

*Комунікаційна стратегія Апеляційного  
суду Київської області*

*Київ 2015*

# ЗМІСТ

|   |            |
|---|------------|
| <b>Вступ.....</b>   | <b>3-4</b> |
| 1. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду.....   | 5-6        |
| 2. Наявність ресурсів для здійснення комунікацій і проблеми, які<br>потребують вирішення..... | 7          |
| 3. Стан зв'язків з громадськістю суду.....  | 8          |
| 4. Мета і основні цілі комунікаційної стратегії.....  | 9-10       |
| 5. Цільові аудиторії суду.....  | 11         |
| 6. Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями.....                                    | 12-13      |
| 7. Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності.....                               | 14         |
| 8. План комунікаційних заходів суду на 2015-2017 роки (внутрішня і<br>зовнішня комунікація).  |            |

**Нормативно-правові акти, інші документи та література, що використовуються при здійсненні комунікації.**

## ВСТУП

Загальновизнано, що демократична система може функціонувати найбільш ефективно лише у випадку, коли громадськість повністю поінформована. Більше того, через соціальний і технологічний розвиток сучасне життя стало настільки складним, що органи судової влади часто володіють великою кількістю документів та інформації, що представляє суспільний інтерес і є суспільно важливими. Для забезпечення адекватної участі всіх у суспільному житті, необхідно забезпечити, з урахуванням неминучих виключень і обмежень, доступ громадськості до інформації, що знаходиться в розпорядженні державних органів всіх рівнів.

Повсякденне життя людини глибоко пов'язане з діяльністю органів судової влади. З метою захисту прав особи дуже важливо, щоб вона була знайома з інформацією, що знаходиться в розпорядженні Суду - зокрема, інформацію про себе або свої інтереси, - і про те, що доступ до інформації повинен бути забезпечений на основі рівності.

З метою заповнення інформаційного вакууму, що склався в сфері діяльності органів судової влади в Україні, Комунікаційна стратегія Апеляційного суду Київської області розроблена для організації доступу до інформації для громадськості яка є і в інтересах органів судової влади, тому що це може допомогти у встановленні більш тісних відносин між адміністрацією і особою, і, таким чином, ймовірно, зміцнити впевненість громадськості в вітчизняній Феміді.

З метою покращення управлінських задач, функціонування Апеляційного суду Київської області, наближення його до Європейських стандартів розроблено Комунікаційну стратегію. 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 неупередженого правосуддя, а також задля формування позитивного іміджу судової системи України в суспільстві.

Комунікаційна стратегія Апеляційного суду Київської області ( Далі - Суду) розроблена на основі Стратегії розвитку судової системи в Україні на 2015-2020 р.р., схваленої рішенням XII позачергового з'їзду суддів України 25 вересня 2014р., Концепції інформаційно-комунікаційної стратегії Ради суддів України (2014р.), Закону України "Про забезпечення права на справедливий суд", з урахуванням Рекомендацій Ради Європи № R (81) 19 Комітету міністрів для держав-членів про доступ до інформації, що знаходиться у розпорядженні державних органів (Прийнята Комітетом Міністрів 25 листопада 1981 на 340-й зустрічі заступників міністрів).

## *1. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду.*

Апеляційний суд Київської області має певний досвід здійснення внутрішньої і зовнішньої комунікаційної діяльності завдяки впровадженню сучасних інформаційних технологій ведення внутрішнього документообігу, управління апаратом суду та донесення інформації про діяльність суду до широкого кола громадськості.

У структурі апарату Суду функціонують відділи метою діяльності яких зокрема є забезпечення комунікаційної діяльності суду. Це відділи: організаційного забезпечення діяльності голови суду та його заступників, в складі якого працює головний спеціаліст зі зв'язків з громадськістю ( прес-секретар); судової статистики та узагальнення судової практики; відділи забезпечення діяльності судової палати у цивільних та кримінальних справах, відділ планування, фінансування та звітності; кадрової роботи та державної служби; діловодства та обліку звернення громадян; відділ матеріально-технічного та господарського забезпечення; організації служби судових розпорядників.

Результатами комунікаційної діяльності Суду є участь суддів у тематичних лекціях, семінарах, інформування громадськості про діяльність суду на офіційному веб-порталі /Судова Влада України/, /Апеляційний суд Київської області/, також у соціальній мережі Fesеbook тощо.

У приміщенні суду розміщено інформаційні стенди, на яких подається інформація для відвідувачів суду. За їх допомогою відвідувачі мають можливість ознайомитися з списками справ, призначених до розгляду, зразками документів, ставками судового збору, платіжними реквізитами, графіком особистого прийому громадян керівництвом суду тощо;

Апеляційний суд Київської області від початку своєї діяльності прагне відкритості своєї роботи, веде планову та системну комунікаційну діяльність у таких напрямках:

– внутрішній: 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: інформування суспільства про роботу суду, налагодження постійного зацікавленого діалогу з громадськістю та ЗМІ, залучення науковців до обговорення проблем судочинства, залучення студентів та молодих фахівців до проходження практики та стажування у суді тощо.

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

## ***2. Наявність ресурсів для здійснення комунікацій і проблеми, які потребують вирішення.***

Актуальним питанням діяльності суду залишається забезпечення суддів і працівників апарату суду належними умовами праці та відповідними приміщеннями для здійснення правосуддя, а також громадян із обмеженими фізичними можливостями і відвідувачів вільним, безперешкодним доступом до приміщень суду.

Площа та кількість залів судових засідань в Апеляційному суді Київської області не відповідають вимогам, які встановлені та затверджені Державною судовою адміністрацією, тому затверджено графік розгляду справ колегіями суддів, ведеться електронний графік розгляду справ суддями в відповідних залах судових засідань.

Не сприяє налагодженню постійного діалогу суду з громадськістю і низький рівень загальної правової культури населення. Тому при визначенні стану здійснення правосуддя необхідно враховувати не тільки статистичні дані щодо навантаження та обсягу роботи суддів та працівників 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 проблемою постає використання методів, що визначають якість судових послуг через показники суб'єктивних оцінок судового розгляду особами, що є безпосередніми учасниками процесів.

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

З часу створення суду і до цього часу ведеться активна робота забезпечення суддів і працівників апарату належними умовами праці та відповідними приміщеннями для здійснення правосуддя, а також забезпечення громадян, людей з обмеженими фізичними можливостями і відвідувачів вільним, безперешкодним доступом до суду.

У даному напрямку зроблено наступне: організовано роботу семи залів судових засідань, в тому числі з можливістю проведення відеоконференцзв'язку; розширено площі відділу діловодства та обліку звернень громадян (канцелярії) і як наслідок забезпечено можливість відвідувачам суду, шляхом організації куточків підготовки (журнальні столи), розміщуватись при підготовці до подання матеріалів до суду, знайомитись з матеріалами справи. Для очікування виклику судовими розпорядниками до зали судових засідань, коридорні приміщення Суду обладнані місцями очікування.

В Апеляційному суді Київської області наявний конференц-зал суду, який активно використовується для проведення навчання серед працівників апаратів судів, семінарів, засідань зборів суддів, зборів суддів відповідних судових палат, та ін.

З метою забезпечення доступу до здійснення правосуддя особам з обмеженими фізичними властивостями, встановлено пандус.

Кількість залів судових засідань з розгляду кримінальних справ – 4, з розгляду цивільних справ – 3. Така кількість не є достатньою з огляду на те, що фактична кількість суддів Суду складає 60 одиниць та обсяг справ усіх категорій, які розглядають в апеляційному порядку судьями відповідних судових палат.

Крім того, в разі розгляду резонансних справ виникають труднощі з розміщенням відвідувачів судового засідання та представників ЗМІ (з відповідною технікою), та як зали судових засідань мають малу площу.



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

Метою Комунікаційної стратегії Апеляційного суду Київської області є:

- підвищення авторитету судової влади в суспільстві;
- підвищення рівня авторитету Апеляційного суду Київської області як органу правосуддя;
- надання громадськості інформації про діяльність Апеляційного суду Київської області;
- підвищення престижності професії судді і працівника апарату суду;
- підвищення рівня правової культури особи, яка прийшла або прийде до суду;
- підвищення якості представництва інтересів сторін в суді;
- оптимізація роботи апарату суду, підвищення ефективності роботи суддів і працівників суду;
- підвищення обізнаності відвідувачів суду про судові правила і процедури.

Основними принципами комунікаційної діяльності 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 громадськістю, органами державної влади (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.

## **5. Цільові аудиторії суду.**

Відповідно до мети Комунікаційної стратегії Суду, її цільовими аудиторіями є:

- 1) учасники судових процесів, відвідувачі суду, громадськість загалом;
- 2) представники ЗМІ;
- 3) студенти юридичних факультетів та юридичних навчальних закладів, що проходять практику у суді;
- 4) представники суб'єктів владних повноважень;
- 5) науковці, адвокати, юристи загалом.

Всі ці групи становлять зовнішню цільову аудиторію, що на цей час є найбільш пріоритетною цільовою групою.

До внутрішньої цільової аудиторії належать судді та працівники апарату Суду.

## **6. *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 було б обрати канали, які є більш масовими, доступними широкому загалу.

Канали зв'язків із громадськістю:

- 1) проведення опитування громадської думки, як в приміщенні Суду, так і он-лайн на офіційному веб-сайті [koa.court.gov.ua](http://koa.court.gov.ua);
- 2) випуск друкованої продукції (періодичне видання у вигляді «Вісника Апеляційного суду Київської області», буклети, брошури тощо);
- 3) надання інформації через веб-сайт суду;
- 4) розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщенні суду;
- 6) надання інформації запитувачам;
- 7) проведення «Днів відкритих дверей», семінарських занять, координаційних нарад, круглих столів, публічних зустрічей, тощо;
- 8) анкетування, дослідження громадської думки.

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

Каналами комунікації зі ЗМІ може бути обрано:

- 1) спеціальні навчальні заходи, тематичні семінари для журналістів;
- 2) прес-релізи, прес-конференції для журналістів, пост-прес-релізи;
- 3) надання інформації через веб-сайт суду;
- 4) розсилання інформації про діяльність суду безпосередньо у ЗМІ;
- 5) організація інтерв'ю;
- 6) підписка на електронну розсилку новин Суду;

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

Добір засобів комунікації необхідно здійснювати з наданням переваги таким освітнім заходам:

- 1) зустрічі, обговорення тем, безпосередньо пов'язаних із діяльністю суду;
- 2) залучення студентів до заходів, що проводяться у суді;
- 3) сприяння організації проходження практики студентами юридичних спеціалізацій у суді з охопленням діяльності усіх відділів Суду та відвідування у якості слухачів залів судових засідань під час здійснення судового розгляду справи.

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

- 1) надання інформації через веб-сайт суду;
- 2) обмін інформацією шляхом офіційного листування тощо.

Каналами комунікації з науковцями, адвокатами, юристами загалом можуть бути:

- 1) зустрічі, обговорення тем, безпосередньо пов'язаних із діяльністю суду;
- 2) надання інформації через веб-сайт суду;
- 3) спеціальні навчальні заходи, тематичні семінари;
- 4) створення віртуальної аудиторії за допомогою блогів для роботи над удосконаленням діяльності суду.

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

Комунікаційна стратегія Суду впроваджується з метою покращення зв'язків із громадськістю, встановлення змістовного та постійного діалогу із суспільством, доступності правосуддя, публічності судового розгляду.

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

Громадяни мають сприймати суди як установи, покликані захищати їхні 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.

**8. План комунікаційних заходів суду на 2015-2017 роки  
(внутрішня і зовнішня комунікація).**

| № п/п | Назва заходу   | Цільова аудиторія на яку направлений захід   | Орієнтована дата проведення                  | Очікуваний результат  | Примітка   |
|-------|--|--|--|---|--|
| 1     | Розроблення та затвердження Положення про Прес-службу Суду   | громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації, представники органів державної влади і місцевого самоврядування | листопад 2015 року                           | створення ефективного комунікативного зв'язку   | керівництво суду   |
| 2     | Організація виступів, інтерв'ю керівництва суду, суддів з 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   | головний спеціаліст зі зв'язків зі ЗМІ ( прес-секретар)  |
| 3     | Моніторинг матеріалів у ЗМІ, які стосуються діяльності АСКО та місцевих загальних судів Київської області, співпраця з місцевими судами за даним напрямком, при необхідності, організація оперативного реагування на них | цільові аудиторії, які визначаються за результатами моніторингу  | постійно                                     | оперативне реагування дозволяє уникнути недостовірності інформації, що може розміщуватися в ЗМІ щодо роботи АСКО та місцевих загальних судів Київської області, передбачає можливість її спростування     | головний спеціаліст зі зв'язків зі ЗМІ (прес-секретар)   |
| 4     | Проведення «Днів відкритих дверей»   | студенти, школярі  | не рідше одного разу на рік                  | надання інформації про особливості роботи в суді, підвищення довіри до суду, правове виховання  |  |
| 5     | Проведення круглих столів, публічних зустрічей, семінарських занять, тощо  | судді, представники ЗМІ, громадські організації, представники органів державної влади і місцевого самоврядування                       | щоквартально                                 | презентація Суду як відкритої установи, висвітлення окремих питань судочинства та організації роботи суду, виявлення проблемних питань, які потребують вирішення задля підвищення довіри до судової влади | керівництво суду, начальник відділу організаційного забезпечення діяльності голови суду та його заступників, прес-секретар |
| 6     | Проведення опитування громадян-відвідувачів з питань, що стосуються оцінки та ефективності діяльності суду   | відвідувачі суду, користувачі веб - сайтом суду  | за потребою, але не рідше одного разу на рік | оцінка довіри до діяльності суду, отримання інформації про недоліки роботи з  | керівник апарату, головний спеціаліст зі зв'язків зі ЗМІ (прес-  |

|    |   |  |                     |   |  |
|----|---|--|---------------------|---|--|
|    |   |  |                     | метою їх подальшого усунення  | секретар)  |
| 7  | Проведення конференцій, круглих столів, виробничих нарад  | судді, представники ЗМІ, представники органів державної влади, адвокати, громадські організації  | у разі необхідності | інформування про роботу суду, демонстрація відкритості діяльності, формування позитивного іміджу суду | керівництво суду, головний спеціаліст зі зв'язків зі ЗМІ (прес-секретар) |
| 8  | Брати активну участь у семінарах, конференціях, «круглих столах», офіційних заходах, які організують органи державної влади, правоохоронні органи та правозахисні організації з питань застосування права | судді, представники ЗМІ, представники органів державної влади, адвокати, громадські організації  | постійно            | отримання позитивного досвіду в сфері налагодження комунікативних зв'язків                            | керівництво суду,  |
| 9  | Проходження студентами вищих навчальних закладів України практики у Суді  | студенти юридичних спеціальностей  | на постійній основі | популяризація роботи в суді, підвищення рівня професії юриста   | голова суду, керівник апарату  |
| 10 | Створення у соціальних мережах Twitter, Youtube сторінки Суду з метою висвітлення діяльності Суду   | громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації, представники органів державної влади і місцевого самоврядування | на постійній основі | інформування про роботу суду, демонстрація відкритості діяльності, формування позитивного іміджу суду | головний спеціаліст зі зв'язків зі ЗМІ (прес-секретар)                   |
| 11 | Створення єдиного інформаційного центру в Суді для надання інформації   | громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації, представники органів державної влади і місцевого самоврядування | на постійній основі | інформування про роботу суду, демонстрація відкритості діяльності, формування позитивного іміджу суду | голова суду, керівник апарату  |



**Нормативно-правові акти, інші документи та література, що використовуються при здійсненні комунікації.**

1. Конституція України.
2. Закон України «Про судоустрій і статус суддів».
3. Закону України "Про забезпечення права на справедливий суд".
4. Закон України « Про доступ до публічної інформації».
5. Закон України «Про звернення громадян».
6. Стратегія розвитку судової системи в Україні на 2015-2020 р.р.
7. Концепція інформаційно-комунікаційної стратегії Ради суддів України.
8. Рекомендацій Ради Європи № R (81) 19 Комітету міністрів для держав-членів про доступ до інформації, що знаходиться у розпорядженні державних органів (Прийнята Комітетом Міністрів 25 листопада 1981 на 340-й зустрічі заступників міністрів).
9. Логунова М.М., Лашкіна М.Г., Гвоздик П.О., Алексеев А.Г. Комунікації судової влади: науково-практичний посібник, Київ «АДЕФ-Україна», 2012.