

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Рішенням зборів суддів

Самарського районного суду м. Дніпропетровська

від «24» грудня 2021 року

Голова суду _____ Олексій РУМЯНЦЕВ

КОМУНІКАЦІЙНА СТРАТЕГІЯ

Самарського районного суду м. Дніпропетровська

Вступ

1. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду
2. Стан зв'язків з громадськістю суду.
3. Мета і основні цілі комунікаційної стратегії.
4. Цільові аудиторії суду.
5. Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями
6. План комунікаційних заходів суду на 2022 рік (внутрішня і зовнішня комунікація).
Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності.

1. Вступ

Стратегія комунікаційної діяльності Самарського районного суду м. Дніпропетровська 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», Кодексу 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 (наявний досвід і здобутки)

Самарський районний суд м. Дніпропетровська має певний досвід здійснення внутрішньої і зовнішньої комунікаційної діяльності. Це стало можливим завдяки впровадженню сучасних інформаційних технологій ведення внутрішнього документообігу, ефективним управлінням апаратом суду та донесенням інформації про діяльність суду до широкого кола громадськості через роботу офіційного веб-сайту.

У приміщенні суду працюють інформаційні стенди. Відвідувачі мають можливість ознайомитися з графіком розгляду справ, зразками необхідних документів, заяв, оголошень.

Самарський районний суд м. Дніпропетровська демонструє відкритість своєї роботи, веде планову 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, просвітницька діяльність, налагодження постійного зацікавленого діалогу з громадськістю з питань висвітлення діяльності суду та обговорення актуальних питань.

Планування комунікаційних заходів ведеться з урахуванням результатів опитувань думки громадян, які проводяться серед відвідувачів суду щодо оцінки якості роботи суду та вирішення проблем, які виникають у них при відвідуванні його приміщення.

3. Стан зв'язків з громадськістю суду

Самарський районний суд м. Дніпропетровська має епізодичну співпрацю з представниками ЗМІ, забезпечення якої входить у повноваження прес-секретаря суду. Планово висвітлюються питання організації роботи суду, правової просвіти, діяльності суддів, розгляду справ, які викликають суспільний резонанс.

Самарський районний суд м. Дніпропетровська постійно оновлює матеріали на своїй інтернет-сторінці веб-порталу «Судова влада України», **на сторінці у соціальній мережі Фейсбук.**

4. Мета і основні цілі комунікаційної стратегії

Мета комунікаційної стратегії Самарського районного суду м. Дніпропетровська - формування довіри громадян до системи судочинства в Україні через довіру до роботи Самарського районного суду м. Дніпропетровська, 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;
- підвищення рівня обізнаності громадян щодо специфіки, особливостей і змісту діяльності суду;
- підвищення авторитету судді та працівника апарату суду у суспільстві;
- покращення відносин зі ЗМІ, 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.

5. Цільові аудиторії суду

Відповідно до цілей та актуальних проблем Самарського районного суду м. Дніпропетровська, цільовими аудиторіями є:

Внутрішні:

- професійні судді
- судді у відставці
- працівники судів

Зовнішні:

- громадяни, які звертаються до суду;
- відвідувачі суду;
- професійні організації, інтереси яких вирішуються у судовому порядку, наприклад, представники малого та середнього бізнес тощо;
- правозахисні організації;
- посадові особи виконавчої влади;
- посадові особи місцевих органів влади;
- науково-експертне середовище;
- школярі загальноосвітніх шкіл;
- працівники ЗМІ.

6. Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями

При обранні каналів зв'язку із цільовою аудиторією необхідно обов'язково враховувати специфіку кожної окремої групи.

Краще обирати канали, які є більш масовими, доступними широкому загалу.

Канали зв'язків із громадськістю:

- 1) проведення опитування громадян, як в приміщенні суду, так і он-лайн на офіційному веб - сайті суду;
- 2) надання інформації через веб-сайт суду;
- 3) розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщенні суду;
- 4) проведення «Днів відкритих дверей», семінарських занять, координаційних нарад, круглих столів, публічних зустрічей, тощо;
- 5) надання відповіді на інформаційні запити.

Каналами комунікації зі ЗМІ може бути обрано:

- 1) прес-релізи;
- 2) надання інформації через веб-сайт суду; **на сторінці у соціальній мережі Фейсбук.**
- 3) розсилання інформації про діяльність суду безпосередньо у ЗМІ;
- 4) організація інтерв'ю з головою суду, суддею - спікером.

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

- 1) надання інформації через веб-сайт суду;

- 2) участь у спільних нарадах, зустрічах, тощо.
- 3) обмін інформацією шляхом офіційного листування.

Канали зв'язків зі студентами:

- 1) надання інформації через веб-сайт суду;
- 2) проведення «Днів відкритих дверей»
- 3) сприяння організації проходження практики студентами юридичних спеціальностей.

Обираючи засоби зв'язку зі студентами юридичних спеціальностей, слід звернути увагу, що основною ідеєю співпраці з цією групою є популяризації роботи в суді з метою формування майбутнього високопрофесійного персоналу.

7. План комунікаційних заходів

№ п	Назва заходу	Цільова аудиторія, на яку розрахований захід	Очікуваний результат	Орієнтовна дата проведення	П
Внутрішня комунікація					
1.	Налагодження системи оперативного обміну інформацією працівників суду з професійних питань та питань діяльності суду та судової системи загалом	Судді та працівники апарату суду	Налагодження ефективної комунікаційної взаємодії. вироблення спільних позицій з питань діяльності суду	Постійно	Го н ап
2.	Організація і проведення навчань з працівниками з питань спілкування та взаємодії в колективі	Судді та працівники апарату суду	Формування навичок ефективного спілкування та комунікаційної взаємодії	Постійно	Го н ап
3.	Проведення навчань щодо спілкування зі ЗМІ	Судді та працівники апарату суду	Формування навичок спілкування зі ЗМІ	Постійно	Суд с (пре

4.	Проведення навчання для працівників апарату на предмет інформування відвідувачів суду щодо загальних питань та стану їх справи	Працівники апарату суду	Формування навичок ефективного спілкування та комунікаційної взаємодії	Постійно	К а
5.	Організація семінарів «Дотримання вимог антикорупційного законодавства»	Судді та працівники апарату суду	Оцінка корупційних ризиків, та запобігання корупційним та пов'язаним з корупцією правопорушенням	Лютий-березень 2022 року	Го суд

Самарського районного суду м. Дніпропетровська на 2022 рік

					апарату суду
Зовнішня комунікація					
1.	Оновлення інформації всіх розділів інтернет- сторінки суду на офіційному веб-порталі «Судова влада України», на сторінці у соціальній мережі Фейсбук	Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації, представники органів державної влади і місцевого самоврядування, всі бажаючі	Оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду	Постійно	Г оловний спеціаліст (прес-секретар) , головний спеціаліст (ІТ)
2.	Висвітлення роботи суду: розміщення новин, прес-релізів, прес-анонсів справ, що можуть мати суспільний інтерес, резонансних справ тощо на усіх інтернет-ресурсах суду та у ЗМІ	Всі цільові групи	Оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду	Постійно	Судді, Суддя-спікер, головний спеціаліст (прес-секретар)

3.	Оновлення інформаційних стендів у приміщенні суду	Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації, представники органів державної влади і місцевого самоврядування, всі бажаючі	Оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду	Постійно	головний спеціаліст (прес-секретар), старший секретар суду
4.	Проведення інформаційно-просвітницької роботи суду серед всіх груп відвідувачів	Всі цільові групи	Підвищення обізнаності про діяльність судової системи, професійне орієнтування. Підвищення довіри до роботи суду	Постійно	Керівник апарату суду, головний спеціаліст (прес-секретар), старший секретар суду
5.	Моніторинг матеріалів у ЗМІ, які стосуються діяльності суду, за необхідності - організація оперативного реагування на них	Цільові аудиторії (за результатами моніторингу)	Оперативне реагування покращує сприймання громадянами роботи суду, підвищує довіру до роботи суду	Постійно	Головний спеціаліст (прес-секретар)

6.	Проведення Днів відкритих дверей, у т.ч. присвячених Дню юриста, Всеукраїнському тижню права тощо (враховуючи карантинні норми)	Для школярів та студентів загальноосвітніх закладів Самарського району	Надання інформації про діяльність суду, правова освіта молоді, підвищення довіри до роботи суду	Жовтень, грудень 2022 року	Керівник апарату суду, головний спеціаліст (прес-секретар), старший секретар суду
7.	Встановлення скриньок для повідомлень, відгуків, скарг на недобросовісну поведінку працівників суду та суддів, пропозицій щодо покращення роботи суду, листів вдячності за ефективну роботу та допомогу	Всі цільові групи	Налагодження зворотного зв'язку з користувачами судових послуг	Постійно	Головний спеціаліст (прес-секретар)

8.	Проведення Уроків справедливості (враховуючи карантинні норми)	Школярі Самарського району	Правова освіта молоді, підвищення довіри до роботи суду	Постійно	Головний спеціаліст (прес-секретар)
9.	Проходження студентами вищих навчальних заходів України практики у суді	Студенти юридичних спеціальностей	Популяризація роботи в суді, підвищення рівня професії юриста	Постійно	Голова суду, керівник апарату суду
10.	Проведення опитування громадян-відвідувачів з питань, що стосуються оцінки та ефективності діяльності суду	Відвідувачі суду, користувачі вебсайту	Оцінка довіри до діяльності суду, отримання інформації про недоліки роботи з метою їх подальшого усунення	За потребою, але не рідше одного разу на рік	Заступник керівника апарату суду, головний спеціаліст (прес-секретар)

Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності

Комунікаційна стратегія Самарського районного суду м. Дніпропетровська впроваджується з метою покращення зв'язків із громадськістю, встановлення змістовного та постійного діалогу із суспільством.

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

Громадяни мають сприймати суди як установи, що покликані захищати їх права. Звертаючись до суду, кожен громадянин має очікувати, що рішення суду, яким би воно не було, ухвалено неупереджено, виважено та на підставі норм закону.

Серед інших очікуваних результатів реалізації Комунікаційної стратегії можна назвати:

- підвищення рівня правової обізнаності населення та ЗМІ;
- підвищення рівня зацікавленості громадян, насамперед молодих юристів, у роботі в суді;
- налагодження постійного зв'язку зі ЗМІ з метою оперативного висвітлення діяльності суду;
- формування позитивного іміджу судової влади.