

Затверджено наказом голови
Балаклійського районного суду
Харківської області
№02-04/53 від 26.12.2017 року

**Комунікаційна стратегія
Балаклійського районного суду Харківської області на 2018-2019 р.р.**

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 2018-2019 роки (внутрішня і зовнішня комунікація).
9. Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності та моніторинг результатів комунікаційної діяльності.

1. Вступ

Стратегія комунікаційної діяльності Балаклійського районного суду Харківської області 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.

Контроль і координацію комунікаційної діяльності суду: здійснює голова суду, а відповідальним за виконання є заступник керівника апарату суду (прес-секретар суду).

2. Аналіз стану комунікаційної діяльності Балаклійського районного суду Харківської області

Балаклійський районний суд Харківської області 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 через ЗМІ.

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. Діє автоматизована система документообігу суду «Д-3».

Унаслідок цього було вдалося досягти *стабільності* кадрового складу суду, формування згуртованої професійної команди суддів і працівників апарату суду, покращення надання якісних та професійних судових послуг громадянам

У штаті апарату Балаклійського районного суду Харківської області для взаємодії з засобами масової інформації працює суддя- спікер та заступник керівника апарату суду (прес-секретар). Прес -секретар здійснює інформування суспільства про діяльність Балаклійського районного суду Харківської області шляхом оприлюднення інформації на офіційному веб-сайті суду: <https://bll.hr.court.gov.ua>.

У приміщенні суду наявні інформаційні стенди. На вказаних стендах знаходиться інформація про розклад роботи та контакти Балаклійського районного суду Харківської області. Відвідувачі мають можливість ознайомитися з графіком розгляду справ, зразками документів, з платіжними реквізитами, з графіком особистого прийому громадян головою суду та керівником апарату суду, тощо. Таким чином, Балаклійський районний суд Харківської області прагне до відкритості та прозорості у своїй роботі, веде планову та системну комунікаційну діяльність у двох напрямках:

Внутрішній – робота з професійними 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 суспільства про роботу суду, просвітницька діяльність, налагодження постійного зацікавленого діалогу з громадськістю та засобами масової інформації, залучення студентів та молодих фахівців до проходження практики у суді.

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

Функціональна придатність приміщення суду для здійснення якісного правосуддя у задовільному стані.

У суді наявні 6 залів судових засідань, з них: - 5 залів судових засідань для розгляду кримінальних справ та 1 зал судових засідань для розгляду цивільних справ, організовані місця для відвідувачів суду, шляхом організації куточків підготовки (письмові столи, лавочки), встановлено пандус, з кнопкою виклику працівника апарату суду, для осіб з обмеженими фізичними можливостями.

У Балаклійському районному суді Харківської області налагоджена співпраця з засобами масової інформації регіону, в штаті суду не існує посади прес-секретаря виконання обов'язків прес – секретаря покладено на заступника керівника апарату суду. Спілкування зі ЗМІ здійснюється через повідомлення для преси, підготовку інтерв'ю керівництва і представників суду, тощо. У суді потрібно вирішити питання про обладнання міні

Не сприяє налагодженню постійного зацікавленого діалогу суду з громадськістю і низький рівень загальної правової культури населення регіону. Тому при визначенні стану здійснення правосуддя необхідно враховувати не тільки статистичні дані щодо навантаження та обсягу роботи суддів та працівників апарату суду, а й реальні потреби громадян, які звертаються до суду і хочуть реалізувати своє право на захист ефективно й у визначені законом строки. Це є однією з причин невідповідних запитів до працівників суду, недовіри до діяльності суду, масових одноразових звернень до суду, що створює дискомфортні умови перебування у приміщенні як самих громадян, так і працівників суду. Як наслідок – формується негативне ставлення до суду загалом.

4. Стан зв'язків з громадськістю суду.

Балаклійський районний суд Харківської області має епізодичну співпрацю з місцевими представниками ЗМІ, забезпечення якої входить у повноваження прес-секретаря. Час від часу висвітлюються питання організації роботи суду, правової просвіти, діяльності суддів, розгляду справ, які викликають суспільний резонанс тощо.

Балаклійський районний суд Харківської області постійно оновлює матеріали на своїй інтернет-сторінці веб-порталу «Судова влада України».

5. Мета і основні цілі комунікаційної стратегії

Мета комунікаційної стратегії Балаклійського районного суду Харківської області – формування довіри громадян до системи судочинства в Україні через довіру до роботи Балаклійського районного суду Харківської області, 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;
- 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.

6. Цільові аудиторії суду (у відповідності зі специфікою регіону)

Відповідно до цілей та актуальних проблем Балаклійського районного суду Харківської області, цільовими аудиторіями є:

Внутрішні:

- судді
- судді у відставці
- працівники апарату суду

Зовнішні:

- громадяни, які часто звертаються до суду – (як-то: громадяни, які мають статус «діти війни», ліквідатори Чорнобильської аварії);
- громадяни: учасники судових процесів (позивачі, відповідачі тощо) та особи, які потребують судового захисту;
- відвідувачі суду;
- посадові особи виконавчої влади;
- посадові особи місцевих органів влади;
- науково-експертне середовище;
- студентство;
- школярі загальноосвітніх шкіл та інтернатів;
- працівники ЗМІ.

На даний час, попри вирішення актуальних питань комунікацій, для суду пріоритетними цільовими групами є групи, що становлять зовнішню цільову аудиторію.

7. Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями

Під час вибору каналів зв'язку із цільовою аудиторією необхідно обов'язково врахувати специфіку кожної окремої групи.

Обираючи засоби комунікації із громадянами, слід розуміти, що ця група є найбільш численною та різноманітною, отже краще обирати канали, які є більш масовими та доступними для населення.

Канали зв'язку з громадськістю:

- надання інформації через веб-сайт суду;
- розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщенні суду;
- проведення опитування громадської думки.

Під час визначення каналів комунікації Балаклійського районного суду Харківської області із представниками ЗМІ необхідно врахувати, що ця група є більш вузькою та спеціалізованою, що в окремих засобах масової інформації працюють журналісти, які спеціалізуються на правничій тематиці.

Канали комунікації зі ЗМІ може бути обрано:

- роз'яснення і консультації з питань пов'язаних з діяльністю судів;
- прес-тури для журналістів (День відкритих дверей);
- надання інформації через веб-сайт суду;
- організація інтерв'ю з керівництвом суду;

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

- надання інформації через веб-сайт суду;
- обмін інформацією шляхом офіційного листування.

Обираючи засоби зв'язку із 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:

- зустрічі, обговорення тем, безпосередньо пов'язаних із діяльністю суду;
- залучення студентів до заходів, що проводяться в суді;
- сприяння організації проходження практики студентами юридичної спеціалізації у суді.

**8. План комунікаційних заходів Балаклійського районного суду Харківської області
на 2018 – 2019 рік**

№ зп	Назва заходу	Цільова аудиторія, на яку направлений захід	Очікуваний результат	Орієнтовна дата проведення	Відповідальні за виконання
Внутрішня комунікація					
1.	Тренінг «Шляхи формування внутрішньої мотивації працівників суду»	працівники апарату суду	Моніторинг рівня мотивації працівників суду, визначення основних способів мотивації працівників апарату суду, які в свою чергу забезпечать ефективне надання судових послуг відвідувачам суду	березень 2018	заступник керівника апарату суду (прес-секретар)
2.	Семінар «Правила спілкування працівників апарату суду з представниками ЗМІ»	Судді та працівники апарату суду	вивчення основних правил та принципів спілкування з представниками ЗМІ	травень 2018	заступник керівника апарату суду (прес-секретар)
3.	Семінар «Конструктивна взаємодія в колективі»	працівники апарату суду	формування ефективної команди	постійно	заступник керівника апарату суду (прес-секретар)
4.	Тренінг « Уроки особливого етикету»	працівники апарату суду	покращення навиків у спілкуванні з людьми з інвалідністю та вдосконалення надання судових послуг людям з обмеженими фізичними можливостями	липень 2018	заступник керівника апарату суду (прес-секретар)
5.	Тренінг «Емоційне вигорання»	працівники апарату суду	уникнення процесу емоційного вигорання у працівників апарату суду	жовтень 2018	заступник керівника апарату суду (прес-секретар суду)

6.	Проведення спільних заходів з органами суддівського самоврядування та суддями у відставці	судді, працівники апарату суду, судді у відставці, керівники органів суддівського самоврядування	налагодження ефективної комунікаційної взаємодії, вироблення спільних позицій з питань діяльності суду	постійно	суддя-спікер, заступник керівника апарату суду (прес-секретар)
7.	Семінар практикум «Культура діалогу. Прийом відвідувачів»	Працівники канцелярії суду	Опанування культури мови і мовлення та правил мовного етикету для чіткої організації прийому відвідувачів суду	лютий 2019	Прес-секретар суду, заступник керівника апарату суду
8.	Заняття «Дотримання вимог антикорупційного законодавства»	Працівники апарату суду	Запобігання корупційним та пов'язаними з корупцією правопорушенням	травень 2019	Керівник апарату суду
9.	Тренінгове заняття «Соціально-психологічний клімат в колективі»	Працівники апарату суду	Встановлення сприятливих, ефективних і лояльних відносин між працівниками суду, між працівниками і керівництвом суду	вересень 2019	Прес-секретар суду, керівник апарату суду

Зовнішня комунікація

1.	Оновлення інформації на офіційному веб-сайті суду та інформаційних стендах суду	громадяни, відвідувачі суду, представники органів держаної влади і місцевого самоврядування, представники ЗМІ	оперативне та достовірне отримання довідкової інформації про діяльність суду, відкритість	постійно	заступник керівника апарату суду (прес-секретар суду)
2.	Екскурсійний тур в рамках дня відкритих дверей	школярі, студенти та представники громадських організацій	підвищення рівня правової культури та обізнаності про діяльність судової системи та зокрема про суду, підвищення рівня довіри до суду	грудень 2018	заступник керівника апарату суду (прес-секретар суду)
3.	Проходження студентами вищих навчальних закладів практики у суді	студенти юридичних спеціальностей	популяризація роботи працівників суду, підвищення рівня професії юриста	постійно	заступник керівника апарату суду (прес-секретар суду)

4.	Розроблення інформаційних стендів	громадяни, відвідувачі суду	інформування відвідувачів суду щодо розташування кабінетів, підвищення обізнаності відвідувачів суду	постійно	заступник керівника апарату суду (прес-секретар суду)
5.	Проведення опитування	відвідувачі суду	налагодження ефективної комунікації	листопад – грудень 2018	заступник керівника апарату суду (прес-секретар суду)
6.	Висвітлення у ЗМІ заходів, які проводяться в суді	Громадяни регіону, громадські організації, молодь, інші цільові аудиторії	Інформування про роботу суду, демонстрація відкритості діяльності, формування позитивного іміджу суду, підвищення довіри громадян до правосуддя	постійно	заступник керівника апарату суду (прес-секретар суду)
7.	Експурсійний тур в рамках дня відкритих дверей	школярі, студенти та представники громадських організацій	підвищення рівня правової культури та обізнаності про діяльність судової системи та зокрема про суду, підвищення рівня довіри до суду	грудень 2019	заступник керівника апарату суду (прес-секретар суду)

9.Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності

Комунікаційна стратегія Балаклійського районного суду Харківської області впроваджується з метою покращення зв'язків із громадськістю, встановлення змістовного та постійного діалогу із суспільством.

За результатами реалізації комунікаційної стратегії Балаклійського районного суду Харківської області очікується зростання рівня довіри громадян до суддів та працівників апарату суду, підвищення авторитету Балаклійського районного суду Харківської області шляхом поліпшення правової обізнаності населення про порядок захисту їхніх прав та інтересів у судах.

Крім того, серед очікуваних результатів реалізації комунікаційної стратегії Балаклійського районного суду харківської області можна назвати:

- підвищення обізнаності відвідувачів суду із судовими правилами і процедурами;
- оптимізація роботи апарату суду;
- створення та підтримання позитивної репутації суду в суспільстві;
- підвищення рівня зацікавленості громадян, насамперед молодих юристів, у роботі в суді;
- налагодження постійного зв'язку зі ЗМІ з метою оперативного висвітлення діяльності Балаклійського районного суду Харківської області;
- підвищення довіри до суду і системи судочинства;
- зміни (на позитивні) в оцінках роботи суду.

Моніторинг результатів комунікаційної діяльності :

- визначення співвідношення між кількістю інформації, що виходить з суду і повідомленнями, які потрапили у ЗМІ та стали предметом громадської уваги;
- організація і проведення опитувань громадської думки щодо якості наданих судом послуг; наявність зворотного зв'язку з цільовими групами та громадськістю загалом.