

Комунікаційна стратегія Новозаводського районного суду міста Чернігова

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 2022-2023 роки (внутрішня і зовнішня комунікація).
9. Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності.

Вступ

Стратегія комунікаційної діяльності Новозаводського районного суду міста Чернігова 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.

Аналіз стану комунікаційної діяльності суду

Новозаводський районний суд міста Чернігова має певний досвід здійснення внутрішньої і зовнішньої комунікаційної діяльності. Це стало можливим завдяки впровадженню сучасних інформаційних технологій, ведення внутрішнього документообігу, управління апаратом суду та донесенням інформації про діяльність суду до широкого кола громадськості.

Метою діяльності управління інформаційного забезпечення є інформування суспільства про діяльність Новозаводського районного суду міста Чернігова шляхом оприлюднення інформації на офіційному вебсайті суду, у засобах масової інформації, у мережі Інтернет.

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.

Прес-служба суду виконує функції забезпечення зв'язків із громадянами та ЗМІ, що поступово набувають системного характеру. Щоденно здійснюється моніторинг висвітлення діяльності суду в ЗМІ. На офіційному вебсайті оприлюднюється інформація про заходи, які проводить суд, а також ті, в яких беруть участь судді та працівники апарату суду.

У приміщенні суду працюють інформаційні стенди на яких подається інформація для відвідувачів суду.

Відвідувачі суду мають можливість ознайомитися зі списками справ призначених до розгляду, зразками документів, ставками судового збору, платіжними реквізитами, графіком особистого прийому громадян керівництвом суду, а також отримати необхідні копії рішень та ухвал суду.

Новозаводський районний суд міста Чернігова демонструє відкритість своєї роботи, веде системну комунікаційну діяльність у двох напрямках:

Внутрішній – робота з судьями 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 та ЗМІ, залучення студентів та молодих фахівців 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, які виникають у них при відвідуванні цього приміщення.

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

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

Однак у зв'язку із зростанням кількості справ, які надходять до суду, кількість залів судових засідань є недостатньою.

Будівля суду не потребує капітального ремонту, однак потребує поточного ремонту та збільшення приміщення так як у суді відсутні кімнати для тримання підсудних (засуджених), не обладнано кімнати для спілкування адвоката з підсудними/засудженими та не обладнано окреме приміщення для ознайомлення громадян зі справами. Відсутні умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями для пересування у приміщенні суду по поверхах. Санітарно-гігієнічне приміщення для відвідувачів суду розташоване на другому поверсі будівлі, воно не відповідає вимогам щодо доступності для людей з обмеженими можливостями.

У суді існує посада прес-секретаря. Спілкування зі ЗМІ здійснюється через прес-релізи, повідомлення для преси, підготовку інтерв'ю керівництва і представників суду, У суді необхідно вирішити питання про обладнання міні прес-центру.

Зустрічі з представниками ЗМІ, які проводяться у робочих кабінетах, або випадкових приміщеннях, оскільки зали судових засідань зайняті під проведення судових засідань, не сприяють формуванню позитивного іміджу суду, створюють проблеми у спілкуванні з журналістами.

Стан зв'язків з громадськістю суду.

Новозаводський районний суд міста Чернігова здійснює співпрацю з місцевими та регіональними представниками центральних ЗМІ, забезпечення якої входить у повноваження голови суду, судді-спікера та прес-секретаря. Висвітлюються питання організації роботи суду, правової просвіти, діяльності суддів, розгляду справ, які викликають суспільний резонанс.

Суд постійно оновлює матеріали на своїй інтернет-сторінці веб-порталу «Судова влада України» та на сторінці суду у мережі Facebook.

Окрім того, суд веде інформаційно-просвітницьку роботу з молоддю – студентами та школярами. У таких заходах студенти-правники та школярі мають змогу знайомитися з роботою суду.

При виникненні потреби - організовуються зустрічі з актуальними цільовими аудиторіями.

Мета і основні цілі комунікаційної стратегії

Мета комунікаційної стратегії Новозаводського районного суду міста Чернігова – формування довіри громадян до системи судочинства в Україні через довіру до роботи 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 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.

Цільові аудиторії суду

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

Внутрішні:

- професійні судді
- судді у відставці
- працівники суду

Зовнішні:

- громадяни, які часто звертаються до суду.
- відвідувачі суду;
- професійні організації, інтереси яких вирішуються у судовому порядку;
- члени кредитних спілок та спілок ошуканих вкладників;
- правозахисні організації;
- посадові особи виконавчої влади;
- посадові особи місцевих органів влади;
- науково-експертне середовище;
- студенти юридичних факультетів, школярі;
- працівники ЗМІ;

Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями

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

Найбільш численною та різноманітною є група громадян, отже, для неї краще обрати канали, які є більш масовими та доступними.

Канали зв'язків із громадськістю:

- 1) проведення опитування (анкетування) відвідувачів суду;
- 2) надання інформації через вебсайт суду;
- 3) розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщенні суду;
- 4) надання інформації запитувачам;
- 5) проведення «Днів відкритих дверей»;
- 6) висвітлення інформації через соціальну мережу Facebook;
- 7) висвітлення інформації у ЗМІ і мережі Інтернет.
- 8) проведення особистого прийому громадян керівником апарату суду та головою суду.

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

Каналами комунікації зі ЗМІ може бути обрано:

- 1) надання інформації через вебсайт суду;
- 2) організація інтерв'ю з повноваженими особами суду;
- 3) висвітлення інформації через соціальну мережу Facebook;
- 4) надання інформації ЗМІ про діяльність суду у формі прес-анонсів, прес-релізів;

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

- 1) надання інформації через вебсайт суду;
- 2) обмін інформацією шляхом офіційного листування.

Обираючи засоби зв'язку зі школярами та 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) надання інформації через вебсайт суду;
- 2) проведення «Днів відкритих дверей»;
- 3) сприяння організації проходження практики студентами юридичних закладів;
- 4) екскурсії, зустрічі, обговорення тем, безпосередньо пов'язаних із діяльністю судів.

План комунікаційних заходів Новозаводського районного суду міста Чернігова на 2022 -2023 роки

№ п/п	Назва заходу	Цільова аудиторія, на яку розрахований захід	Очікуваний результат	Орієнтовна дата проведення	Відповідальні особи
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	Голова суду суддя - спікер
2.	Організація і проведення навчання «Щодо правильності заповнення е-декларацій»	Працівники апарату суду	Дотримання вимог Закону України «Про запобігання корупції»	Лютий 2022 Лютий 2023	Консультант суду
3.	Організація і проведення спільних заходів, а саме: семінарів, навчань, нарад з працівниками апарату суду	Працівники апарату суду	Налагодження ефективної комунікаційної взаємодії, вироблення спільних позицій з питань діяльності суду	Постійно	Керівник апарату суду та заступник керівника апарату суду
4.	Організація та проведення семінару «Зміни до законодавства»	Працівники апарату суду	Покращення виконання функціональних обов'язків працівниками суду	За необхідності	Консультанти суду
Зовнішня комунікація					
5.	Оновлення інформації всіх розділів Інтернет - сторінки суду на офіційному веб-порталі «Судова влада України»	Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації, представники органів державної влади, всі охочі	Оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду	Постійно	Головні спеціалісти прес-секретар
6.	Оновлення інформаційних стендів суду	Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські	Оперативне отримання довідкової інформації	Постійно	Консультанти суду

		організації, представники органів державної влади, всі бажаючі	громадянами про діяльність суду		
7.	Організація інтерв'ю, коментарів з повноваженими особами суду, суддів з актуальних питань	Громадяни, ЗМІ	Презентація суду як відкритої установи, висвітлення окремих питань судочинства та роботи суду	За попередньою домовленістю, постійно	Голова суду, суддя спікер, керівник апарату суду, прес-секретар
8.	Проведення «Дня відкритих дверей»	Студенти, школярі, всі бажаючі громадяни	Надання інформації про діяльність суду, підвищення довіри до роботи суду	Постійно	Голова суду, суддя - спікер, керівник апарату суду, прес-секретар
9.	Висвітлення у ЗМІ заходів, які проводяться у суді	Громадяни, громадські організації, молодь	Інформування про роботу суду, демонстрація відкритості діяльності, формування позитивного іміджу суду, підвищення довіри громадян до правосуддя	Постійно	Прес-секретар
10.	Проходження студентами навчальних закладів України практики у суді	Студенти юридичних вузів	Ознайомлення з роботою суду	Постійно	Голова суду, керівник апарату суду
11.	Участь у семінарах, конференціях, круглих столах, офіційних заходах, які (в разі їх проведення) організовуються на базі Чернігівського апеляційного суду, які проводяться в режимі онлайн	Судді, працівники апарату суду	Налагодження комунікаційних зв'язків	Постійно	Керівник апарату суду, прес-секретар
12.	Інформація про рух судових справ та стан їх розгляду, що мають суспільний інтерес	Громадяни, ЗМІ, учасники судових процесів	Своєчасне інформування осіб, про день, час та місце розгляду справ	Постійно	Помічники суддів, прес-секретар
13.	Оновлення у соціальних мережах «Facebook» сторінки суду з метою	Громадяни, представники ЗМІ, громадські	Інформування про роботу суду	Постійно	Прес-секретар

	висвітлення діяльності суду	організації і всі бажаючі			
14	Моніторинг матеріалів у ЗМІ, які стосуються діяльності суду при необхідності, організація оперативного реагування на них	Цільова аудиторія за результатами моніторингу	Оперативне реагування покращує сприймання громадянами роботи суду, підвищує довіру до роботи суду	Постійно	Прес-секретар, суду, суддя спікер, керівник апарату суду

Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності

Комунікаційна стратегія Новозаводського районного суду міста Чернігова впроваджується з метою покращення зв'язків із громадськістю та встановлення змістовного та постійного діалогу із суспільством.

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

Моніторинг результатів комунікаційної діяльності :

- підвищення рівня правової обізнаності населення та ЗМІ;
- налагодження постійного зв'язку зі ЗМІ з метою оперативного висвітлення діяльності суду;
- формування позитивного іміджу судової влади.

Відповідальні за здійснення комунікаційної стратегії:

Контроль і координація комунікаційної діяльності суду: голова Новозаводського районного суду міста Чернігова, керівник апарату суду.

Відповідальні за виконання: суддя спікер, прес-секретар суду.