

Затверджено рішенням зборів суддів
Тернівського районного суду міста Кривого Рогу
від «24» січня 2017 року № 1

**КОМУНІКАЦІЙНА СТРАТЕГІЯ
ТЕРНІВСЬКОГО РАЙОННОГО СУДУ МІСТА КРИВОГО
РОГУ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
НА 2017 РІК**

ЗМІСТ

Вступ.....	3
1. Аналіз стану комунікаційної діяльності.....	3
2. Ресурси для здійснення комунікації.....	5
3. Мета комунікаційної стратегії суду.	
Основні принципи комунікації.....	5
4. Стан зв'язків суду з громадськістю	6
5. Мета і основні цілі комунікаційної стратегії Тернівського районного суду міста Кривого Рогу.....	6
6. Цільові аудиторії комунікаційної діяльності суду.....	7
7. Форми і засоби комунікації (канали зв'язків) з цільовими аудиторіями.....	8
8. План комунікаційних засобів на 2017 рік	9
9. Очікувані результати.....	12

Вступ

Стратегія комунікаційної діяльності Тернівського районного суду міста Кривого Рогу 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», Мадридських принципах щодо зв'язку між засобами масової інформації та суддівською незалежністю, інших національних і міжнародних актах, що регулюють діяльність судів в сфері комунікації.

Контроль і координацію комунікаційної діяльності суду здійснює Голова суду, а відповідальним за виконання є головний спеціаліст суду (прес-секретар).

1. Аналіз стану комунікаційної діяльності Тернівського районного суду міста Кривого Рогу

Тернівський районний суд міста Кривого Рогу має невеликий досвід здійснення внутрішньої і зовнішньої комунікаційної діяльності завдяки впровадженню сучасних інформаційних технологій ведення внутрішнього документообігу, управління апаратом суду та донесення інформації про діяльність суду до широкого кола громадськості 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 Тернівського районного суду міста Кривого Рогу функціонує прес-служба суду, яка взаємодії з засобами масової інформації в складі якого працює суддя-спікер та головний спеціаліст зі взаємодії із засобами масової інформації (прес-секретар), на якого покладено функції забезпечення комунікаційної діяльності.

Прес-служба суду взаємодії з засобами масової інформації, здійснює інформування суспільства про діяльність Тернівського районного суду міста Кривого Рогу шляхом оприлюднення інформації на офіційному веб-сайті

Тернівського районного суду міста Кривого Рогу: <http://tr.dp.court.gov.ua> веб-порталу «Судова влада», а також у соціальній мережі Facebook.

Головний спеціаліст суду (прес-секретар) виконує функції забезпечення зв'язків Тернівського районного суду м. Кривого Рогу із громадянами та ЗМІ, що поступово набувають системного характеру. Щоденно здійснюється моніторинг висвітлення діяльності Тернівського районного суду міста Кривого Рогу у засобах масової інформації. На офіційному веб-сайті оприлюднюється інформація про заходи, які проводить Тернівський районний суд, а також ті, в яких беруть участь судді та працівники апарату. Прес-секретар опрацьовує запити та звернення представників засобів масової інформації, забезпечує підготовку і поширення матеріалів про діяльність Тернівського районного суду міста Кривого Рогу у ЗМІ, готує і розміщує на сайті спростування інформації, яка не відповідає дійсності, та роз'яснення стосовно діяльності суду у зв'язку з публікаціями про його роботу.

У приміщенні суду працює інформаційний кіоск, розміщено інформаційні стенди. На вказаних стендах знаходиться інформація про судову систему України, розклад роботи та контакти Тернівського районного суду міста Кривого Рогу. На них висвітлена інформація про компетенцію Тернівського районного суду міста Кривого Рогу, зразки документів, платіжні реквізити, графік особистого прийому громадян керівництвом суду, графік роботи правила оформлення звернень, тощо. Таким чином, Тернівський районний суд міста Кривого Рогу прагне до відкритості та прозорості у своїй роботі, веде планову та системну комунікаційну діяльність у таких напрямках:

- **внутрішній**: *робота із професійними суддями, суддями у відставці та працівниками апарату Тернівського районного суду міста Кривого Рогу щодо вдосконалення їх комунікаційних навиків, облаштування приміщення Тернівського районного суду міста Кривого Рогу з метою забезпечення його інформаційної насиченості, підвищення комфортності для відвідувачів і роботи працівників Тернівського районного суду міста Кривого Рогу;*

- **зовнішній**: *інформування суспільства про роботу Тернівського районного суду міста Кривого Рогу, налагодження постійного зацікавленого діалогу з громадськістю та засобами масової інформації, залучення студентів та молодих фахівців до проходження практики у Тернівському районному суді міста Кривого Рогу.*

Планування комунікаційних заходів здійснюється з урахуванням результатів опитування громадян, яке було проведено серед відвідувачів суду щодо оцінки якості роботи Тернівського районного суду міста Кривого Рогу та шляхів вирішення проблем, що виникають при відвідуванні суду.

3. 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 до цього часу ведеться активна робота забезпечення суддів і працівників апарату належними умовами праці та відповідними приміщеннями для здійснення правосуддя, а також забезпечення громадян, людей з обмеженими фізичними можливостями і відвідувачів вільним, безперешкодним доступом до суду.

У даному напрямку зроблено наступне: закінчено ремонтні роботи у кімнаті для обвинувачених, які перебувають під вартою, та працівників конвойної роти, судді та працівники апарату суду забезпеченні належними приміщеннями; організовано необхідну кількість залів судових засідань, в тому числі з можливістю проведення відеоконференцз'язку; організовані місця для відвідувачів суду, шляхом організації куточків підготовки (письмові столи, лавочки) з розміщеною інформацією на стендах, де також можна розміщуватись при підготовці до подання матеріалів до суду та для очікування судових засідань; встановлено пандус, з кнопкою виклику працівника апарату суду, для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

У суді потрібно вирішити питання про обладнання міні прес-центру. Прес-конференції, зустрічі з представниками ЗМІ, які проводяться у робочих кабінетах, та не сприяють формуванню позитивного іміджу суду, його обізнаності, створюють проблеми у спілкуванні з журналістами.

Не сприяє налагодженню постійного діалогу суду з громадськістю і низький рівень загальної правової культури населення. Тому при визначенні стану здійснення правосуддя необхідно враховувати не тільки статистичні дані щодо навантаження та обсягу роботи суддів та працівників суду, а й реальні потреби громадян, які звертаються до суду і хочуть реалізувати своє право на судовий захист ефективно й у визначені законом строки. Це є однією з причин невідповідних запитів до працівників суду, недовіри до діяльності суду, масових одноразових звернень до суду, що створюють дискомфортні умови перебування у приміщенні як самих громадян, так і працівників суду. Як наслідок – формується негативне ставлення до суду загалом.

4. Стан зв'язків суду з громадськістю

Тернівський районний суд міста Кривого Рогу має епізодичну співпрацю з місцевими представниками ЗМІ, забезпечення якої входить до повноважень

прес-секретаря. Важливою метою комунікаційної стратегії суду є налагодження співпраці з місцевими газетами. В перспективі передбачається ведення

спеціальної рубрики суду в одному із місцевих ЗМІ, де б висвітлювалися питання організації роботи суду, правової просвіти, розгляду справ, які викликають суспільний резонанс, тощо.

Окрім того суд епізодично веде інформаційно-просвітницьку роботу з молоддю – студентством.

Важливим напрямком роботи із громадськістю є організація круглих столів та конференцій за для обговорення найактуальніших проблем .

5. Мета і основні цілі комунікаційної стратегії Тернівського районного суду міста Кривого Рогу

Метою комунікаційної стратегії Тернівського районного суду міста Кривого Рогу є формування довіри громадян до системи судочинства України через довіру до роботи Тернівського районного суду міста Кривого Рогу, як ланки системи судочинства і загалом підвищення авторитету судової влади в суспільстві.

Основні цілі комунікаційної стратегії:

- забезпечення прозорості діяльності судової влади, підвищення рівня її авторитету і довіри до правосуддя загалом та Тернівського районного суду міста Кривого Рогу зокрема;

- переконання широкої громадськості зокрема щодо прийняття суддями Тернівського районного суду міста Кривого Рогу при здійсненні судочинства об'єктивних, безсторонніх, неупереджених, незалежних та справедливих рішень;

- підтримка 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 Тернівського районного суду міста Кривого Рогу;

- підвищення обізнаності відвідувачів суду про судові правила і процедури.

- підвищення авторитету працівників апарату та суддів Тернівського районного суду міста Кривого Рогу 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;

- популяризація роботи в суді, насамперед серед молодих юристів.

6. Цільові аудиторії комунікаційної діяльності Тернівського районного суду міста Кривого Рогу

Відповідно до мети та цілей Комунікаційної стратегії Тернівського районного суду міста Кривого Рогу її цільовими аудиторіями є:

Внутрішні:

- професійні судді;
- судді у відставці;
- 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;
- окремі категорії громадян, інтереси яких можуть бути представлені громадськими організаціями (інваліди, діти війни тощо);
- засоби масової інформації;
- експертне та наукове середовище;
- студенти юридичних спеціальностей;
- школярі загальноосвітніх шкіл та інтернатів;
- представники суб'єктів владних повноважень.

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

7. 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) проведення опитування громадської думки;
- 2) надання інформації через веб-сайт Тернівського районного суду міста Кривого Рогу;
- 3) інтерактивне спілкування з користувачами Інтернету та соціальних мереж;

4) розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщенні Тернівського районного суду міста Кривого Рогу;

5) надання інформації через Інформаційний кіоск у приміщенні Тернівського районного суду міста Кривого Рогу.

Під час визначення каналів комунікації Тернівського районного суду міста Кривого Рогу із представниками ЗМІ необхідно врахувати, що ця група є більш вузькою та спеціалізованою, що в окремих засобах масової інформації працюють журналісти, які спеціалізуються на правничій тематиці.

Каналами комунікації зі ЗМІ може бути обрано:

1) спеціальні навчальні заходи, тематичні семінари для профільних журналістів;

2) роз'яснення і консультації з питань пов'язаних з діяльністю судів;

3) прес-тури для журналістів (Дні відкритих дверей);

4) надання інформації через веб-сайт Тернівського районного суду міста Кривого Рогу;

5) розсилання інформації про діяльність Тернівського районного суду міста Кривого Рогу безпосередньо до зацікавлених засобів масової інформації та до інформаційних агентств;

6) організація інтерв'ю з керівництвом Тернівського районного суду міста Кривого Рогу.

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

1) надання інформації через Веб-сайт Тернівського районного суду міста Кривого Рогу;

2) обмін інформацією шляхом офіційного листування.

Обираючи засоби зв'язку зі студентами юридичних спеціальностей, 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 суду;

2) залучення студентів до заходів, що проводяться в суді;

3) сприяння організації проходження практики студентами юридичної спеціалізації у суді.

**8. ПЛАН КОМУНІКАЦІЙНИХ ЗАХОДІВ
ТЕРНІВСЬКОГО РАЙОННОГО СУДУ М. КРИВОГО РОГУ
ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
НА 2017 РІК**

№ п/п	Назва заходу	Цільова аудиторія, на яку розрахований захід	Очікуваний результат	Орієнтовна дата проведення	Відповідальні за виконання
Внутрішня комунікація					
1.	Тренінг «Шляхи формування внутрішньої мотивації працівників суду»	Працівники апарату суду	Моніторинг рівня мотивації працівників суду, визначення основних способів мотивації працівників апарату суду, які в свою чергу забезпечать ефективне надання судових послуг відвідувачам суду	Березень 2017 року	Психолог, прес-секретар суду
2.	Налагодження системи оперативного обміну інформацією працівників суду з питань діяльності суду та судової системи загалом	Судді та працівники апарату суду	Налагодження ефективної комунікаційної взаємодії у колективі, вироблення спільних позицій з питань діяльності суду	Постійно	Суддя-спікер керівник апарату суду, 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 2017	Суддя-спікер, прес-секретар.
4.	Семінар «Конструктивна	Працівники апарату	Формування ефективної команди.	Постійно	Психолог, спеціаліст з питань

	взаємодія в колективі»				персоналу , прес-секретар суду
5.	Тренінг «Уроки особливого етикету»	Працівники апарату суду	Покращення навиків у спілкуванні з людьми з інвалідністю та вдосконалення надання судових послуг людям з обмеженими фізичними можливостями.	Червень	Заступник керівника апарату суду, прес-секретар суду
6.	Тренінг «Емоційне вигорання»	Працівники апарату суду	Уникнення процесу емоційного вигорання у працівників апарату суду.	Жовтень	Психолог, прес-секретар суду
7.	Проведення спільних заходів з органами суддівського самоврядування та суддями у відставці	Судді, працівники апарату, керівники органів суддівського самоврядування, судді у відставці	Налагодження ефективної комунікаційної взаємодії, вироблення спільних позицій з питань діяльності суду	Постійно	Суддя-спікер, прес-секретар
Зовнішня комунікація					
1.	Брифінг «Підведення підсумків роботи суду за 2016 рік	Громадськість, представники ЗМІ та журналісти	Налагодження діалогу з громадськістю, представниками ЗМІ та журналістами, підвищення рівня довіри до суду, визнання суспільством високого рівня надання судових послуг у суді.	Січень	Суддя-спікер, керівник апарату суду, прес-секретар суду

2.	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 отримання довідкової інформації про діяльність суду, відкритість.	Постійно	Прес-секретар суду
3.	Екскурсійний тур в рамках дня відкритих дверей	Школярі, студенти та представники громадських організацій	Підвищення рівня правової культури та обізнаності про діяльність судової системи та зокрема про суду, підвищення рівня довіри до суду.	Грудень	Прес-секретар суду
4.	Проходження студентами вищих навчальних закладів практики у суду	Студенти юридичних спеціальностей	Популяризація роботи працівника суду, підвищення рівня професії юриста	Постійно	Заступник керівника апарату суду, спеціаліст з питань персоналу
5.	Моніторинг матеріалів у ЗМІ, які стосуються діяльності суду, за необхідності – організація оперативного реагування на них	Цільові аудиторії	Оперативне реагування покращує сприймання громадянами роботи суду, підвищує довіру до роботи суду	Постійно	Прес-секретар суду
6.	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	Лютий	Керівник апарату суду, прес-секретар, головний спеціаліст суду з ІТ технологій

7.	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 суду
8.	Розроблення інформаційних стендів	Громадяни, відвідувачі суду	Інформування відвідувачів суду щодо розташування кабінетів, підвищення обізнаності відвідувачів суду	Упродовж року	Керівник апарату суду, прес-секретар суду
9.	Проведення опитування	Відвідувачі суду	Налагодження ефективної комунікації	Квітень-травень	Прес-секретар суду

9.Очікуванні результати реалізації Комунікаційної стратегії Тернівського районного суду міста Кривого Рогу

Комунікаційна стратегія Тернівського районного суду міста Кривого Рогу впроваджується з метою покращення зв'язків із громадськістю, встановлення змістовного та постійного діалогу із суспільством.

За результатами реалізації Комунікаційної стратегії Тернівського районного суду міста Кривого Рогу очікується зростання рівня довіри громадян до судів та працівників апарату суду, підвищення авторитету Тернівського районного суду міста Кривого Рогу шляхом поліпшення правової обізнаності населення про порядок захисту їхніх прав та інтересів у судах.

Крім того, серед очікуваних результатів реалізації Комунікаційної стратегії Тернівського районного суду міста Кривого Рогу 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 Тернівського районного суду міста Кривого Рогу;
- 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 громадської думки щодо якості наданих судом послуг;
- наявність зворотного зв'язку з цільовими групами та громадськості загалом.