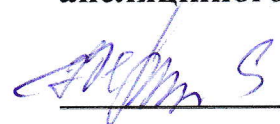


**ПОГОДЖЕНО:**

**Голова Дніпровського  
апеляційного суду**

  
Н.М. Деркач

«18» жовтня 2018 року

**Комунікаційна стратегія  
Дніпровського апеляційного суду  
на 2018 – 2021 роки**

## 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 - 2021 рр. (внутрішня і зовнішня комунікація).
9. Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності.

## 1. Вступ

Стратегія комунікаційної діяльності Дніпровського апеляційного суду 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.

## 2. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду

Дніпровський апеляційний суд 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 через засоби масової інформації (телебачення та радіо, друковані видання, Інтернет ЗМІ).

Функції забезпечення комунікаційної діяльності покладено на прес-секретаря суду. Метою його діяльності є:

- формування позитивного іміджу судової влади
- налагодження та підтримка ефективного інформаційного простору судової влади у Дніпропетровській області;
- здійснення комплексного планування інформаційної діяльності суду;
- професійне, достовірне, юридично грамотне висвітлення роботи суддів і суду;
- покращення рівня обізнаності суспільства щодо діяльності судової системи та Апеляційного суду;
- налагодження ефективної співпраці та партнерства із засобами масової інформації;
- впровадження інноваційних підходів задля забезпечення демократичних стандартів комунікації із засобами масової інформації та громадськістю.



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.

В Апеляційному суді існує налагоджена система обміну досвідом практики ведення судових засідань.

У приміщенні суду працюють інформаційні стенди та кіоски, за допомогою яких відвідувачі мають можливість ознайомитися з переліком справ, призначених до розгляду, зразками документів. Ставками судового збору, платіжними реквізитами, графіками особистого прийому громадян керівництвом Дніпровського апеляційного суду. Також встановлено платіжний термінал, за допомогою якого відвідувачі суду можуть сплачувати судовий збір у приміщенні суду.

У Дніпровському апеляційному суді організовано роботу 8 залів судового засідання, у тому числі 6 з можливістю проведення судових засідань у режимі відео конференції; розширено площу відділу діловодства (канцелярії) прийому та обліку звернення громадян; облаштовано кімнату для ознайомлення громадян з матеріалами справи; коло кожного залу судового засідання облаштовано місця для очікування виклику учасників судового розгляду справ судовим розпорядником.

У суді наявний актовий зал, який активно використовується для проведення навчальних семінарів, тренінгів, зборів суддів та працівників апарату суду, підготовки навчання серед суддів та працівників апарату суду Дніпропетровським регіональним відділенням національної школи суддів України.

Дніпровський апеляційний суд задіяний у міжнародних проектах реформування та вдосконалення організаційної структури роботи та апарату суду.

Дніпровський апеляційний суд демонструє відкритість своєї роботи, веде планову, 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 та судової системи, просвітницька діяльність, налагодження постійного зацікавленого діалогу з громадськістю та ЗМІ, залучення молодих фахівців та студентів 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, що які виникають у них при відвідуванні його приміщення; з урахуванням потреб та запитів засобів масової інформації та громадськості.

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

У Дніпровському апеляційному суді налагоджена співпраця з засобами масової інформації регіону (телерадіокомпаніями, друкованими виданнями та інтернет - ресурсами)

Функції забезпечення комунікаційної діяльності покладено на прес-секретаря суду.

Спілкування зі ЗМІ здійснюється через прес-релізи, повідомлення для преси, підготовку інтерв'ю керівництва, відповіді на запити ЗМІ, організацію прес-конференцій, записів відео-передач тощо.

На даний час актуальним є питання забезпечення працівників суду та суддів належними умовами праці та відповідними приміщеннями для здійснення правосуддя.

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.

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

Дніпровський апеляційний суд має постійну співпрацю з місцевими телеканалами (ПРАТ «ТСД» (34-й телеканал), Телеканал «D1», ТРК «Стерх» (11-й телеканал), ТРК «Українсько-польське радіо та телебачення «Співдружність» (27-й телеканал), телекомпанія «Приват ТБ Дніпро» (9 канал), філія ПАТ «Суспільне мовлення» «Дніпровська регіональна дирекція (51-й телеканал), друкованими виданнями («Вісті Придніпров'я», «Зоря»,



«Наше місто», «Днепр вечерний» тощо); інтернет сайтами («Мост-Днепр», «056.ua», «gorod.dp.ua», «49000.ua», «Інформатор», «Дніпровська правда» та інші) та регіональними представниками центральних ЗМІ (телеканали: «СТБ», «Інтер», «1+1», «24-й телеканал», «Еспресо-ТВ», «ICTV», «Громадське телебачення», «Прямий», інтернет-ЗМІ «Українська правда», «Судова практика», «Закон і бізнес» тощо.

Забезпечення цієї співпраці входить у повноваження прес-секретаря суду.

Планово висвітлюються питання організації роботи суду, правової просвіти, діяльності суддів, розгляду справ, які викликають суспільний резонанс.

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

Окрім того, суд системно 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.

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

Мета комунікаційної стратегії Апеляційного суду – формування довіри громадян до системи судочинства в Україні через довіру до роботи Дніпровського апеляційного 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 їх 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.

## **6. Цільові аудиторії суду (у відповідності зі специфікою регіону)**

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

### *Внутрішні:*

- професійні судді;
- судді – члени громадських об'єднань суддів;
- судді у відставці;
- працівники судів.

### *Зовнішні:*

- відвідувачі суду;
- професійні організації, інтереси яких вирішуються у судовому порядку;
- правозахисні організації, юристи, науковці;
- посадові особи виконавчої влади;
- посадові особи місцевих органів влади;
- студентство;
- школярі загальноосвітніх шкіл та інтернатів;
- працівники ЗМІ.

## **7. Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями**

### *Канали зв'язків з громадськістю:*

- проведення опитування громадської думки, анкетування;
- випуск друкованої продукції (брошури, листівки, інформаційні буклети);
- надання інформації через веб-сайт суду;
- розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщенні суду;
- надання інформації через інформаційні кіоски;
- надання інформації запитувачам за телефоном.

### *Канали комунікації зі ЗМІ:*

- публікація новин на офіційному сайті та у соціальних мережах;
- поширення новин у ЗМІ;
- організація та проведення прес-конференцій, брифінгів, круглих столів;
- співпраця зі ЗМІ у напрямку висвітлення роботи суду.



*Канали комунікації зі студентами юридичних спеціальностей:*

- зустрічі та обговорення проблемних питань роботи судових установ та Апеляційного суду;
- залучення студентів до заходів, які проходять на базі Апеляційного суду;
- сприяння в організації та проходженні практики студентами юридичних спеціальностей;
- публікація новин професійної інформації на офіційному сайті та у соціальних мережах;

*Канали комунікації зі школярами:*

- дні відкритих дверей, екскурсії;
- квести;
- конкурси творчих робіт (малюнки, творчі завдання);
- соціальні мережі.

*Канали комунікації із посадовими особи виконавчої влади та місцевих органів влади:*

- надання інформації через веб-сайт суду;
- підготовка висновків та пропозицій до законопроектів;
- обмін інформацією шляхом офіційного листування чи проведенням спільних заходів.

*Канали комунікації з правозахисними організаціями, юристами, науковцями тощо:*

- зустрічі і обговорення тем, пов'язаних з судовою діяльністю;
- спеціальні тренінги, семінари, тематичні заходи;
- надання інформації через офіційний веб-сайт тощо;
- публікація новин професійної інформації на офіційному сайті та у соціальних мережах



**8. План комунікаційних заходів Дніпровського апеляційного суду  
на 2018 – 2021 роки**

№ з/п	Назва заходу	Цільова аудиторія,  на яку направлений захід	Очікуваний результат	Орієнтовна дата проведення	Примітки
<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	
2.	Організація і проведення навчання з питань спілкування та взаємодії в колективі	Судді та працівники апарату суду	Формування навичок ефективного спілкування та комунікаційної взаємодії	Протягом вказаного періоду	
3.	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	Протягом вказаного періоду	
<b>Зовнішня комунікація</b>					

4.	Оновлення інформації всіх розділів інтернет-сторінки суду на офіційному веб-порталі «Судова влада України»	Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації і цільові групи, по відношенню до яких здійснюється просвітницька робота, представники органів державної влади і місцевого самоврядування, всі бажаючі	Оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду.	Постійно	
5.	Підготовка роздаткових інформаційних та презентаційних матеріалів суду	Громадяни, представники ЗМІ, громадські і правозахисні організації, державні установи	Формування позитивного іміджу суду	Протягом вказаного періоду	
6.	Оновлення інформаційних стендів у приміщенні суду	Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації і цільові групи, представники органів державної влади і місцевого самоврядування, всі бажаючі	Оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду.	Протягом вказаного періоду	



7.	Проведення інформаційно-просвітницької роботи суду серед	Цільові групи	Підвищення обізнаності про діяльність судової системи, професійне орієнтування. Підвищення довіри до роботи суду	Постійно	
8.	Участь суддів у випусках місцевого радіо і телебачення (програми)	Цільові групи (у відповідності зі спрямованістю програми)	Інформування про роботу суду. Підвищення авторитету суду, підвищення рівня довіри громадян до роботи суду	Протягом вказаного періоду	
9.	Моніторинг матеріалів у ЗМІ, які стосуються діяльності суду, при необхідності, організація оперативного реагування на них	Цільові аудиторії (за результатами моніторингу)	Оперативне реагування покращує сприймання громадянами роботи суду, підвищує довіру до роботи суду.	Постійно	
10.	Організація виступів, інтерв'ю керівництва суду, суддів з актуальних питань	Громадяни регіону, у випадку конкретного питання – відповідні цільові групи	Презентація суду як відкритої установи, висвітлення окремих питань судочинства та роботи суду	Протягом вказаного періоду	
11.	Проведення «Дня відкритих дверей»	Студенти, школярі	Надання інформації про діяльність суду, підвищення довіри до роботи суду	Протягом вказаного періоду	

12.	Висвітлення у ЗМІ заходів, які проводяться в суді	Громадяни регіону, громадські організації, молодь, інші цільові аудиторії	Інформування про роботу суду, демонстрація відкритості діяльності, формування позитивного іміджу суду, підвищення довіри громадян до правосуддя	Постійно	
-----	---	---	---	----------	--

### 9.Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності

- розуміння громадянами результатів роботи суду, позитивне сприйняття судових рішень і ухвал;
- підвищення довіри до суду і системи судочинства;
- зміни (на позитивні ) в оцінках роботи суду
- підвищення рівня правової обізнаності населення та ЗМІ;
- підвищення рівня зацікавленості молодих фахівців юридичних спеціальностей у роботі в судах;
- формування позитивного іміджу судової влади.

#### Моніторинг результатів комунікаційної діяльності :

- визначення співвідношення між кількістю інформації, що виходить з суду і повідомленнями, які потрапили у ЗМІ та стали предметом громадської уваги;
- оцінка інформації, що з'явилася в ЗМІ щодо діяльності суду (співвідношення позитивної і негативної інформації);
- організація і проведення опитувань громадської думки щодо якості наданих судом послуг;
- наявність зворотного зв'язку з цільовими групами та громадськістю загалом.