

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Наказом голови  
Восьмого апеляційного  
адміністративного суду  
№ 2 від «15» січня 2019 року

## **КОМУНІКАЦІЙНА СТРАТЕГІЯ** **Восьмого апеляційного адміністративного суду**

### **1. Вступ**

Комунікаційна стратегія Восьмого апеляційного адміністративного суду (далі – Комунікаційна стратегія) є основним документом для здійснення зовнішньої та внутрішньої комунікації на рівні Восьмого апеляційного адміністративного суду (далі – суд). Комунікаційна стратегія включає в себе сукупність комунікативних засобів, методів, прийомів і технік покликаних надавати об'єктивну інформацію про діяльність суду і суддів, налагодити постійний діалог з суспільством в інтересах забезпечення незалежності судової влади, гарантування законності та правопорядку, здійснення об'єктивного і неупередженого правосуддя.

Комунікаційна стратегія розроблена на основі Стратегії розвитку судової системи в Україні на 2015-2020 роки, затвердженої Радою суддів України 11 грудня 2014 року; Концепції інформаційно-комунікаційної стратегії ради суддів України; Закону України «Про забезпечення права на справедливий суд».

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», Кодексу 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.

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

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

Задля широкого та системного висвітлення діяльності суду в засобах масової інформації та з метою налагодження належних відносин судової

влади та суспільства, забезпечення авторитету правосуддя, зростання рівня довіри до судової влади, гарантування права громадян на інформацію та підвищення рівня обізнаності населення про діяльність суду у структурі апарату суду передбачено посаду прес-секретаря.

Метою діяльності прес-секретаря є забезпечення налагодження комунікаційної діяльності суду.

Прес-секретар здійснює інформування суспільства про діяльність суду, шляхом оприлюднення інформації на офіційних веб-сторінках суду про заходи, в яких беруть участь судді та працівники апарату суду, а також висвітлює актуальні та резонансні справи, які розглядаються судом. Крім того, щоденно здійснюється моніторинг ЗМІ щодо діяльності суду, готуються матеріали для опублікування в ЗМІ та у разі виникнення кризових ситуацій – оперативне реагування на них, спростування недостовірної інформації про суд.

Зборами суддів Восьмого апеляційного адміністративного суду обирається суддя-спікер, метою діяльності якого є висвітлювання офіційної позиції від імені суду та надання професійних коментарів щодо розгляду справ у суді.

Суддя-спікер доносить до громадськості інформацію про роботу суду в доступний спосіб, не порушуючи права осіб, не перешкоджаючи здійсненню правосуддя та дотримуючись етичних норм.

Суддя-спікер бере участь у регулярних або спеціальних прес-конференціях, брифінгах, інших заходах публічного характеру за участі представників ЗМІ; надає офіційні коментарі, відповіді, інтерв'ю від імені суду представникам ЗМІ; виконує інші повноваження, спрямовані на реалізацію комунікаційної стратегії суду.

У приміщеннях суду розміщено інформаційні стенди, за допомогою яких відвідувачі мають можливість ознайомитися з необхідною інформацією (графік прийому громадян керівництвом суду, графік проведення судових засідань, зразки оформлення документів, що стосуються розгляду справи, рахунки по сплаті судового збору тощо).

На постійній основі у суді проводиться робота щодо вдосконалення офіційного веб-сайту суду для забезпечення отримання громадянами необхідної для них інформації.

Судові засідання у суді можуть проводитись у режимі відеоконференції. Також, здійснюються онлайн-трансляції судових засідань у справах, які мають значний суспільний інтерес, на веб-сторінці суду на веб-порталі «Судова влада України».

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 приміщення суду.

Суд демонструє відкритість своєї роботи та веде комунікаційну діяльність у двох напрямках:

- внутрішня комунікація – налагодження ефективної внутрішньої комунікаційної взаємодії та вироблення спільних позицій з питань діяльності суду;
- зовнішня комунікація – інформування про роботу суду, просвітницька діяльність, налагодження діалогу з громадськістю та засобами масової інформації, а також зв'язків з місцевими загальними судами як адміністративними судами та окружними адміністративними судами Восьмого апеляційного адміністративного округу.

З метою належного та оперативного висвітлення на офіційному веб-сайті суду, офіційній сторінці суду у соціальній мережі Facebook та у ЗМІ подій пов'язаних з діяльністю суду, прес-секретарем розробляється пам'ятка для суддів та працівників апарату суду про інформаційний привід.

Інформаційний привід – це подія, яка своєю значущістю може зацікавити читача, стати предметом суспільного обговорення.

### **3. Мета та принципи комунікаційної стратегії**

Мета комунікаційної стратегії спрямована на забезпечення відкритості і прозорості у діяльності суду, залучення ЗМІ до висвітлення його діяльності, сприяння безперешкодній реалізації конституційного права громадян на інформацію і свободу слова та формування позитивного іміджу судової влади в суспільстві.

Основними цілями комунікаційної стратегії суду є:

- підвищення рівня довіри громадян до суду, як органу правосуддя, де кожен може захистити свої права;
- підвищення рівня авторитету суду зокрема та судової влади України в цілому;
- інформування громадськості про роботу суду, створення умов для забезпечення прозорості діяльності суду;
- підвищення престижності професії судді і працівника апарату суду;
- підвищення рівня правової обізнаності населення та представників ЗМІ;
- налагодження постійної співпраці із ЗМІ з метою висвітлення діяльності суду та формування позитивного іміджу суду;
- забезпечення доступу всієї цільової аудиторії до судового процесу та судових рішень з урахуванням вимог процесуального законодавства;
- формування поваги до суду, зокрема щодо законності, обґрунтованості, справедливості судового рішення;

- оперативне донесення інформації про діяльність суду до цільової аудиторії через офіційний веб-портал «Судова влада України», та сторінку суду у соціальній мережі Facebook.

Основними принципами, на яких формується комунікаційна діяльність 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 засобами масової інформації, громадськістю, органами державної влади та органами місцевого самоврядування (взаємовідносини);
- відповідальність за зміст і якість інформації;
- правдивість – надання чіткої та об'єктивної інформації;
- реалістичність – проведення комунікаційних заходів з урахуванням наявних ресурсів;
- адресність – адаптованість інформації до сприйняття цільовими групами;
- оперативність – своєчасність інформування громадськості та реагування на кризові ситуації;
- доступність – лаконічність, зрозумілість інформації, легкість для сприйняття та запам'ятовування.

#### **4. Стан зв'язків з громадськістю**

Суд постійно співпрацює з місцевими та центральними ЗМІ, такими як: ZAXID.NET, Закон і Бізнес, SUD.UA та Українське право. Постійно оновлюється інформація всіх розділів інтернет-сторінки суду на офіційному веб-порталі «Судова влада України» та на офіційній сторінці суду у соціальній мережі Facebook, що значно спрощує спілкування громадян із судовою установою.

Для отримання зовнішньої оцінки якості роботи суду та інтернет сторінок суду, серед осіб які звертаються до суду, а також серед відвідувачів офіційного сайту та підписників офіційної сторінки суду у соціальній мережі Facebook проводяться анкетні опитування. Також, серед школярів та студентів проводиться інформаційно-просвітницька робота для підвищення рівня обізнаності про діяльність судової системи та роботи суду. Студенти юридичних спеціальностей вищих навчальних закладів України проходять практику у суді, що сприяє їх кращому розумінню роботи суду, пізнанню юридичної професії та особливостей здійснення правосуддя.

## **5. Цільові аудиторії комунікаційної діяльності суду**

Восьмий апеляційний адміністративний суд прагне відкритості своєї роботи та веде планову і системну комунікаційну діяльність у двох напрямках – зовнішньому та внутрішньому.

Відповідно групи цільової аудиторії поділяються на:

- зовнішні;
- внутрішні.

Зовнішня група цільової аудиторії включає в себе наступних суб'єктів:

- учасники судових процесів (позивачі, відповідачі тощо), їх представники; відвідувачі суду які не є безпосередніми учасниками судового процесу; окремі категорії громадян, інтереси яких можуть бути представлені громадськими організаціями; фізичні та юридичні особи;

- ЗМІ;
- учні шкіл та студенти юридичних факультетів та юридичних навчальних закладів;
- представники органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- науковці, адвокати, правники;
- судді місцевих загальних судів як адміністративних судів та окружних адміністративних судів, які входять до Восьмого апеляційного адміністративного округу.

Внутрішня група цільової аудиторії включає в себе наступних суб'єктів:

- судді;
- судді у відставці;
- працівники апарату суду.

## **6. Форми і засоби комунікації (канали зв'язків) з цільовими аудиторіями**

Під час вибору форм і засобів зв'язку із цільовою аудиторією, обов'язково, необхідно враховувати специфіку кожної окремої групи.

Обираючи засоби комунікації із громадянами, слід розуміти, що ця група є найбільш численною та різноманітною, тому краще обрати канали, які є найбільш масовими та доступними широкому загалу. Серед таких каналів можна виділити наступні:

- проведення опитування громадської думки через анкетування;
- випуск друкованої продукції (буклети, брошури тощо);
- надання інформації через веб-сторінки суду;

- розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщенні суду та на стендах біля приміщення суду.

Під час визначення каналів комунікації суду з представниками ЗМІ необхідно враховувати, що ця група є більш вузькою та спеціалізованою. Тому, каналами комунікації з даною групою можуть бути:

- надання інформації через веб-сторінки суду;
- прес-релізи;
- розсилання інформації у ЗМІ;
- інтерв'ювання керівництва суду, судді-спікера тощо.

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:

- зустрічі, обговорення тем, безпосередньо пов'язаних з діяльністю суду;
- залучення студентів до заходів, що проводяться у суді;
- 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;
- лекції та екскурсії для школярів, дні відкритих дверей.

Каналами комунікації із представниками органів державної влади та органів місцевого самоврядування можуть бути:

- надання інформації через веб-сайт;
- обмін інформацією шляхом офіційного листування;
- участь у спільних заходах.

Каналами комунікації з науковцями, адвокатами та юристами є:

- зустрічі, обговорення тем, безпосередньо пов'язаних із діяльністю суду;
- надання інформації через веб-сайт суду;
- спеціальні навчальні заходи, тематичні семінари.

## **7. План комунікаційних заходів**

План комунікаційних заходів розробляється строком на один рік і затверджується наказом голови суду окремим додатком до даної Комунікаційної стратегії.

## **8. Очікувані результати реалізації Комунікаційної стратегії**

Найвищою оцінкою реалізації даної комунікаційної стратегії буде розуміння громадянами результатів роботи суду та прийняття судових рішень. Саме розуміння роботи підвищить довіру громадян до системи судочинства, а без відкритості та прозорості роботи суду такого розуміння не буде. Звертаючись до суду, кожен громадянин має бути впевненим у тому, що яким би не було рішення суду – суд ухвалить його справедливо, керуючись нормами закону.

За результатами впровадження Комунікаційної стратегії очікуємо на зростання рівня довіри громадян до суду, підвищення авторитету суду через відкритість та прозорість діяльності суду; підвищення рівня правової обізнаності суспільства про порядок захисту своїх прав у судах; формування поваги до судового рішення та позитивного іміджу судової влади.