ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням зборів суддів

Херсонського окружного

адміністративного суду

від 26.06.2018 № 4/3

**Комунікаційна стратегія**

**Херсонського окружного адміністративного суду на 2018-2020 роки**

**Зміст**

Вступ

1. Мета, основні цілі та принципи комунікаційної стратегії суду
2. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду
3. Наявність ресурсів для здійснення комунікацій і проблем, які потребують вирішення
4. Стан зв’язків із громадськістю
5. Цільові аудиторії суду
6. Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями. Заходи щодо реалізації комунікаційної стратегії суду
7. Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності. Моніторинг  результатів комунікаційної діяльності

**Вступ**

Стратегія комунікаційної діяльності Херсонського окружного адміністративного суду є основним документом, за яким здійснюється зовнішня та внутрішня комунікації на регіональному рівні, включає в себе комплекс комунікативних прийомів, технік, засобів та  методів,  направлених надати об’єктивну інформацію про діяльність суду і суддів для здійснення постійного зацікавленого діалогу із громадянами в інтересах забезпечення незалежності судової влади, гарантування законності та правопорядку, здійснення об’єктивного і неупередженого правосуддя.

Метою комунікаційної стратегії суду є:

* підвищення рівня довіри громадян до адміністративного суду, як органу правосуддя, де кожен може захистити свої права;
* підвищення авторитету адміністративного суду зокрема та судової влади України в цілому;
* інформування громади округу про роботу суду, створення умов для забезпечення прозорості діяльності суду;
* підвищення рівня правової обізнаності населення та представників ЗМІ;
* налагодження постійної співпраці із засобами масової інформації з метою висвітлення діяльності суду та формування позитивного іміджу суду;
* формування поваги до суду та судових рішень у молодого покоління.

Стратегія розроблена на основі Концепції комунікації судової влади України.

Структура та зміст даної комунікаційної стратегії визначається цілями правосуддя та завданнями суду і заснована 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 міжнародних та національних актах, що регулюють діяльність  в цій сфері.

1. **Мета, цілі та принципи комунікаційної стратегії суду**

Метою  комунікаційної стратегії Херсонського окружного адміністративного суду є 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:

- підвищення рівня авторитету та довіри суспільства до судової влади, забезпечення її прозорої діяльності;

- запевнення якомога більшої кількості населення у вагомості їхньої  підтримки в діяльності суддів при  здійсненні об’єктивного, 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 компетентності населення регіону щодо своєрідності, специфічності і змісту діяльності суду;

- підвищення авторитету суддів та працівника апарату суду в суспільстві;

- покращення відносин зі ЗМІ, лідерами громадської думки, громадськими організаціями, органами державної влади і місцевого самоврядування в інтересах побудови правової держави;

- підвищення рівня освіти населення в правовому полі, надання більш широкої  наповнюваності інформацією членів суспільства про шляхи забезпечення їх конституційних прав та необхідність дотримання ними конституційних обов’язків;

- підвищення престижу роботи суді, профорієнтація молоді.

Основними принципами комунікаційної діяльності суду є:

* + прозорість та публічність – висвітлення діяльності суду, роз’яснення цілей, змісту та специфіки роботи суду;
  + повнота і точність – урахування усіх основних факторів при висвітленні інформації, наближення фактів, висновків, коментарів, прогнозів до дійсного стану речей;
  + відкритість – створення умов для безперешкодного доступу громадян до інформації про діяльність суду;
  + партнерство – співпраця та налагодження зв’язків з громадськістю, органами державної влади;
  + відповідальність – за зміст та якість інформації;
  + правдивість – надання чіткої, правдивої та об’єктивної інформації;
  + реалістичність – проведення комунікаційних заходів з урахуванням наявних ресурсів;
  + адресність – адаптованість інформації до сприйняття цільовими групами;
  + оперативність – своєчасність інформування громадськості;
  + доступність – лаконічність, зрозумілість інформації, легкість для сприйняття та запам’ятовування.

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

Херсонський окружний адміністративний суд  набув певного  досвіду здійснення внутрішньої і зовнішньої комунікаційної діяльності завдяки впровадженню сучасних інформаційних технологій ведення внутрішнього документообігу, управління апаратом та донесення інформації про діяльність суду до широкого кола громадськості через офіційну веб-сторінку суду <https://adm.ks.court.gov.ua/sud2170/>, сторінку в соціальній мережі Facebook, та діяльності особи, яка виконує функції прес-секретаря суду (далі – прес-секретар).

 Прес-секретар виконує функції забезпечення зв’язків суду із громадянами та ЗМІ, що поступово набувають системного характеру. Систематично на офіційній сторінці суду у соціальній мережі Facebook висвітлюються головні події, які відбуваються не тільки в житті суду, а й у правовому житті держави, про заходи, які проводяться в Херсонському окружному адміністративному суді, а також, ті заходи, в яких беруть участь судді та працівники апарату. Прес-секретар опрацьовує в установленому порядку запити та звернення представників ЗМІ, забезпечує підготовку і поширення матеріалів про діяльність суду у ЗМІ, направляє у відповідні видання офіційні заяви, спростування, роз’яснення у зв’язку з публікаціями про діяльність суду.

У приміщенні суду розміщенні інформаційні стенди, на яких подається інформація для відвідувачів суду. За їх допомогою відвідувачі мають змогу ознайомитись зі списками справ, призначених до розгляду, зразками документів, ставками судового збору, платіжними реквізитами, графіком особистого прийому громадян керівництвом суду тощо. Також у суді функціонує телефон довіри та «інформаційне вікно».

Від початку своєї діяльності Херсонський окружний адміністративний суд демонструє відкритість своєї роботи, веде планову та системну комунікаційну діяльність у таких напрямках:

* внутрішній – робота над вдосконаленням комунікативних та професійних навиків суддів та працівників апарату суду, з метою забезпечення інформаційної насиченості суду та  підвищення комфортності для відвідувачів і роботи працівників суду здійснюється  облаштування його приміщення;
* зовнішній – інформування громадськості  про свою  роботу, налагодження постійного зацікавленого діалогу з громадськістю та ЗМІ, залучення студентів та молодих фахівців пройти практику та стажування в Херсонському окружному адміністративному суді тощо.

Планування комунікаційних заходів в суді здійснюється щопівроку з урахуванням результатів опитування оцінки якості роботи суду, яке проводиться серед осіб, що звертаються до суду.

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

Актуальним питанням діяльності суду є забезпечення суддів і працівників апарату належними умовами праці та відповідно обладнаними приміщеннями для здійснення своїх обов’язків, а також забезпечення відвідувачів, людей з обмеженими фізичними можливостями вільним, безперешкодним доступом до приміщення суду.

У даному напрямку зроблено наступне:

* + організовано роботу восьми залів судових засідань, в тому числі три зали з можливістю проведення відеоконференцзв’язку;
  + розширено площу відділу документального забезпечення і діловодства (канцелярії суду), що дало можливість відвідувачам суду розміщуватися при підготовці до подання документів (матеріалів) до суду, а також забезпечило безперешкодний доступ до канцелярії суду осіб з інвалідністю;
  + організовано цілодобовий «телефон довіри» суду, що є наразі одним із найкращих способів виявити прогалини в роботі суду та зробити надання послуг для відвідувачів суду більш якісним.

В Херсонському окружному адміністративному суді наявний конференц-зал суду, який активно використовується для проведення навчання серед працівників апарату суду, семінарів, зборів колективу суду, зустрічі з представниками громадськості та ЗМІ тощо.

Разом з тим, у разі одночасного розгляду декількох резонансних справ виникають труднощі з розміщенням відвідувачів судового засідання та представників ЗМІ (з відповідною технікою), так як сім з восьми залів судових засідань мають малу площу.

Одночасно наявна проблема недостатньої площі холу суду та коридорних приміщень для організації куточків підготовки до судових засідань (журнальні столи, стійки тощо), місць очікування відвідувачами виклику до залів судових засідань, розміщення інформаційних кіосків, терміналів тощо.

 Зустрічі з представниками ЗМІ також потребують наявності відповідних пристосованих до цього приміщень. Така неповна комплектація суду, іноді, створює незручності у спілкуванні з представниками преси.

 Дані питання можуть бути повністю вирішені  шляхом оновлення та адаптації приміщень суду до вимог та потреб усіх груп відвідувачів суду.

Труднощі в налагодженні постійного діалогу суду з громадськістю пов’язані також з низьким рівнем загальної правової культури населення. У зв’язку з цим, при визначенні стану здійснення правосуддя необхідно враховувати не тільки статистичні дані щодо навантаження та обсягу роботи суддів та працівників апарату суду, а й реальні потреби громадян, які звертаються до суду і хочуть реалізувати своє право на судовий захист ефективно й у визначені законом строки.

Актуальною потребою наразі стає використання методів, що визначають якість судових послуг через показники суб’єктивних оцінок судового розгляду особами, що є безпосередніми учасниками процесу.

1. **Стан зв’язків із громадськістю**

Херсонський окружний адміністративний суд епізодично співпрацює з місцевими представниками ЗМІ, це завдання входить до повноважень прес-секретаря. Перідично висвітлюються питання організації роботи суду, правової просвіти, діяльності суддів, розгляду справ, які набирають резонансного значення .

 Суд постійно оновлює матеріали на своїй сторінці веб-порталу “Судова влада України ” та офіційній сторінці у соціальній мережі Facebook.

Періодично організовуються зустрічі з різними правозахисними організаціями, професійними аудиторіями, студентами, ведеться інформаційно-просвітницька робота з громадськістю, в яких беруть участь судді та працівники апарату суду. При виникненні потреби організовуються зустрічі з актуальними цільовими аудиторіями.

1. **Цільові аудиторії**

Відповідно до мети і основних цілей комунікативної стратегії суду, цільовими аудиторіями суду є:

- учасники судових процесів, відвідувачі суду, громадськість загалом;

- представники ЗМІ;

- студенти юридичних факультетів та юридичних навчальних закладів, що проходять практику у суді; школярі загальноосвітніх шкіл та інтернатів;

- представники суб’єктів владних повноважень;

- науковці, адвокати, юристи загалом.

Всі ці групи становлять зовнішню цільову аудиторію, що на даний час є найбільш пріоритетною цільовою групою, оскільки саме вона сприяє досягненню основних цілей комунікаційної стратегії суду.

До внутрішньої цільової аудиторії належать судді та працівники апарату суду.

1. **Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями**

При виборі каналів зв’язку із цільовою аудиторією повинна враховуватися специфіка кожної окремої групи.

При виборі засобів комунікації із громадянами має братися до уваги факт того, що ця група є найбільш численною та різносторонньою, тому  мають обиратися канали, які є більш масовими та доступними широкому загалу.

 Канали зв’язків із громадськістю:

1) проведення опитування громадської думки, як в приміщенні суду, так і он-лайн на офіційній веб-сторінці суду;

2) надання інформації через веб-сторінку суду;

3) надання інформації запитувачам;

4) проведення просвітницьких заходів, «днів відкритих дверей», семінарських занять, нарад, круглих столів, публічних зустрічей, тощо;

5) анкетування, дослідження громадської думки;

5) розповсюдження інформації через офіційну сторінку суду у соціальній мережі Facebook;

5) розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщенні суду.

 При обранні каналів комунікації суду із представниками ЗМІ важливо врахувати, що ця група є більш вузько спеціалізованою, та деякі представника ЗМІ працюють лише з правничими темами.

Каналами комунікації із ЗМІ може бути обрано:

1) спеціалізовані навчальні  заходи, тематичні семінари для профільних представників преси;

2) прес-релізи, прес-пост-релізи, прес-конференції, прес-тури для журналістів;

3) надання інформації через офіційну веб-сторінку суду;

4) надання інформації через офіційну сторінку в соціальній мережі Facebook;

5) розсилання інформації про діяльність суду безпосередньо у ЗМІ;

6) організація інтерв’ю з керівництвом суду;

7) підписка на електронну розсилку новин суду.

 Щодо засобів зв’язку зі студентами юридичних спеціальностей, слід брати до уваги той факт, що основною метою співпраці з цією групою є популяризація роботи в суді з метою формування майбутнього високопрофесійного персоналу.

Добір комунікації необхідно здійснювати з наданням переваги таким освітнім заходам:

1. зустрічі, обговорення тем, безпосередньо пов’язаних із діяльністю судів;
2. залучення студентів до заходів, що проводяться у суді;
3. проведення «днів відкритих дверей» для студентів;

4) сприяння організації проходження практики студентами юридичних спеціальностей у суді з охопленням діяльності усіх структурних підрозділів суду та відвідування у якості слухачів залів судових засідань під час судового розгляду справи.

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

1) надання інформації через офіційну веб-сторінку суду;

2) обмін інформацією шляхом офіційного листування;

3) участь у спільних нарадах, зустрічах тощо;

4) залучення суб’єктів владних повноважень до заходів, що проводяться в суді.

Серед каналів комунікації із науковцями, адвокатами, юристами загалом ефективними будуть:

1. зустрічі, обговорення тем, безпосередньо пов’язаних із діяльністю суду;
2. надання інформації через офіційну веб-сторінку суду;
3. спеціально організовані заходи, тематичні семінари тощо;

4) створення віртуальної аудиторії за допомогою блогів для роботи над удосконаленням діяльності суду.

Основними заходами щодо реалізації комунікаційної стратегії суду є:

- сприяння представникам ЗМІ в ознайомленні з матеріалами судових справ (в межах визначених законом) з метою висвітлення у ЗМІ інформації про резонансні судові справи, які становлять суспільний інтерес, та опублікування судових нарисів;

- неухильно дотримуватись вимог ст. 11 Закону України «Про судоустрій і статус суддів», ст.ст.10,11 КАС України щодо гласності та відкритості судового розгляду; сприяти представникам ЗМІ у доступі до залу судових засідань;

- продовжувати роботу з налагодження ефективної співпраці та партнерства з представниками ЗМІ, громадськими організаціями, органами державної влади та місцевого самоврядування;

- практикувати запрошення представників ЗМІ на офіційні заходи, «круглі столи», «дні відкритих дверей», науково-практичні семінари, конференції, які організовуються судом;

- голові суду, заступнику голови суду, суддям-спікерам, суддям брати активну участь у семінарах, конференціях, «круглих столах», офіційних заходах, які організовують органи державної влади, правоохоронні органи та правозахисні організації з питань застосування права;

- формувати повагу до суду та судового рішення у молодого покоління шляхом систематичного проведення днів «відкритих дверей» для учнів та студентів навчальних закладів, ознайомлення їх з діяльністю суду та надання можливості бути присутніми під час розгляду судових справ;

- проводити систематичну роботу з оновлення інформації на веб-сторінці суду та офіційній сторінці в соціальній мережі Facebook;

- періодично, з нагоди державних свят: Дня Незалежності, Дня Конституції, Дня юриста, Дня працівників суду практикувати висвітлення роботи суду, окремих суддів та працівників апарату суду у ЗМІ;

- здійснювати оперативне реагування на публікації, виступи в засобах масової інформації з питань діяльності суду, які не відповідають дійсності, є некомпетентними та підривають довіру суспільства до правосуддя;

- продовжувати роботу з підвищення професійної кваліфікації суддів та працівників апарату суду, дотримання норм Кодексу професійної судді та Правил поведінки працівників суду шляхом проведення навчальних семінарів, участі в навчальних заходах, організованих ДСА України та Національною школою суддів України.

**7.** **Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності**

З метою налагодження та покращення зв’язків із громадськістю суд впроваджує свою комунікативну стратегію очікуючи  в кінцевому результаті  встановлення змістовного та постійного діалогу із суспільством, зростання та укріплення рівня довіри громадян до судів, підвищення авторитету суду, покращення правової обізнаності населення про порядок захисту їхніх прав та інтересів у судах, розуміння громадянами результатів роботи суду та прийнятих судових рішень, впевненості у неупередженому та законному їх прийнятті.

   Важливими серед очікуваних результатів реалізації Комунікаційної стратегії Херсонського окружного адміністративного суду є:

- підвищення рівня правової обізнаності населення та ЗМІ;

- підвищення рівня зацікавленості громадян, насамперед молодих юристів, у роботі в суді;

- налагодження постійного зв’язку із ЗМІ з метою оперативного висвітлення діяльності суду;

- формування позитивного іміджу судової влади.

Моніторинг  результатів комунікаційної діяльності проводиться щороку шляхом:

- визначення співвідношення між кількістю інформації, що виходить з суду і повідомленнями, які потрапили у ЗМІ та стали предметом громадської уваги;

- оцінки інформації, що з’явилася в ЗМІ щодо діяльності суду (співвідношення позитивної і негативної інформації);

- організації та проведення опитувань громадської думки щодо якості наданих судом послуг;

- наявність зворотного зв’язку з цільовими групами та громадськістю загалом.