

ПОГОДЖЕНО:

**Голова Дніпровського
апеляційного суду**

 **Н.М.ДЕРКАЧ**

25 листопада 2021 року

**Комунікаційна стратегія
Дніпровського апеляційного суду
на 2022-2024 роки включно**

Зміст

1. Вступ
2. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду
3. Цільові аудиторії суду
4. Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями
5. Мета і основні цілі комунікаційної стратегії
6. План комунікаційних заходів суду
7. Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності

1. Вступ

Згідно з Конституцією України правосуддя в нашій державі здійснюють виключно суди. Саме суд забезпечує реалізацію принципу верховенства права та права громадян на справедливе правосуддя.

Стратегія комунікаційної діяльності **Дніпровського апеляційного суду** – це головний документ, який допоможе здійснювати зовнішню та внутрішню комунікацію. Завдяки сукупності різних засобів, методів та технік, які направлені на подання достовірної та своєчасної інформації про діяльність суддів та суду, можна створити діалог з громадськістю, що в свою чергу доведе – судова влада відкрита до спілкування, незалежна від будь-кого та здійснює неупереджене та об'єктивне правосуддя.

Комунікаційна стратегія **Дніпровського апеляційного суду** (далі Комунікаційна стратегія суду) розроблена на основі Концепції комунікації судової влади України.

Комунікаційна стратегія суду спрямована на виконання важливих завдань судової влади – підвищення рівня довіри громадян до суду, побудову постійного, якісного та зацікавленого діалогу з суспільством в інтересах забезпечення незалежності судової влади, відкритості і прозорості суду та формування позитивного іміджу судової влади в суспільстві.

Зміст та структура комунікаційної стратегії визначається цілями правосуддя та завданнями суду і ґрунтується на Конституції України, Законах України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до публічної інформації», «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування в Україні в засобах масової інформації», «Про інформацію», Кодексі суддівської етики та інших нормативних актах, які регулюють діяльність у цій сфері.

2. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду

Дніпровський апеляційний суд здійснює свою внутрішню та зовнішню комунікаційну діяльність завдяки впровадженню сучасних інформаційних технологій, веденню внутрішнього документообігу управління апаратом суду та донесенню інформації про діяльність суду до

широкого кола громадськості через друковані видання, телебачення, радіо та інтернет ЗМІ.

Задля широкого та системного висвітлення діяльності суду в засобах масової інформації у Дніпровському апеляційному суді створено окрему посаду прес-секретаря суду. В його обов'язки входить:

- формування позитивного іміджу судової влади;
- забезпечення налагодження комунікаційної діяльності суду;
- здійснення комплексного планування інформаційної діяльності суду;
- об'єктивне, юридично грамотне та достовірне висвітлення роботи суддів та суду;
- покращення рівня обізнаності громадськості щодо діяльності судової системи та роботи Дніпровського апеляційного суду.

Один зі способів реалізації комунікаційної діяльності **Дніпровського апеляційного суду** – це взаємодія зі ЗМІ та громадськістю шляхом надання відповідей на запити та звернення в порядку встановленому Законом України «Про доступ до публічної інформації» та Законом України «Про звернення громадян».

У приміщенні суду є інформаційні стенди, де відвідувачі можуть дізнатися необхідну інформацію: ознайомитися з переліком справ, призначених до розгляду, зразками документів, ставками судового збору, платіжними реквізитами та графіком прийому громадян керівництвом Дніпровського апеляційного суду.

На офіційній сторінці **Дніпровського апеляційного суду** на веб-порталі «Судова влада України» розміщена загальна інформація про суд, постійно публікується інформація щодо розгляду справ, які становлять значний суспільний інтерес, актуальна інформація для відвідувачів суду та учасників судових проваджень, зразки типових заяв, тощо.

Дніпровський апеляційний суд прагне відкритості у своїй роботі, тому веде планову та системну комунікаційну діяльність у двох напрямках:

- Внутрішній напрямок: робота із судьями та працівниками апарату суду щодо вдосконалення їх комунікаційних навиків, облаштування приміщення суду з метою забезпечення його інформаційної

насиченості, підвищення комфортності для відвідувачів і роботи працівників.

•Зовнішній напрямок: інформування суспільства про роботу суду, налагодження постійного зацікавленого діалогу зі ЗМІ, залучення студентів та молодих фахівців до проходження практики у суді, участь суддів у круглих столах, семінарах, конференціях із залученням науковців тощо.

Планування комунікаційних заходів здійснюється з урахуванням результатів опитування думки громадян, які проводяться серед відвідувачів суду щодо оцінки якості роботи суду.

3. Цільові аудиторії суду

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

Внутрішні:

- судді;
- працівники апарату суду;
- працівники суду.

Зовнішні:

- засоби масової інформації;
- учасники судового процесу;
- відвідувачі суду;
- правозахисні організації, юристи, адвокати;
- учні та студенти юридичних навчальних закладів;
- учні загальноосвітніх шкіл;
- представники суб'єктів владних повноважень.

Основними принципами комунікаційної діяльності Дніпровського апеляційного суду є:

- прозорість та публічність - висвітлення діяльності суду, роз'яснення цілей, змісту та специфіки роботи;
- повнота і точність - урахування всіх 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 органами законодавчої, виконавчої влади, органами місцевого самоврядування (взаємовідносини);
- відповідальність за зміст і 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.

4. Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями

Під час вибору каналів зв'язку із цільовою аудиторією необхідно обов'язково враховувати специфіку кожної окремої групи. Обираючи засоби комунікації із учасниками судового процесу, потрібно розуміти, що ця група є найбільш численною та різноманітною, отже, краще обирати канали, які є більш масовими, доступними широкому загалу.

Канали зв'язків із громадськістю:

- проведення опитування громадської думки, анкетування;
- розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщенні суду;
- надання інформації запитувачам;
- надання інформації через веб-сайт суду.

Канали комунікації зі ЗМІ:

- поширення новин у ЗМІ;
- прес-релізи, пресконференції для журналістів;
- надання інформації через веб-сторінку Дніпровського апеляційного суду на веб-порталі «Судова влада України» та сторінку суду у соціальних мережах;
- розсилання інформації про діяльність суду безпосередньо у ЗМІ;
- організація інтерв'ю.

Засоби зв'язку зі студентами юридичних спеціальностей:

- зустрічі, обговорення тем, безпосередньо пов'язаних із діяльністю суду;
- залучення студентів до заходів, що проводяться у суді;
- сприяння в організації проходження практики студентами юридичних спеціалізацій у суді, з охопленням діяльності усіх відділів суду.

Канали комунікації зі школярами:

- дні відкритих дверей;
- конкурси малюнків чи інших творчих завдань;
- відвідування судьями чи працівниками суду шкіл для проведення лекцій.

Каналами комунікації із представниками суб'єктів владних повноважень є:

- надання інформації через веб-сторінку Дніпровського апеляційного суду на веб-порталі «Судова влада України»;
- обмін інформацією шляхом офіційного листування тощо.

Каналами комунікації з науковцями, адвокатами, юристами є:

- зустрічі, обговорення тем, безпосередньо пов'язаних із діяльністю суду;
- надання інформації через веб-сайт суду;

- спеціальні навчальні заходи, тематичні семінари.

5. Мета і основні цілі комунікаційної стратегії

Метою комунікаційної стратегії Дніпровського апеляційного суду – є формування довіри громадян до судової влади в Україні через довіру до роботи суду апеляційної інстанції, і загалом, підвищення авторитету судової влади в суспільстві.

Основні цілі комунікаційної стратегії:

- забезпечення реалізації конституційного права громадян на вільний доступ до інформації;
- підвищення рівня правової обізнаності населення та представників ЗМІ;
- підвищення авторитету Дніпровського апеляційного суду, зокрема, та судової влади України в цілому;
- підвищення рівня довіри громадян до Дніпровського апеляційного суду, як органу правосуддя, де кожен може захистити свої права;
- інформування громадськості про роботу суду, створення умов для забезпечення прозорості діяльності суду;
- формування поваги до суду та судових рішень у молодого покоління;
- налагодження постійної співпраці із засобами масової інформації з метою висвітлення діяльності суду та формування позитивного іміджу суду;
- залучення кваліфікованої молоді до роботи в суді;
- підвищення обізнаності відвідувачів суду про правила поведінки в суді;
- популяризація роботи в суді – підвищення престижності професій судді та працівника апарату суду.

**6. План комунікаційних заходів Дніпровського апеляційного суду на
2022-2024 роки включно**

№ з/п	Назва заходу	Цільова аудиторія, на яку направлений захід	Очікуваний результат	Орієнтовна дата проведення	Примітка
Внутрішня комунікація					
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	
2.	Організація та проведення тренінгів з питань спілкування з відвідувачами суду	Судді, працівники апарату, керівники відділів	Формування навичок ефективного спілкування та комунікаційної взаємодії	Протягом вказаного періоду	
Зовнішня комунікація					
3.	Оновлення інформації всіх розділів інтернет-сторінки ДАС на офіційному веб-порталі «Судова влада України»	Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації, представники органів державної влади і місцевого самоврядування	Оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду	Постійно	

4.	Оновлення інформаційних стендів у приміщенні суду	Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації, представники органів державної влади і місцевого самоврядування	Оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду	Протягом вказаного періоду (у разі оновлення інформації)
5.	Проведення інформаційно-просвітницької роботи	Студенти, школярі	Підвищення обізнаності про діяльність судової системи, професійне орієнтування. Підвищення довіри до роботи суду	Протягом вказаного періоду
6.	Дні відкритих дверей	Студенти вишів, ліцеїв, школярі	Надання інформації про діяльність суду, підвищення довіри до роботи суду	Протягом вказаного періоду
7.	Інтерв'ю суддів на місцевому телебаченні (програми) та у газетах	Цільові аудиторії програми	Інформування про роботу суду, підвищення авторитету суду, підвищення рівня обізнаності населення про	Протягом вказаного періоду

			судову систему	
8.	Моніторинг матеріалів у ЗМІ, які стосуються діяльності суду, при необхідності, організація оперативного реагування на них	Цільові аудиторії (за результатами моніторингу)	Покращення сприймання громадянами роботи суду, підвищення довіри до роботи суду	Постійно
9.	Опитування відвідувачів щодо якості функціонування суду (анкетування)	Відвідувачі суду	Підвищення довіри громадськості до роботи суддів та судової системи загалом, покращення сприйняття громадянами роботи суду	1 раз на три роки

7. Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності

Для Дніпровського апеляційного суду, як джерела інформації, дуже важливою є результативність комунікаційного процесу – згода, взаєморозуміння між учасниками комунікації, зміна у свідомості та поведінці отримувача інформації.

Найвищою оцінкою реалізації комунікаційної стратегії суду буде розуміння громадянами результатів роботи суду та прийнятих судових рішень.

Саме розуміння роботи може підвищити довіру громадян до системи судочинства, а за відсутністю відкритості та прозорості роботи суду – такого розуміння не буде. Суди повинні сприйматись громадськістю як установи, які стоять на її захисті.

Звертаючись до суду, кожен громадянин має вірити та бути впевненим у тому, що яким би не було рішення суду – суд ухвалить його

безсторонньо, виважено та керуючись нормами закону. Зміни в оцінках роботи суду можуть бути лише як результат діалогу суду з громадою.

За результатами впровадження комунікаційної стратегії очікується:

- формування поваги до судового рішення та позитивного іміджу судової влади;
- підвищення рівня правової обізнаності суспільства про порядок захисту своїх прав у судах;
- зростання рівня довіри громадян до суду, підвищення авторитету суду через відкритість та прозорість діяльності суду.
- усунення негативних тенденцій у виставленні діяльності судової системи.

Моніторинг результатів комунікаційної діяльності:

- визначення співвідношення між кількістю інформації, що надається судом, і повідомленнями, які потрапили у ЗМІ та стали предметом громадської уваги;
- організація проведення опитувань громадської думки щодо якості наданих судом послуг;
- наявність зворотного зв'язку з цільовими групами та громадським загалом;
- встановлення та усунення проблем, які обмежують отримання якісних судових послуг.