ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом голови суду Ліг 154/01 -ос від 05.01.2022

**КОМУНІКАЦІЙНА СТРАТЕГІЯ**Ужгородського міськрайонного суду Закарпатської області

на 2022 - 2024 роки

1. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду .
2. Стан зв'язків суду з громадськістю.
3. Цільова аудиторія комунікаційної діяльності суду.
4. Форми і засоби комунікації (канали зв'язків) з цільовими аудиторіями.
5. План комунікаційних заходів Ужгородського міськрайонного суду та апарату суду на 2019-2021 роки

7. Оцінка та моніторинг результатів комунікаційної діяльності.

Комунікаційна стратегія Ужгородського міськрайонного суду Закарпатської області - це документ на основі якого провадиться діяльність установи щодо формування стійких зв’язків із засобами масової інформації та громадянами з метою надання об’єктивної інформації про діяльність суду.

Комунікаційну стратегію розроблено з метою здійснення зовнішньої та внутрішньої комунікації. У ній передбачено сукупність комунікативних засобів, методів, прийомів і технік, що сприяють наданню об’єктивної інформації про діяльність суду і суддів, налагодженню постійного зацікавленого діалогу із суспільством, забезпеченню незалежності судової влади, гарантуванню законності та правопорядку, здійсненню об’єктивного і неупередженош правосуддя, а також задля наближення українського судочинства до європейських стандартів, формування позитивного іміджу судової системи України е суспільстві.

Законодавчим підгрунттям розробки комунікаційної стратегії Ужгородського міськрайонного суду Закарпатської області є Конституція України, Кодекс суддівської етики, Закон України «Про судоустрій та статус суддів», Закон України «Про доступ до публічної інформації», План заходів щодо підвищення рівня правових знань громадян про судові процедури, функціонування судової системи та порядок захисту своїх прав і охоронюваних законом інтересів, схвалених рішенням XI з'їзду суддів України від 22.02.2013 р., Концепція комунікації судової влади України, підготовлена у відповідності до Мадридських принципів щодо зв'язку між засобами масової інформації та суддівською незалежністю тощо.

Мета комунікаційної стратегії суду -

* Проміжна - надання громадськості та ЗМІ інформації про діяльність Ужгородського міськрайонного суду Закарпатської області; сприяти співпраці між судом , ЗМІ, громадянами, громадськими організаціями та суспільством в цілому; підвищення обізнаності відвідувачів суду про судові правила і процедури; оптимізація роботи апарату суду, підвищення ефективності роботи суддів і працівників суду;
* Кінцева - підвищення авторитету судової влади в суспільстві; підвищення рівня правової обізнаності населення та представників ЗМІ; формування поваги до суду та судових рішень у молодого покоління підвищення рівня авторитету Ужгородського міськрайонного суду Закарпатської області як органу правосуддя.

Завданнями комунікаційної стратегії суду є: забезпечення прозорості діяльності суду та підвищення його авторитету у суспільстві.

Комунікаційна діяльність суду будується на принципах:

* прозорість - висвітлення діяльності суду, роз’яснення цілей, змісту та специфіки роботи;
* відкритість - створення умов для безперешкодного доступу громадян до інформації про діяльність суду;
* партнерство - постійність контактів суду з громадськістю (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.

Контроль і координацію комунікаційної діяльності суду здійснює голова

суду.

Відповідальний за виконання - керівник апарату суду, його заступники, головний спеціаліст з інформаційних технологій, головний спеціаліст із забезпечення зв’язків із засобами масової інформації та працівники, відповідальні за надання інформації для оприлюднення.

1. Аналіз комунікаційної діяльності суду

Задля широкого та системного висвітлення діяльності суду в засобах масової інформації та з метою налагодження належних відносин судової влади та суспільства, забезпечення авторитету правосуддя, зростання рівня довіри до судової влади, гарантування права громадян на інформацію та підвищення рівня обізнаності населення про діяльність Ужгородського міськрайонного суду введено посаду головного спеціаліста із забезпечення зв’язків зі ЗМІ (прес- секретар).

Окрім цього висвітлювати офіційну позицію від імені суду та надавати спеціальні професійні коментарі щодо розгляду справ у суді доручено суддям- спікерам.

Ужгородський міськрайонний суд Закарпатської області здійснює свою комунікаційну діяльність у двох напрямках - внутрішньому та зовнішньому.

Внутрішній напрямок включає в себе роботу з суддями та працівниками апарату суду щодо вдосконалення їх професійних та комунікативних навиків, підвищення комфортності перебування відвідувачів у приміщенні установи тощо.

Зовнішній напрямок - це прозоре інформування про роботу суду, налагодження співпраці між судом та ЗМІ, громадськими організаціями, органами державної влади та суспільством.

Зовнішня комунікація суду реалізується за допомогою таких засобів:

1. Оприлюднення інформації про заходи, які відбуваються в суді, зміни в графіку роботи установи тощо, а також проведення роботи по оновленню зазначеного.
2. Проведення анонімного опитування відвідувачів установи.
3. Аналіз (кількісний) запитів про надання публічної інформації, що надходять у письмовій формі чи будь-якими іншими засобами зв'язку (поштою, факсом, електронною поштою).
4. Забезпечення підготовки та поширення матеріалів про діяльність суду, надсилання у відповідні видання офіційних заяв, спростувань, роз'яснень на публікації про діяльність суду, що не відповідають дійсності.
5. Оновлення інформаційних стендів із зразками заяв, розрахункових рахунків суду.
6. Встановлення графіку прийому громадян керівництвом суду.
7. Підвищення рівня правової освіти населення шляхом інформування громадян про шляхи забезпечення їх конституційних прав та необхідність дотримання ними конституційних обов’язків.
8. Стан зв 'язків суду з громадськістю

Ужгородський міськрайонний суд Закарпатської області співпрацює з інтернет-виданнями, місцевими газетами та регіональними й національними телекомпаніями, шляхом оперативного повідомлення останніх про результат судового розгляду у резонансних справах та надання роз’яснень щодо процесуальних аспектів діяльності суду та суддів.

Для підвищення правової обізнаності громадян готується та розміщується на офіційному веб-сайті установі й в соціальній мережі суду в Фейсбук публікації у вигляді правових новин. Останні розробляються на основі аналізу справ, що перебували в провадженні Ужгородського міськрайонного суду.

На офіційному веб-сайті установи розміщується статистична інформація, інформація по кількості розглянутих судом запитів про надання публічної інформації та інформація щодо наявності вакантних посад суддів, про проведення конкурсів на зайняття вакантних посад державних службовців в апараті суду. Вказане розміщується на веб-сайті за умови надання такої відповідними спеціалістами.

Головою суду, керівником апарату та його заступниками здійснюється прийом громадян за попередньо встановленим графіком.

1. Цільова аудиторія комунікаційної діяльності суду

Цільовою аудиторією комунікаційної діяльності Ужгородського міськрайонного суду Закарпатської області є:

внутрішні:

* професійні судді;
* працівники суду.

зовнішні:

- громадяни: учасники судових процесів (позивачі, відповідачі, присяжні тощо) та особи, які потребують судового захисту; громадяни, які не є безпосередніми учасниками судового процесу; окремі категорії громадян, інтереси яких можуть бути представлені громадськими організаціями;

* посадові особи органів публічної влади;
* правозахисні організації;
* працівники ЗМІ;
* учні, студенти.

1. Форми і засоби комунікації (канали зв'язків) з цільовими аудиторіями

Найбільш численною та різноманітною є цільова аудиторія - громадяни. Найефективнішим каналом зв’язку є розміщення інформації на офіційному веб-

сайті установи та на офіційній сторінці суду в соціальній мережі Фейсбук, яка надалі поширюється ЗМІ.

Канали зв'язків із громадськістю:

1. проведення опитування громадян;
2. надання інформації через веб-сайт суду, офіційну сторінку суду у мережі Фейсбук;
3. розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщенні суду;

Під час визначення каналів комунікації із представниками ЗМІ необхідно враховувати, що ця група є більш вузькою та спеціалізованою.

Канали комунікації зі ЗМІ:

1. проведення семінарів, круглих столів, брифінгів, конференцій;
2. надання інформації через веб-сайт суду, офіційну сторінку суду у мережі Фейсбук;
3. розсилання інформації про діяльність суду безпосередньо у ЗМІ;
4. організація інтерв’ю з суддями-спікерами.

Канали комунікації із представниками суб'єктів владних повноважень:

1. надання інформації через веб-сайт суду, офіційну сторінку суду у мережі Фейсбук;
2. участь у спільних нарадах, зустрічах, тощо.
3. обмін інформацією шляхом офіційного листування.

Канали зв'язків зі студентством:

1. надання інформації через веб-сайт суду, офіційну сторінку суду у мережі Фейсбук;
2. сприяння організації проходження практики студентами юридичних спеціальностей.
3. План комунікаційних заходів Ужгородського міськрайонного суду Закарпатської області та апарату суду на 2022-2024 роки (внутрішня

і зовнішня комунікація)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Назва заходу | Цільова | Орієнтована | Очікуваний | Примітка |
|  |  | аудиторія на | дата | результат |  |
|  |  | яку | проведення |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | направлений  захід |  |  |  |
| **1**. | Налагодження  системи  оперативного  обміну  інформацією з професійних та ін. питань діяльності суду та судової системи загалом | судді та  працівники  суду | постійно | ефективна  взаємодія всіх  працівників  суду при  виконанні  професійних  обов'язків,  вироблення  спільних  ПОЗИЦІЇ 3  питань  діяльності суду |  |
| 2. | Оновлення інформації на веб-сайті установи, на офіційній сторінці суду в мережі Фейсбук | громадяни,  відвідувачі  суду,  представники  ЗМІ, громадські  організації,  представники  органів  державної  влади і  місцевого  самоврядування | постійно | швидке, оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду | Матеріал по публічній інформації, статистичній діяльності суду та кадрових питаннях розміщується за умови надання такої відповідними спеціалістами. |
| 3. | Оновлення інформаційних стендів у приміщенні суду | громадяни,  відвідувачі  СУДУ,  представники  ЗМІ,  гіравозахисні  організації | у разі потреби | зменшення черг громадян до загальної канцелярії суду для отримання інформації, швидкість та доступність отримання громадянами інформації |  |
| 4. | Організація виступів, інтерв'ю суддів- спікерів 3 актуальних питань | громадяни регіону, у випадку конкретного питання - відповідні цільові групи | за  домовленістю | презентація суду як відкритої установи, висвітлення окремих питань судочинства та роботи суду |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 5. | Організація оперативного реагування на матеріали у ЗМІ про діяльність суду, що не відповідає дійсності | громадяни | постійно | оперативне  реагування  дозволяє  уникнути  недостовірносгі  інформації, що  може  розміщуватися в ЗМІ щодо роботи суду, передбачає можливість її спростування |  |
| 6. | Проведення | громадяни, учні | у разі | надання | Здійснюється |
|  | інформаційно- | та студенти | потреби | інформації про | на основі |
|  | просвітницької | юридичного |  | особливості | аналізу судової |
|  | роботи | напрямку |  | проваджень у | практики |
|  |  |  |  | певних | Ужгородського |
|  |  |  |  | категоріях | міськрайонного |
|  |  |  |  | справ | суду |
| 7 | Проведення | відвідувачі | один раз на | оцінка довіри |  |
|  | опитування | суду | два роки | до діяльності |  |
|  | громадян- |  |  | суду, |  |
|  | відвідувачів |  |  | отримання |  |
|  | установи з |  |  | інформації про |  |
|  | питань, що |  |  | недоліки |  |
|  | стосуються |  |  | роботи з метою |  |
|  | оцінки та |  |  | їх подальшого |  |
|  | ефективності |  |  | усунення |  |
|  | діяльності суду |  |  |  |  |
| 8. | Проведення | судді, | у разі | інформування |  |
|  | конференцій , | представники | потреби | про роботу |  |
|  | круглих столів, | ЗМІ, |  | суду, |  |
|  | виробничих | представники |  | демонстрація |  |
|  | нарад | органів |  | відкритості |  |
|  |  | державної |  | діяльності, |  |
|  |  | влади, |  | формування |  |
|  |  | адвокати, |  | позитивного |  |
|  |  | громадські |  | іміджу суду |  |
|  |  | організації |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 9. | Проходження  студентами  вищих  навчальних  закладів  України  практики у суді | студенти  юридичних  спеціальностей | на постійній основі | популяризація роботи в суді, підвищення рівня професії юриста |  |
| 10. | Організація  проведення  модельованого  судового  розгляду | студенти  юридичних  спеціальностей | у разі потреби | переведення теоретичних знань студентів у практичну площину |  |
| 11. | Звітування на основі  статистичних даних про кількість розглянутих судом справ | громадяни | щоквартально  один раз нарік | надання інформації про здійснення правосуддя у суді за періодами | Здійснюється на основі аналізу розглянутих справ(по категоріям) за період у квартал та рік |

1. Оцінка та моніторинг результатів комунікаційної діяльності:

За результатами реалізації Комунікаційної стратегії Ужгородського міськрайонного суду Закарпатської області очікується: зростання рівня довіри громадян до суду, підвищення авторитету суду через відкритість та прозорість діяльності суду, підвищення рівня правової обізнаності суспільства про порядок захисту своїх прав у судах, формування позитивного іміджу судової влади та дотримання судового рішення.

Основні результатами , які повинні бути досягнуті:

* наявність зворотного зв'язку з цільовими групами та громадськістю загалом;
* підвищення рівня правової обізнаності населення та ЗМІ;
* підвищення рівня зацікавленості громадян, насамперед, молодих юристів у роботі в суді.