

## **Комунікаційна стратегія Новозаводського районного суду м. Чернігова**

### **Зміст**

1. Вступ.
2. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду.
3. Наявність ресурсів для здійснення комунікацій і проблем, які потребують вирішення.
4. Стан зв'язків з громадськістю суду.
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 2018-2019 роки (внутрішня і зовнішня комунікація).
9. Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності.

### **Вступ**

Стратегія комунікаційної діяльності Новозаводського районного суду м. Чернігова 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.

### **Аналіз стану комунікаційної діяльності суду**

Новозаводський районний суд м. Чернігова має певний досвід здійснення внутрішньої і зовнішньої комунікаційної діяльності. Це стало можливим завдяки впровадження сучасних інформаційних технологій ведення внутрішнього документообігу, управління апаратом суду та донесенням інформації про діяльність суду до широкого кола громадськості.

Метою діяльності управління інформаційного забезпечення є інформування суспільства про діяльність Новозаводського районного суду м. Чернігова шляхом

оприлюднення інформації на офіційному веб-сайті суду, у засобах масової інформації, у мережі Інтернет.

На сьогоднішній день суд забезпечений повним автоматизованим циклом ведення діловодства та проходження судових справ, в якому використовується передовий світовий досвід судового адміністрування, кадрової політики та організації роботи. Унаслідок цього вдалося досягти стабільності кадрового складу суду, формування згуртованої професійної команди суддів і працівників апарату суду, покращення надання якісних та професійних судових послуг громадянам.

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.

У приміщенні суду працюють інформаційні стенди на яких подається інформація для відвідувачів суду. Відвідувачі суду мають можливість ознайомитися зі списками справ призначених до розгляду, зразками документів, ставками судового збору, платіжними реквізитами, графіком особистого прийому громадян керівництвом суду, а також отримати необхідні копії рішень та ухвал суду.

Новозаводський районний суд м. Чернігова демонструє відкритість своєї роботи, веде системну комунікаційну діяльність у двох напрямках:

**Внутрішній** – робота з суддями та працівниками апарату суду щодо вдосконалення їх професійних і комунікативних навиків, облаштування приміщення суду з метою забезпечення його інформаційної насиченості, підвищення комфортності для відвідувачів і роботи працівників суду.

**Зовнішній** – інформування про роботу суду, просвітницька діяльність, налагодження постійного зацікавленого діалогу з громадськістю та ЗМІ, залучення студентів та молодих фахівців до проходження практики та стажування у суді.

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

### **Наявність ресурсів для здійснення комунікацій і проблем, які потребують вирішення.**

З часу створення суду і до цього часу ведеться активна робота забезпечення суддів і працівників апарату суду належними умовами праці та відповідними приміщеннями для здійснення правосуддя, а також забезпечення громадян, відвідувачів вільним, безперешкодним доступом до суду.

Однак у зв'язку із зростанням кількості справ, які надходять до суду, кількість залів судових засідань є недостатньою.

Будівля суду не потребує капітального ремонту, однак потребує збільшення приміщення та поточного ремонту. Відсутні умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями для пересування у приміщенні суду по поверхам.

У суді існує посада прес-секретаря. Спілкування зі ЗМІ здійснюється через прес-релізи, повідомлення для преси, підготовку інтерв'ю керівництва і представників суду, У суді необхідно вирішити питання про обладнання міні прес-центру.

Прес-конференції, зустрічі з представниками ЗМІ, які проводяться у робочих кабінетах, або випадкових приміщеннях, оскільки зали судових засідань зайняті під проведення судових засідань, не сприяють формуванню позитивного іміджу суду, створюють проблеми у спілкуванні з журналістами.

Не сприяє налагодженню постійного зацікавленого діалогу суду з громадськістю низький рівень загальної правової культури населення регіону. Це є однією з причин невідповідних запитів до працівників суду, недовіри до діяльності суду, масових одноразових звернень до суду, що створює дискомфортні умови перебування у приміщенні як самих громадян, так і працівників суду. Як наслідок – формується негативне ставлення до суду загалом.

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

Новозаводський районний суд м. Чернігова має епізодичну співпрацю з місцевими та регіональними представниками центральних ЗМІ, забезпечення якої входить у повноваження голови суду, судді-спікера та прес-секретаря. Епізодично висвітлюються питання організації роботи суду, правової просвіти, діяльності суддів, розгляду справ, які викликають суспільний резонанс.

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

Окрім того, суд веде інформаційно-просвітницьку роботу з громадськістю через організацію зустрічей суддів та працівників суду з різними правозахисними організаціями, професійними аудиторіями, молоддю – студентством, школярами. При виникненні потреби – організовуються зустрічі з актуальними цільовими аудиторіями.

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

Мета комунікаційної стратегії Новозаводського районного суду м. Чернігова – 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 підтримки діяльності суддів у здійсненні об'єктивного, безстороннього, неупередженого, незалежного 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 рівня обізнаності громадян регіону щодо специфіки, особливостей і змісту діяльності суду;
- підвищення авторитету судді та працівника апарату суду у 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.

### **Цільові аудиторії суду**

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

#### **Внутрішні:**

- професійні судді
- судді у відставці
- працівники суду

#### **Зовнішні:**

- громадяни, які часто звертаються до суду.
- відвідувачі суду;
- професійні організації, інтереси яких вирішуються у судовому порядку;
- члени кредитних спілок та спілок ошуканих вкладників;
- правозахисні організації;
- посадові особи виконавчої влади;
- посадові особи місцевих органів влади;
- науково-експертне середовище;
- студенти юридичних факультетів, школярі;
- працівники ЗМІ;
- громадянське суспільство.

### **Форми і засоби комунікації 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 та доступними.

#### **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) висвітлення інформації через соціальну мережу Facebook;
- 7) висвітлення інформації у ЗМІ і мережі Інтернет.

**Каналами комунікації зі ЗМІ може бути:**

- 1) надання інформації через веб-сайт суду;
- 2) організація інтерв'ю з повноваженими особами суду;
- 3) висвітлення інформації через соціальну мережу Facebook;

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

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

**Канали зв'язків зі студентами:**

- 1) надання інформації через веб-сайт суду;
- 2) проведення «Днів відкритих дверей»
- 3) сприяння організації проходження практики студентами юридичних закладів.

**План комунікаційних заходів Новозаводського районного суду  
м. Чернігова на 2018 -2019 роки**

№ п/п	Назва заходу	Цільова аудиторія, на яку розрахований захід	Очікуваний результат	Орієнтовна дата проведення	Відповідальні особи
<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	Налагодження ефективної комунікаційної взаємодії, вироблення спільних позицій з питань діяльності суду	Постійно	Голова суду Філатова Л.Б.  Суддя - спікер Маслюк Н.В.

2.	Організація і проведення семінару «Дотримання правил внутрішнього трудового розпорядку»	Працівники апарату суду	Дотримання вимог трудового законодавства	Травень 2018 Травень 2019	Заступник керівника апарату суду Прокопович Л.П.
3.	Організація і проведення навчання з питань спілкування та взаємодії в колективі	Судді та працівники апарату суду	Формування навичок ефективного спілкування та комунікаційної взаємодії	Вересень 2018 Вересень 2019	Керівник апарату суду Стеценко І.П.
4.	Організація та проведення семінару «Зміни до законодавства»	Працівники апарату суду	Покращення виконання функціональних обов'язків працівниками суду	За необхідності	Консультант суду Коптель С.І. та консультант суду Макієнко Н.О.
<b>Зовнішня комунікація</b>					
5.	Оновлення інформації всіх розділів Інтернет-сторінки суду на офіційному веб-порталі «Судова влада України»	Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації, представники органів державної влади, всі охочі.	Оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду	Постійно	Головний спеціаліст Швець І.М., прес-секретар Андрушко Т.Г.
6.	Оновлення інформаційних стендів суду	Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації, представники органів державної влади, всі бажаючі.	Оперативне отримання довідкової інформації громадянами про діяльність суду	Постійно	Консультант суду Коптель С.І. та консультант суду Макієнко Н.О.

7.	Організація інтерв'ю, коментарів з повноваженими особами суду, суддів з актуальних питань	Громадяни, ЗМІ.	Презентація суду як відкритої установи, висвітлення окремих питань судочинства та роботи суду	За попередньою домовленістю, постійно	Голова суду Філатова Л.Б., суддя спікер Маслюк Н.В., керівник апарату суду Стеценко І.П., прес-секретар Андрушко Т.Г.
8.	Проведення «Дня відкритих дверей»	Студенти, школярі, всі бажаючі громадяни	Надання інформації про діяльність суду, підвищення довіри до роботи суду	Грудень 2018 Грудень 2019	Голова суду Філатова Л.Б., суддя - спікер Маслюк Н.В., керівник апарату суду Стеценко І.П., прес-секретар Андрушко Т.Г.
9.	Висвітлення у ЗМІ заходів, які проводяться у суді	Громадяни, громадські організації, молодь	Інформування про роботу суду, демонстрація відкритості діяльності, формування позитивного іміджу суду, підвищення довіри громадян до правосуддя	Постійно	Прес-секретар Андрушко Т.Г.
10.	Проходження студентами навчальних закладів України практики у суді	Студенти юридичних вузів	Ознайомлення з роботою суду	Постійно	Голова суду Філатова Л.Б., керівник апарату

					суду Стеценко І.П.
11.	Участь у семінарах, конференціях, круглих столах, офіційних заходах, які організуються на базі апеляційного суду Чернігівської області	Судді, працівники апарату суду	Налагодженн я комунікаційн их зв'язків	Постійно	Керівник апарату суду Стеценко І.П., прес-секретар Андрушко Т.Г.
12.	Інформація про рух судових справ та стан їх розгляду, що мають суспільний інтерес.	Громадяни, ЗМІ, учасники судових процесів.	Своєчасне інформування осіб, про день, час та місце розгляду справ	Постійно	Помічники суддів, прес-секретар Андрушко Т.Г.
13.	Створення у соціальних мережах «Facebook» сторінки суду з метою висвітлення діяльності суду	Громадяни, представники ЗМІ, громадські організації і всі бажаючі	Інформування про роботу суду	Постійно	Прес-секретар Андрушко Т.Г.  Консультант суду Боровичова Ю.Л.
14	Скринька пропозицій для відвідувачів суду	Громадяни, відвідувачі суду та всі бажаючі	Підвищення якості в роботі суду та зростання рівня довіри до суду	За виникнення м необхідност і	Керівник апарату суду Стеценко І.П., прес-секретар Андрушко Т.Г Консультант суду Коптель С.І. та консультант суду Макієнко Н.О.



## **Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності**

Комунікаційна стратегія Новозаводського районного суду м. Чернігова впроваджується з метою покращення зв'язків із громадськістю та встановлення змістовного та постійного діалогу із суспільством.

За результатами реалізації Комунікаційної стратегії очікується зростання рівня довіри до суду і системи судочинства, підвищення авторитету суду шляхом поліпшення правової обізнаності населення про порядок захисту їхніх прав та інтересів у судах, про порядок роботи суду.

### **Моніторинг результатів комунікаційної діяльності :**

- підвищення рівня правової обізнаності населення та ЗМІ;
- налагодження постійного зв'язку зі ЗМІ з метою оперативного висвітлення діяльності суду;
- формування позитивного іміджу судової влади.

Відповідальні за здійснення комунікаційної стратегії:

Контроль і координація

комунікаційної діяльності суду: голова Новозаводського районного суду м. Чернігова Філатова Л.Б., керівник апарату суду Стеценко І.П.

Відповідальні за виконання: прес-секретар Андрушко Т.Г.