

Затверджено рішенням зборів суддів  
Юр'ївського районного суду Дніпропетровської  
області  
від «19» квітня 2018 року № 3

КОМУНІКАЦІЙНА СТРАТЕГІЯ  
ЮР'ІВСЬКОГО РАЙОННОГО СУДУ  
ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ  
НА 2018 РІК

## ЗМІСТ

Вступ	3
1. Аналіз стану комунікаційної діяльності	3-4
2. Ресурси для здійснення комунікації	4-5
Основні принципи комунікації	5-6
3. Стан зв'язків суду з громадськістю	5
4. Мета і основні цілі комунікаційної стратегії Юр»ївського районного суду Дніпропетровської області	6
5. Цільові аудиторії комунікаційної діяльності суду	6
6. Форми і засоби комунікації (канали зв'язків) з цільовими аудиторіями	6-7
7. План комунікаційних заходів на 2018 рік	8-11
8. Очікувані результати	11-12

## Вступ

Стратегія комунікаційної діяльності Юр»івського районного суду Дніпропетровської області 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, відправлення 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», інших національних і міжнародних актах, що регулюють діяльність судів в сфері комунікації.

Контроль і координацію комунікаційної діяльності суду здійснює Голова суду, а відповідальною за виконання є особа, на яку покладено наказом обов'язок здійснення функцій прес-секретаря.

### 1. Аналіз стану комунікаційної діяльності Юр»івського районного суду Дніпропетровської області

Юр»івський районний суд Дніпропетровської області вже має досвід здійснення внутрішньої і зовнішньої комунікаційної діяльності завдяки впровадженню сучасних інформаційних технологій ведення внутрішнього документообігу, управління апаратом суду. Донесення інформації про діяльність суду до широкого кола громадськості проводиться через ЗМІ.

На сьогоднішній день суд забезпечений повним автоматизованим циклом ведення діловодства та проходження судових справ, в якому використовується передовий світовий досвід судового адміністрування та організаційної роботи. Діє автоматизована система документообігу суду «Д-3».

У штаті апарату Юр»івського районного суду Дніпропетровської області функціонує прес-служба суду, яка має на меті взаємодію з засобами масової інформації. Склад прес-служби – суддя-спікер та керівник апарату, на якого наказом покладено обов'язки прес-секретаря.

Прес-служба суду взаємодію з засобами масової інформації, громадськістю здійснює шляхом інформування суспільства про діяльність Юр»івського районного суду у вигляді оприлюднення інформації на офіційному веб-сайті суду: <https://yr.dp.court.gov.ua/sud0446/> веб-порталу «Судова влада», а також у соціальній мережі Facebook .

Керівник апарату суду (прес-секретар) виконує функції забезпечення зв'язків Юр»івського районного суду Дніпропетровської області із громадянами та ЗМІ. Такі дії, поступово, набувають системного характеру. Щоденно здійснюється моніторинг інформації про діяльність Юр»івського районного суду, висвітленої на офіційному сайті. На офіційному веб-сайті оприлюднюється інформація про заходи, які проводить суд, а також ті, в яких беруть участь судді та працівники апарату.

У приміщенні суду розміщено інформаційні стенди. На вказаних стендах знаходиться інформація про судову систему України, розклад роботи, контактні телефони Юр»івського районного суду Дніпропетровської області. Також, висвітлена інформація про компетенцію вказаного суду, зразки документів, платіжні реквізити, графіки особистого прийому громадян керівництвом суду, порядок оформлення звернень, тощо. Таким чином, Юр»івський районний суд Дніпропетровської області прагне до відкритості та прозорості у своїй роботі, веде планову та системну комунікаційну діяльність у таких напрямках:

- *внутрішня: робота із суддями та працівниками апарату Юр»івського районного суду щодо вдосконалення їх комунікаційних навичок, облаштування приміщення суду з метою забезпечення інформаційною насиченістю, підвищення комфорту для відвідувачів і роботи працівників вищевказаного суду;*

- *зовнішня: інформування суспільства про роботу Юр»івського районного суду, налагодження постійного зацікавленого діалогу з громадськістю та засобами масової інформації, залучення студентів та молодих фахівців до проходження практики у суді.*

Планування комунікаційних заходів здійснюється з урахуванням результатів опитування громадян, яке було проведено серед відвідувачів суду.

## 2. Ресурси для здійснення комунікації і проблеми, які потребують вирішення

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

З часу створення суду і на сьогодні ведеться активна робота стосовно забезпечення суддів і працівників апарату належними умовами праці та відповідними приміщеннями для здійснення правосуддя, а також створення належних умов для громадян, людей з обмеженими фізичними можливостями з метою вільного, безперешкодного доступу до суду.

У даному напрямку зроблено наступне: відремонтовано конвойне приміщення та приміщення, у якому утримуються обвинувачені, котрі перебувають під вартою; судді та працівники апарату суду забезпечені кабінетами; створено необхідну кількість залів судових засідань, в тому числі з можливістю проведення судових засідань у режимі відеоконференцзв'язку; обладнано столами, лавками місця для відвідувачів суду з розміщеною там

інформацією на стендах; встановлено пандус, з кнопкою виклику працівника апарату суду, для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

### 3. Стан зв'язків суду з громадськістю

Співпраця Юр'ївського районного суду з працівниками ЗМІ носить епізодичний характер. Забезпечення цієї співпраці входить до повноважень прес-секретаря. Важливою метою комунікаційної стратегії суду є налагодження співпраці з місцевими газетами. В перспективі можливо було б навіть передбачити ведення спеціальної рубрики суду в одному із видань місцевих ЗМІ, де б висвітлювалися питання організації роботи суду, правової просвіти, розгляду справ, які викликають суспільний резонанс, тощо.

Окрім того, суд, систематично веде інформаційно-просвітницьку роботу з молоддю – студентством, школярами.

### 4. Мета і основні цілі комунікаційної стратегії Юр'ївського районного суду Дніпропетровської області

Метою комунікаційної стратегії Юр'ївського районного суду є формування довіри громадян до судової гілки влади.

Основні цілі комунікаційної стратегії:

- забезпечення прозорості діяльності судової влади, підвищення рівня її авторитету і довіри до правосуддя загалом та Юр'ївського районного суду зокрема;

- переконання широкої громадськості про прийняття суддями Юр'ївського районного суду, при здійсненні судочинства, об'єктивних, безсторонніх, неупереджених, незалежних та справедливих рішень;

- підтримка робочих стосунків між членами суддівського корпусу, сприяння в обміні інформацією між ними та організація спільної комунікаційної діяльності;

- підвищення рівня обізнаності громадян щодо специфіки, особливостей і змісту діяльності Юр'ївського районного суду;

- підвищення обізнаності відвідувачів суду про судові правила і процедури;

- підвищення авторитету працівників апарату та суддів Юр'ївського районного суду Дніпропетровської області у суспільстві;

- покращення взаємодії зі ЗМІ, громадськими організаціями, органами державної влади і місцевого самоврядування в інтересах побудови правової держави;

- підвищення рівня правової освіти населення, інформування громадян про шляхи забезпечення їх конституційних прав та необхідність дотримання ними конституційних обов'язків;

- популяризація роботи в суді, насамперед серед молодих юристів.

#### 5. Цільові аудиторії комунікаційної діяльності Юр»ївського районного суду Дніпропетровської області

Відповідно до мети та цілей Комунікаційної стратегії Юр»ївського районного суду Дніпропетровської області її цільовими аудиторіями є:

Внутрішні:

- професійні судді;
- працівники апарату суду.

Зовнішні:

- громадяни: учасники судових процесів (позивачі, відповідачі тощо) та особи, які потребують судового захисту;
- громадяни, які не є безпосередніми учасниками судового процесу, проте, які або відвідують суд, або цікавляться його діяльністю;
- засоби масової інформації;
- експертне та наукове середовище;
- студенти, які здобувають юридичну освіту;
- школярі загальноосвітніх шкіл та інтернатів;
- представники суб'єктів владних повноважень.

Найбільш пріоритетною цільовою групою є групи, що становлять зовнішню цільову аудиторію.

#### 6.Форми і засоби комунікації (канали зв'язків) з цільовими аудиторіями

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

Обираючи засоби комунікації із громадянами, слід розуміти, що ця група є найбільш численною та різноманітною, отже, краще обирати канали, які є більш масовими та доступними широкому загалу.

*Канали зв'язку з громадськістю:*

- 1) з'ясування громадської думки шляхом опитування;
- 2) надання інформації через веб-сайт Юр»ївського районного суду Дніпропетровської області ;

4) інтерактивне спілкування з користувачами Інтернету та соціальних мереж;

5) розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщенні Юр»ївського районного суду Дніпропетровської області.

Під час визначення каналів комунікації Юр»ївського районного суду із представниками ЗМІ необхідно врахувати, що ця група є більш вузькою та спеціалізованою.

*Каналами комунікації зі ЗМІ може бути обрано:*

- 1) роз'яснення і консультації з питань пов'язаних з діяльністю судів;
- 2) прес-тури для журналістів (Дні відкритих дверей);
- 3) надання інформації через веб-сайт Юр»ївського районного суду Дніпропетровської області;

4) розсилання інформації про діяльність вказаного суду безпосередньо до зацікавлених засобів масової інформації та до інформаційних агентств;

5) організація інтерв'ю з керівництвом Юр»ївського районного суду.

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

- 1) надання інформації через веб-сайт Юр»ївського районного суду;
- 2) обмін інформацією шляхом офіційного листування.

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, які безпосередньо пов'язані із діяльністю суду;
- 2) залучення студентів до заходів, що проводяться в суді;
- 3) сприяння організації проходження практики студентами у суді.

## 7. ПЛАН КОМУНІКАЦІЙНИХ ЗАХОДІВ

### ЮР»ІВСЬКОГО РАЙОННОГО СУДУ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

НА 2018 РІК

№ п/п	Назва заходу	Цільова аудиторія, на яку розрахований захід	Очікуваний результат	Орієнтовна дата проведення	Відповідальні за виконання
<b>Внутрішня комунікація</b>					
1.	Тренінг «Мовленевий етикет та правила ведення бесіди, спілкування та взаємодія у колективі »	Працівники апарату суду	Досягнення високого рівня етикету при спілкуванні та взаємодії у колективі	квітень 2018 року	Заступник керівника апарату
2.	Налагодження системи оперативного обміну інформацією працівників суду з питань діяльності суду та судової гілки влади	Судді та працівники апарату суду	Налагодження ефективної комунікаційної взаємодії у колективі, вироблення спільних позицій з питань діяльності суду	Постійно	Суддя-спікер, прес-секретар
3.	Семінар «Правила спілкування з представниками ЗМІ. Поведінка судді під час інтерв'ю».	Судді та працівники апарату суду	Вивчення основних правил та принципів спілкування з представниками ЗМІ, опанування базових навиків надання інтерв'ю	Травень 2018	Суддя-спікер, прес-секретар
4.	Семінар «Конструктивна взаємодія в колективі»	Працівники апарату	Формування ефективної команди	постійно	прес-секретар

5.	Тренінг «Покращення рівня навиків спілкування із людьми з інвалідністю»	Працівники апарату суду	Покращення навиків у спілкуванні з людьми з інвалідністю та вдосконалення надання судових послуг людям з обмеженими фізичними можливостями.	квітень	Заступник керівника апарату
6.	Тренінг «Емоційне вигорання»	Працівники апарату суду	Уникнення процесу емоційного вигорання у працівників апарату суду.	Жовтень	Керівник апарату, заступник керівника апарату

## ЗОВНІШНЯ КОМУНІКАЦІЯ

	Оновлення інформації на офіційному веб-сайті суду, сторінках соціальних мереж та інформаційних стендах суду	Громадяни, відвідувачі суду, представники органів державної влади і місцевого самоврядування, представники ЗМІ та журналісти	Оперативне та достовірне надання довідкової інформації про діяльність суду, відкритість.	Постійно	Суддя-спікер, заступник керівника апарату, головний спеціаліст, прес-секретар суду
2.	Екскурсійний тур в рамках дня відкритих дверей, а також проведення інших заходів ( конкурси малюнків, відкриті уроки, квести )	Школярі, учні СПТУ	Підвищення рівня правової культури та обізнаності про діяльність судової системи та зокрема про суд, підвищення рівня довіри до суду.	періодично	Прес-секретар
3.	Проходження студентами вищих навчальних закладів практики у суді	Студенти юридичних спеціальностей	Популяризація роботи працівника суду, підвищення рівня професії юриста	Постійно	Керівник апарату суду
4.	Моніторинг матеріалів у ЗМІ, які стосуються діяльності суду, за необхідності – організація оперативного реагування на них	Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ	Оперативне реагування покращує сприймання громадянами роботи суду, підвищує довіру до роботи суду	Постійно	Прес-секретар
5.	Розроблення на веб-сайті суду функціоналу «Електронна скринька довіри»	Громадяни регіону, учасники процесу, відвідувачі суду	Підвищення довіри до суду, налагодження ефективного зворотного зв'язку з громадянами та оперативного реагування на звернення	травень	Керівник апарату суду, головний спеціаліст суду з ІТ технологій

	Висвітлення у ЗМІ подій, які відбуваються у суді	Громадяни як регіону, так і держави загалом, громадські організації, молодь	Інформування про діяльність суду, формування позитивного іміджу суду, відкритість, підвищення рівня довіри громадян до судової системи та зокрема до суду.	Постійно	Прес-секретар
	Розроблення інформаційних стендів	Громадяни, відвідувачі суду	Інформування відвідувачів суду щодо розташування кабінетів, підвищення обізнаності відвідувачів суду	Упродовж року	Заступник керівника апарату
	Проведення опитування	Відвідувачі суду	Оцінка якості роботи суду та визначення шляхів по вирішенню проблем, які виникають при відвідуванні суду	квітень	Заступник керівника апарату

**8.Очікувані результати реалізації Комунікаційної стратегії Юр»ївського районного суду Дніпропетровської області**

Комунікаційна стратегія Юр»ївського районного суду Дніпропетровської області впроваджується з метою покращення зв'язків із громадськістю, встановлення змістовного та постійного діалогу із суспільством.

За результатами реалізації Комунікаційної стратегії Юр»ївського районного суду очікується зростання рівня довіри громадян до судів та працівників апарату суду, підвищення авторитету Юр»ївського районного суду шляхом поліпшення правової обізнаності населення про порядок захисту їх прав та інтересів у судах.

Крім того, серед очікуваних результатів реалізації даної Комунікаційної стратегії можна назвати:

- підвищення обізнаності відвідувачів суду із судовими правилами і процедурами;
- оптимізація роботи апарату суду;
- створення та підтримання позитивної репутації суду в суспільстві;
- підвищення рівня правової обізнаності населення та засобів масової інформації;
- підвищення рівня зацікавленості громадян, насамперед молодих юристів, у роботі в суді;

- налагодження постійного зв'язку зі ЗМІ з метою оперативного висвітлення діяльності Юр»ївського районного суду;
- зміни (на позитивні) в оцінках роботи суду;
- формування позитивного іміджу судової влади.

#### Моніторинг результатів комунікаційної діяльності:

- визначення співвідношення між кількістю інформації, що виходить із суду, і повідомленнями, які потрапили у ЗМІ та стали предметом громадської уваги;
- організація і проведення опитувань задля з'ясування громадської думки стосовно якості наданих судом послуг;
- наявність зворотного зв'язку з цільовими групами та громадськістю загалом.