ЗАТВЕРДЖЕНО»

 наказом Керівника апарату

Закарпатського апеляційного суду

15 січня 2021 року №8

**КОМУНІКАЦІЙНА СТРАТЕГІЯ**

**Закарпатського апеляційного суду**

**НА 2021-2023 РОКИ**

**Зміст**

1. Вступ.
2. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду.
3. Наявність ресурсів для здійснення комунікації.
4. Стан зв'язків суду з громадськістю.
5. Мета і основні цілі комунікаційної стратегії Закарпатського апеляційного суду
6. Цільові аудиторії суду.
7. Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями.
8. План комунікаційних заходів суду на 2018 рік (внутрішня і зовнішня комунікація).
9. Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності.

**1. Вступ**

Стратегія комунікаційної діяльності Закарпатського апеляційного суду 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.

*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», "Про забезпечення права на справедливий суд", Кодексі суддівської етики, Мадридських принципах щодо зв’язку між засобами масової інформації та суддівською незалежністю, Стратегії розвитку судової системи в Україні на 2015-2020 р.р., схваленої рішенням XII позачергового з’їзду суддів України 25.09.2014р., Концепції інформаційно-комунікаційної стратегії Ради суддів України (2014р.), Меморандуму про взаємодію і співпрацю представників системи правосуддя України від 10.02.2017р..*

У даній стратегії 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.

Контроль і координацію комунікаційної діяльності суду здійснює голова Закарпатського апеляційного суду, відповідальними за виконання прес-секретар суду.

**2. Аналіз стану комунікаційної діяльності Закарпатського апеляційного суду**

Закарпатський апеляційний суд має досвід здійснення внутрішньої і зовнішньої комунікаційної діяльності завдяки впровадженню сучасних інформаційних технологій ведення внутрішнього документообігу, управління апаратом суду та донесення інформації про діяльність суду.

*На сьогоднішній день суд забезпечений повним автоматизованим циклом ведення діловодства та проходження судових справ, в якому використовується передовий світовий досвід судового адміністрування та організаційної роботи. Внаслідок цього вдалося досягти надання якісних та професійних послуг громадянам. Діє автоматизована система документообігу суду «Діловодство спеціалізованого суду».*

В штатному розписі *Закарпатського апеляційного суду* передбачена посада головного спеціаліста із забезпечення зв’язків із засобами масової інформації (прессекретаря), на якого покладено функції забезпечення комунікаційної діяльності.

*Прессекретар суду (або особа, яка виконує його обов’язки) здійснюють інформування суспільства про діяльність Закарпатського апеляційного суду шляхом оприлюднення інформації на сторінці суду на вебпорталі «Судова влада» за електронною адресою* [*https://court.gov.ua/sud4806/*](https://court.gov.ua/sud4806/)*, а також на сторінці суду у соціальній мережі Fаcebook.*

*З метою зміцнення довіри до судової влади через покращення взаємної комунікації зборами суддів Закарпатського апеляційного суду обрано суддів-спікерів, які уповноважений висвітлювати офіційну позицію від імені суду, брати участь у публічних заходах за участю представників ЗМІ, а також виконувати інші повноваження, спрямовані на реалізацію комунікаційної стратегії суду.*

*На офіційному вебсайті оприлюднюється інформація про заходи, які проводить Закарпатський апеляційний суд, а також ті, в яких беруть участь судді та працівники апарату суду.*

У приміщенні суду розміщено інформаційні стенди. *На вказаних стендах знаходиться інформація про судову систему України, розклад роботи та контакти Закарпатського апеляційного суду. На них висвітлена інформація про компетенцію суду, списки справ, що призначені до розгляду, зразки документів, платіжні реквізити, графік особистого прийому громадян керівництвом суду, порядок пропуску осіб до приміщення суду тощо.*

Закарпатський апеляційний суд  прагне забезпечити доступ широкого загалу до інформації про суд, його діяльність, а затвердження комунікаційної стратегії сприятиме усвідомленню громадськістю суті роботи суду, зміцненню довіри до судової влади в цілому.

Закарпатський апеляційний суд веде планову та системну комунікаційну діяльність у таких напрямках:

* внутрішній: робота із суддями та працівниками апарату суду щодо налагодження ефективної комунікаційної взаємодії, вироблення спільних позицій з питань діяльності суду, забезпечення єдності судової практики, формування навичок ефективного спілкування як всередині колективу, так і з відвідувачами суду, формування оптимально правильних дій в разі виникнення нестандартних ситуацій, облаштування приміщення Закарпатський апеляційний суд з метою забезпечення його інформаційної насиченості, підвищення комфортності для відвідувачів і роботи працівників суду;
* зовнішній: інформування суспільства про Закарпатський апеляційний суд, оперативне отримання інформації цільовими аудиторіями, підвищення рівня правової культури, налагодження постійного діалогу з громадськістю та засобами масової інформації.

**3. Наявність ресурсів для здійснення комунікацій**

*Закарпатський апеляційний суд*  *займає 3 поверхи будівлі, яка цілком відповідає вимогам щодо здійснення якісного правосуддя.*

*Канцелярія суду розташована на першому поверсі. На цьому ж поверсі здійснюється прийом документів (позовних заяв, звернень, запитів тощо) від представників сторін по справах, розгляд яких не здійснюється в день звернення або по справах, розгляд яких закінчено, здійснюється прийом документів від представників сторін у справах, розгляд яких призначено на поточний день згідно з графіком розгляду справ.*

*Судді та працівники апарату суду забезпечені належними умовами праці та відповідними приміщеннями для здійснення правосуддя.*

Розгляд справ суддями Закарпатського апеляційного суду   здійснюється в 4-х залах судових засідань, в тому числі з можливістю проведення відеоконференцзв’язку, які розташовані на першому та другому поверхах суду. В процесі очікування судового засідання відвідувачі суду мають змогу розміститись на зручних диванах чи підготуватись до засідання.

В приміщенні суду обладнано конференцзалу, що облаштована технічними засобами для проведення відповідних заходів.

В суді постійно здійснюється робота по забезпеченню безперешкодного доступу до приміщення суду відвідувачів з обмеженими фізичними можливостями. Вхід до суду обладнано пандусом. Наказом керівника апарату суду визначено відповідальних осіб за організацію доступу до правосуддя в Закарпатському апеляційному суді  маломобільних груп населення.

**4. Стан зв’язків з громадськістю суду**

Закарпатський апеляційний суд  на своєму сайті вебпорталу «Судова влада України» системно висвітлюються питання організації роботи суду, діяльності суддів та працівників апарату, розгляду справ, що викликають суспільний інтерес, а також постійно оновлюється інформація на сторінці в соціальній мережі Facebook.

Суд має епізодичну співпрацю з місцевими та центральними ЗМІ, забезпечення якої входить до повноважень прессекретаря суду та суддів-спікерів.

Окрім того, суд працює над веденням інформаційно-просвітницької роботи із школярами та студентами шляхом проведення  днів відкритих дверей та оглядових екскурсій приміщенням суду.

**5. Мета і основні цілі комунікаційної стратегії**

Комунікативна діяльність органів судової влади на сьогодні є вимогою часу, оскільки пов’язана із створенням системи ефективної комунікації, зворотного зв’язку з групами інтересів: з громадянами, громадськими організаціями, ЗМІ.

Метою комунікаційної стратегії Закарпатського апеляційного суду є формування довіри громадян до системи судочинства України через довіру до роботи Закарпатського апеляційного суду, як ланки системи судочинства і загалом підвищення авторитету судової влади в суспільстві.

Мета комунікаційної стратегії суду спрямована на забезпечення відкритості і прозорості у діяльності апеляційного суду, залучення засобів масової інформації до висвітлення його діяльності.

**Основні цілі комунікаційної стратегії:**

* забезпечення прозорості діяльності судової влади, підвищення рівня її авторитету і довіри до правосуддя загалом;
* переконання широкої громадськості зокрема щодо прийняття суддями Закарпатського апеляційного суду при здійсненні судочинства об’єктивних, безсторонніх, неупереджених, незалежних та справедливих рішень;
* підтримка стосунків між членами суддівського корпусу, сприяння в обміні інформацією між ними та організація спільної комунікаційної діяльності;
* підвищення рівня обізнаності громадян щодо специфіки, особливостей і змісту діяльності Закарпатського апеляційного суду ;
* підвищення авторитету суддів та працівників 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;
* забезпечення реалізації конституційного права громадян на вільний доступ до інформації;
* популяризація роботи в суді, насамперед серед молодих юристів.

**6. Цільові аудиторії Закарпатського апеляційного суду**

Відповідно до цілей та Комунікаційної стратегії суду, цільовими аудиторіями є:

**Внутрішні:**

* професійні судді
* судді у відставці
* працівники судів

***Зовнішні:***

- відвідувачі суду;

- громадяни - учасники судового процесу;

- запитувачі інформації;

- юридичні особи, інтереси яких вирішуються у судовому порядку;

- правозахисні організації;

***-***засоби масової інформації;

***-*** експертне та наукове середовище;

***-*** студенти юридичних спеціальностей;

***-*** школярі загальноосвітніх шкіл;

***-*** представники суб’єктів владних повноважень;

***-*** широкий загал.

**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 широкому загалу.

***Канали зв’язку з громадськістю:***

1) проведення опитування громадської думки;

2) надання інформації через вебсайт Закарпатського апеляційного суду ;

3) інтерактивне спілкування з користувачами Інтернету та соціальних мереж;

4) розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщенні Закарпатського апеляційного суду;

5) надання інформації через ЗМІ;

 Під час визначення каналів комунікації 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.

***Каналами комунікації зі ЗМІ може бути обрано:***

1) спеціальні навчальні заходи, тематичні семінари для профільних журналістів;

2) роз’яснення і консультації з питань пов’язаних з діяльністю судів;

3) престури для журналістів;

4) надання інформації через вебсайт Закарпатського апеляційного суду ;

5) розсилання інформації про діяльність господарського суду області безпосередньо до зацікавлених засобів масової інформації та інформаційних агентств;

6) організація інтерв’ю, брифінгів з керівництвом Закарпатського апеляційного суду, суддею-спікером.

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 судів;

2) сприяння проходження студентами юридичних факультетів практики в суді;

3) проведення ознайомчих екскурсій та Днів відкритих дверей;

4) відвідання суддями занять у навчальних закладах (практичні заняття, дебати у формі «питання-відповіді»);

5) модельні судові засідання;

6) залучення студентів до заходів, що проводяться в суді.

**Канали комунікації зі школярами:**

1) проведення ознайомчих екскурсій;

2) проведення квестів та конкурсів серед учнів.

***Каналами комунікації із представниками суб’єктів владних повноважень можуть бути:***

1) надання інформації через вебсайт Закарпатського апеляційного суду;

2) обмін інформацією шляхом офіційного листування;

3) організація та проведення спільних семінарів, круглих столів.