля</li></ul>

## ІНФОРМАЦІЙНІ АТАКИ, КРИТИКА, НЕГАТИВНІ ВІДГУКИ

<b>ЦІЛЬОВІ АУДИТОРІЇ ОХОПЛЕННЯ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• органи державної влади і місцевого самоврядування</li><li>• професійна спільнота</li><li>• громадські організації та експерти</li><li>• міжнародні партнери</li><li>• ЗМІ (загальні, спеціалізовані національні, регіональні, іноземні)</li><li>• працівники ВАКС</li><li>• громадськість</li></ul>
<b>МОЖЛИВІ НАСЛІДКИ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• негативний вплив на репутацію ВАКС</li><li>• негативна оцінка діяльності ВАКС з боку органів державної влади, органів місцевого самоврядування, міжнародних партнерів</li><li>• втрата суспільної та інституційної довіри</li><li>• критика громадськості</li><li>• можливий негативний вплив на перебіг справ</li><li>• демотивація персоналу</li></ul>
<b>ДІЇ ДЛЯ ПОПЕРЕДЖЕННЯ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• моніторинг і прогнозування ризиків</li><li>• систематичне позиціонування ВАКС як незалежного, добросовісного і людиноорієнтованого суду</li><li>• продуктивні, робочі зв'язки з медіа та відповідними професійними і громадськими організаціями</li><li>• контроль за виконанням комунікаційної стратегії ВАКС та АП ВАКС</li></ul>
<b>ДІЇ У КРИЗІ</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• оцінка джерела інформації, масштабу «інформаційної хвилі» і необхідності проактивного реагування</li><li>• у разі конструктивної критики:<ul style="list-style-type: none"><li>○ прояснення ситуації і, якщо потрібно, публічне пояснення відповідальної особи</li><li>○ оголошення плану дій з усунення проблеми</li></ul></li><li>• у разі неконструктивної або неправдивої критики:<ul style="list-style-type: none"><li>○ надання офіційного спростування через канали комунікацій (FB, Telegram, Twitter, ЗМІ тощо)</li></ul></li><li>• робота щодо усунення неузгодженості з представниками видань, які опублікували некоректну інформацію, включаючи пропозицію надати власну позицію з питання</li><li>• розробка і поширення позиційної заяви</li><li>• моніторинг інформаційного поля</li></ul>

## **АЛГОРИТМ/ПЛАН РЕАГУВАННЯ**

Перші 24 години є визначальними для перебігу кризової ситуації і захисту репутації ВАКС. Процедури кризового реагування мають бути запущені терміново і відбуватись у таких часових рамках:

### **1-3 години з початку кризи:**

- Уповноважена особа збирає Команду протягом години з початку кризи
- Команда аналізує кризову ситуацію, розробляє ключові повідомлення, стратегію і план реагування
- Команда приймає рішення щодо аудиторій та способів інформування
- Команда приймає рішення щодо можливого залучення третіх осіб
- Включається щогодинний моніторинг традиційних та соціальних ЗМІ
- Команда готує реактивну заяву та розміщує/розповсюджує заяву
- Команда готує перелік можливих запитань та відповідей
- Команда готує інформацію для співробітників та розповсюджує
- Команда готує для суддів опис кризової ситуації і питання-відповіді задля дотримання принципу One Voice «одного голосу»
- Призначається наступна зустріч команди
- Головне завдання – не допустити інформаційного вакууму

### **6-12 годин з початку кризи:**

- Команда аналізує перебіг кризи, ефективність дій, медіа моніторинг
- За необхідності розповсюджується розширена заява
- Команда обговорює наступні кроки
- Продовжується моніторинг традиційних та соціальних ЗМІ

### **12-24 години з початку кризи**

- Аналіз розвитку подій та стану кризи
- Аналіз традиційних та соціальних ЗМІ й інших джерел інформації
- Коригування ключових повідомлень
- За необхідності – правки до плану кризових комунікацій

Залежно від перебігу кризової ситуації, Команда продовжує виконувати свої функції до повного розв'язання кризи.

## **ПІСЛЯКРИЗОВИЙ ПЕРІОД**

- Подальше надання необхідної інформації цільовим аудиторіям на запит та через власні канали комунікацій (FB, Telegram, Twitter)
- Інформування цільових аудиторій про перебіг відновлювальних робіт або загальний стан вирішення кризової ситуації
- Початок процесу відновлення з позитивних/нейтральних новин
- Аналіз плану вирішення кризової ситуації та інтеграція висновків в систему управління кризовими ситуаціями