

КОМУНІКАЦІЙНА СТРАТЕГІЯ
Бориспільського міськрайонного суду Київської області
на 2015- 2017 роки

Зміст

1. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду .
2. Ресурси для здійснення комунікації і проблеми, які потребують вирішення.
3. Стан зв'язків суду з громадськістю.
4. Цільова аудиторія комунікаційної діяльності суду.
- 5.Форми і засоби комунікації (канали зв'язків) з цільовими аудиторіями.
6. План комунікаційних заходів суду на 2015-2017 роки.
7. Оцінка та моніторинг результатів комунікаційної діяльності.

Вступ

Комунікаційна стратегія Бориспільського міськрайонного суду Київської області є основним документом для здійснення зовнішньої та внутрішньої комунікації на регіональному рівні, яка включає в себе чіткий план дій, 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.

Головна *мета комунікаційної стратегії суду* – створити позитивний імідж про діяльність суду та сприяти співпраці між судом , ЗМІ, громадянами, громадськими організаціями та суспільством в цілому.

Пріоритетними *завданнями комунікаційної стратегії суду* є: забезпечення прозорості діяльності суду, підвищення його авторитету в суспільстві, а також престижу роботи в суді.

Комунікаційна стратегія Бориспільського міськрайонного суду Київської області розроблена на основі Стратегії розвитку судової системи в Україні на 2015 – 2020 роки, схваленої рішенням XII позачергового з'їзду суддів України 25 вересня 2014 року, Концепції інформаційно – комунікаційної стратегії Ради суддів України, 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 Кабінетом Міністрів 25 листопада 1981 на 340 – й зустрічі заступників міністрів).

1. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду

Функції забезпечення комунікаційної діяльності суду покладено відповідно до наказу керівника апарату суду на головного спеціаліста із забезпечення зв'язків з засобами масової інформації (прес - секретаря).

Бориспільський міськрайонний суд Київської області здійснює свою комунікаційну діяльність у двох напрямках – внутрішньому та зовнішньому.

Внутрішній напрямок включає в себе роботу з судьями та працівниками апарату суду щодо вдосконалення їх професійних та комунікативних навиків, підвищення комфортності для відвідувачів і роботи працівників суду.

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. Здійснення постійного моніторингу висвітлення діяльності Бориспільського міськрайонного суду Київської області в ЗМІ.
2. Оприлюднення інформації про заходи, які відбуваються в суді на офіційному веб-сайті, а також проведення роботи по його оновленню.
3. Проведення таємного анкетування відвідувачів;
4. Аналіз надходження запитів про надання публічної інформації, що надходять у письмовій формі чи будь-якими іншими засобами зв'язку (поштою, факсом, електронною поштою);
5. В міру необхідності забезпечення підготовки та поширення матеріалів про діяльність суду, надсилання у відповідні видання офіційних заяв, спростувань, роз'яснень у зв'язку із публікаціями про діяльність суду.
6. Аналіз телефонних дзвінків, які надходять до суду;
7. Оновлення інформаційних стендів із зразками заяв, розрахункових рахунків суду.
8. Встановлення графіку прийому громадян керівництвом суду.

9. Підвищення рівня правової освіти населення шляхом інформування громадян про шляхи забезпечення їх конституційних прав та необхідність дотримання ними конституційних обов'язків.

2. Ресурси для здійснення комунікації 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 Бориспільському міськрайоновому суді Київської області не відповідають вимогам, які встановлені та затверджені Державною судовою адміністрацією, тому кабінети суддів обладнані для слухання судових справ.

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 суду з громадськістю

Важливою метою комунікаційної стратегії суду є налагодження співпраці з місцевими газетами такими як «Ринок Бориспіль», «Трудова Слава», «Термінал». В перспективі передбачається ведення спеціальної рубрики суду в одному із місцевих ЗМІ, де б висвітлювалися питання організації роботи суду, правової просвіти, розгляду справ, які викликають у суспільстві резонанс тощо.

Важливим напрямком роботи із громадськістю є організація круглих столів та конференцій для обговорення найактуальніших проблем.

4. Цільова аудиторія комунікаційної діяльності суду

Цільовою аудиторією комунікаційної діяльності Бориспільського міськрайонного суду Київської області є:

внутрішні:

- професійні судді;
- працівники суду.

зовнішні:

- громадяни: учасники судових процесів (позивачі, відповідачі 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 (інваліди, діти війни тощо);

- посадові особи органів виконавчої влади,
- посадові особи місцевих органів влади;
- правозахисні організації;
- працівники ЗМІ;
- студентство.

5. *Форми і засоби комунікації (канали зв'язків) 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, 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;

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) проведення семінарів, круглих столів, брифінгів, конференцій;
- 2) надання інформації через веб-сайт суду;
- 3) розсилання інформації про діяльність суду безпосередньо у ЗМІ;
- 4) організація інтерв'ю з керівництвом.

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.

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.

Канали зв'язків зі студентством:

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

6. План комунікаційних заходів Бориспільського міськрайонного суду Київської області на 2015-2017 роки (внутрішня і зовнішня комунікація)

№	Назва заходу	Цільова аудиторія на яку направлений захід	Орієнтована дата проведення	Очікуваний результат	Примітка
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 позицій з питань діяльності суду	відповідальний заступник голови суду – Борець Є.О.
2.	Оновлення Інтернет сторінки суду	громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації, представники органів державної влади і місцевого самоврядування	постійно	швидке, оперативне отримання інформації про діяльність суду	відповідальний – головний спеціаліст з інформаційних технологій Прожейко О.В.
3.	Оновлення інформаційних стендів у приміщенні суду	громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, правозахисні організації	в міру необхідності, у зв'язку із новими змінами в законодавстві	зменшення черг громадян до загальної канцелярії суду для отримання інформації, швидкість та доступність отримання громадянами інформації	відповідальна – керівник апарату суду Семешко Т.І.
4.	Організація	громадяни	за	презентація суду як	відповідальна –

	виступів, інтерв'ю керівництва суду, суддів з актуальних питань	регіону, у випадку конкретного питання – відповідні цільові групи	домовленістю	відкритої установи, висвітлення окремих питань судочинства та роботи суду	Ярмак М.І.
5.	Моніторинг матеріалів у ЗМІ, які стосуються діяльності суду, 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 суду, передбачає можливість її спростування	відповідальні – Ярмак М.І.; Семешко Т.І.
6.	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	відповідальні – Семешко Т.І., Мельничук М.В.
7	Проведення опитування громадян-відвідувачів з питань, що стосуються оцінки та ефективності діяльності суду	відвідувачі суду	не рідше одного разу на рік	оцінка довіри до діяльності суду, отримання інформації про недоліки роботи з метою їх подальшого усунення	відповідальні – Семешко Т.І., Мельничук М.В.
8.	Проведення конференцій, круглих столів, виробничих нарад	судді, представники ЗМІ, представники органів державної влади, адвокати, громадські організації	в міру необхідності	інформування про роботу суду, демонстрація відкритості діяльності, формування позитивного іміджу суду	відповідальні – Вознюк С.М.; Борець Є.О.
9.	Проходження студентами вищих навчальних закладів України практики у суді	студенти юридичних спеціальностей	постійно	популяризація роботи в суді, підвищення рівня професії юриста	відповідальні – Семешко Т.І., Мельничук М.В.

7. Оцінка та моніторинг результатів комунікаційної діяльності:

За результатами реалізації Комунікаційної стратегії Бориспільського міськрайонного суду Київської області 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 на підставі норм закону.

Основні результатами , які повинні бути досягнуті:

- наявність зворотного зв'язку з цільовими групами та громадськістю загалом;
- підвищення рівня правової обізнаності населення та ЗМІ;
- налагодження сталих зв'язків зі ЗМІ з метою оперативного висвітлення діяльності суду.