**Комунікаційна стратегія Першого апеляційного адміністративного суду**

2021- 2022

**м. Краматорськ**

**Зміст**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **1.** | Вступ……………………………………………………………………… | **3** |
| **2.** | Аналіз стану комунікаційної діяльності суду…………………………. | **4** |
| **3.** | Наявність ресурсів для здійснення комунікацій і проблем, які потребують вирішення………………………………………………….. | **7** |
| **4.** | Стан зв’язків з громадськістю суду…………………………………….. | **9** |
| **5.** | Мета і основні цілі комунікаційної стратегії…………………………... | **11** |
| **6.** | Цільові аудиторії суду…………………………………………………... | **12** |
| **7.** | Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями | **13** |
| **8.** | План комунікаційних заходів суду на 2021-2022 рік (внутрішня і зовнішня комунікація)…………………………………………………... | **14** |
| **9.** | Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності……………. | **18** |

1. **Вступ**

Комунікаційна стратегія суду складається з сукупності комунікаційних засобів, методів, прийомів і технік, які сприятимуть наданню об’єктивної інформації про діяльність суду й суддів, налагодженню постійного зацікавленого діалогу з суспільством, забезпеченню незалежності судової влади, гарантуванню законності та правопорядку, здійсненню об’єктивного й неупередженого правосуддя, а також наближенню українського судочинства до європейських стандартів, формуванню позитивного іміджу суду, судової системи України в суспільстві.

Налагодження зовнішньої та внутрішньої комунікації органами судової влади – одне з найважливіших завдань, що прямо випливає з необхідності розвитку суспільної правосвідомості.

Стратегія комунікаційної діяльності Першого апеляційного адміністративного суду є основним документом для здійснення зовнішньої та внутрішньої комунікацій 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», «Кодексу суддівської етики», Мадридських принципах щодо зв’язку між засобами масової інформації та суддівською незалежністю, інших національних і міжнародних актах, що регулюють діяльність у сфері адміністративного судочинства.

**2. Аналіз стану комунікаційної діяльності суду**

Комунікаційна стратегія суду спрямована на досягнення найважливішої для судової влади мети – підвищення рівня довіри громадян до суду.

Рівень довіри громадськості до судової влади залежить насамперед від ступеня прозорості судової системи, адже судова система та кожен суддя особисто мають відповідати вимогам відкритості й прозорості в усіх діях, які ними вчиняються. Власне, йдеться про інформаційну відкритість органів судової влади. Для громадян важливо, щоб інформація, яку вони отримують в суді, була доступною, повною та зрозумілою.

Перший апеляційний адміністративний суд має певний досвід здійснення внутрішньої і зовнішньої комунікаційної діяльності. Це стало можливим завдяки впровадженню сучасних інформаційних технологій ведення внутрішнього документообігу, ефективному управлінню апаратом судута донесенням інформації про діяльність суду до широкого кола громадськості через веб-сторінку Першого апеляційного адміністративного суду, розміщену на сайті веб-порталу «Судова влада України», сторінку суду на «Facebook», надання якісних та професійних судових послуг громадянам.

Зокрема, у приміщенні суду розміщено інформаційні стенди, за допомогою яких відвідувачі мають можливість ознайомитись з переліком справ, призначених до розгляду, зразками документів, ставками судового збору, платіжними реквізитами, графіком особистого прийому громадян та оголошеннями, правилами пропуску осіб до приміщення Першого апеляційного адміністративного суду та на його територію транспортних засобів, а також загальні правила поведінки у судовому засіданні для представників ЗМІ та громадських організацій.

Одним із пріоритетних напрямків роботи суду є полегшення доступу громадян та створення комфортних та небезпечних умов для перебування сторін в приміщенні суду.

Так, до виконання обов'язків з охорони громадського порядку в Першому апеляційному адміністративному суді приступили співробітники Територіального управління Служби судової охорони у Донецькій області.

Служба судової охорони є державним органом у системі правосуддя для забезпечення охорони, підтримання громадського порядку в суді та має на меті перш за все створення сприятливих умов для безпечного проведення судових засідань та перебування відвідувачів в приміщенні суду.

На сьогоднішній день суд забезпечений повним автоматизованим циклом ведення діловодства та проходження судових справ, використовується передовий світовий досвід судового адміністрування, кадрової політики та організації роботи. В наслідок цього вдалося досягти стабільності кадрового складу суду, формування згуртованої професійної команди суддів і працівників апарату суду, покращення надання якісних та професійних судових послуг громадянам.

Так, прийом громадян здійснюється щоденно без перерви. Протягом усього робочого дня сторони судового процесу мають змогу отримати копії судових рішень, ознайомитись із матеріалами судових справ, отримати виконавчі листи тощо.

Додатково приміщення суду обладнане комп’ютеризованим робочим місцем для громадян – відвідувачів суду, яке включає наступні елементи: персональний комп’ютер з блоком безперебійного живлення, який підключений до мережі Інтернет із відкритим доступом до Інформаційно-правової системи «Ліга-Закон»; принтер для друку документів; необхідний запас канцелярського приладдя та бланків заяв. Приміщення суду обладнане вільним доступом до мережі Інтернет за допомогою Wi-Fi та можливістю зарядки мобільних телефонів, ноутбуків або планшетів.

Встановлено апарат для приготування кави, розміщені кулери з питною водою.

Для безперешкодного доступу осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення до приміщень суду, останні обладнані переносними пандусами, таблицями Брайля, є контрастне маркування сходів, на території суду розташоване окреме паркомісце тощо. Зазначеним виконана частина третя статті 7 Закону України «Про судоустрій і статус суддів» - забезпечена доступність правосуддя для кожної особи в порядку, встановленому Конституцією та законами України.

Усе вище перераховане забезпечує доступ до правосуддя, покращує умови перебування громадян у приміщенні суду.

При запровадженні посилених протиепідемічних заходів та з метою запобігання поширенню гострої респіраторної хвороби COVID-19, відвідувачі суду можуть користуватися електронним форматом доступу до судочинства, можливістю участі у розгляді судових справ за допомогою відеоконференцзв'язку та утриматися від участі у судових засіданнях, якщо слухання не передбачають їхньої обов'язкової присутності.

Учасники судових процесів можуть скористатися правом відкладення розгляду справ у зв’язку з карантинними заходами і подати відповіде клопотання в електронному форматі.

Безперебійне функціонування офіційної веб – сторінки суду, дає можливість доступу громадянам до основної інформації про діяльність суду (новини суду, виклики до суду осіб, які перебувають на окупованій території, засоби зв’язку, графік прийому керівництва, оголошення конкурсу на зайняття вакантних посад, форма для електронного інформаційного запиту на отримання публічної інформації, оголошення про виклик особи зареєстроване місце проживання (перебування), місцезнаходження чи місце роботи якої невідоме, зразки документів тощо).

В суді встановлені системи охоронної та пожежної сигналізації, зали судових засідань оснащені «Кнопкою тривоги», при натисканні якої з’являється охорона, ведеться відеоспостереження як в приміщенні так і по всьому периметру території суду.

Перший апеляційний адміністративний суд демонструє відкритість своєї роботи, веде планову тасистемнукомунікаційну діяльність у двох напрямках:

Внутрішній - робота з 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 про роботу суду, просвітницька діяльність, налагодження постійного зацікавленого діалогу з громадськістю щодо посилення довіри громадян до судової гілки влади.

Перший апеляційний адміністративний суд задіяний у міжнародних проектах по реформуванню та вдосконаленню організаційної структури роботи суду та апарату суду в рамках Проекту «Справедливе правосуддя», наданих через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID).

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 його приміщення.

**3. Наявність ресурсів для здійснення комунікацій і проблем,**

**які потребують вирішення**

1) Перший апеляційний адміністративний суд за договором оренди індивідуально визначеного нерухомого майна комунальної власності територіальної громади міста Краматорська, зареєстрованого в реєстрі 23 жовтня 2018 року, орендує приміщення площею 1533 м2 в початковому спеціалізованому мистецькому навчальному закладі художньої школи Краматорської міської ради, розташованої за адресою: м. Краматорськ, вул. Марата, 15.

При цьому, слід зазначити, що згідно нормативно-правових документів та державно-будівельних норм (ДБН В.2.2-26:2010 додаток Г) загальна площа приміщень для суддів та працівників апарату суду повинна складати не менше 3360 м2, тому нагальним питанням є збільшення площі приміщення суду.

В той же час, функціонально приміщення суду придатне для здійснення якісного правосуддя. Стан споруди, кількість приміщень, кабінетів суддів, патронатної служби та працівників апарату, 3 зали судових засідань, вестибюль з контрольно-пропускним пунктом, наявне обладнання дозволяють здійснювати якісне відправлення правосуддя, а сторонам (в тому числі, особам з обмеженими можливостями) в повній мірі реалізовувати конституційне право на судовий захист.

2) Технічний стан будівельних конструкцій частини орендованої нежитлової будівлі суду, 1953 року побудови, згідно звіту про технічний стан за результатами обстеження від 16 листопада 2018 року № 24/18-ТЗ задовільний, але потребує виконання певних ремонтно-відновлюваних робіт (капітального ремонту азбестоцементної покрівлі будівлі; вогнезахисної обробки дерев’яних конструкцій горищного покриття; блискавкозахисту будівлі).

Хоча стан споруди Першого апеляційного адміністративного суду придатний для здійснення правосуддя, проте, вхід в судову установу потребує обладнання стаціонарним пандусом, а перший поверх часткового ремонту холу.

Слід зазначити, що наведене не ускладнює роботу суддів і не впливає на позитивне сприйняття суду його відвідувачами.

3) Відповідно до штатного розпису в Першому апеляційному адміністративному суді створений сектор по взаємодії з засобами масової інформації. Зборами суддів обрано суддю-спікера, який уповноважений здійснювати комунікаційну діяльність суду. Спілкування зі ЗМІ здійснюється через прес-релізи, повідомлення для преси, підготовку круглих столів, семінарів, прес-конференцій*.* Перший поверх приміщення суду обладнаний міні прес-центром і конференц-залом.

Наявність обладнаного конференц-залу сприяє формуванню позитивного іміджу суду, комфортному спілкуванню із представниками ЗМІ, громадських та міжнародних організацій і відвідувачами суду.

4) Налагоджений постійний зацікавлений діалог суду з громадськістю дозволяє підвищити загальний рівень правової культури населення регіону.Грамотне консультування відвідувачів, кваліфікаційна допомога з боку вповноважених спеціалістів суду допомагає підвищити рівень довіри та позитивного ставлення до діяльності суду, уникнути масових звернень до суду*,* та створює комфортні умови перебування у приміщенні як самих громадян, так і працівників суду.

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

Перший апеляційний адміністративний суд планово, через розміщення щомісячних дайджестів, інформаційних повідомлень висвітлює питання організації роботи суду, правової просвіти, діяльності суддів, розгляду справ, які викликають суспільний резонанс тощо.

Перший апеляційний адміністративний суд постійно оновлює матеріали на своїй інтернет-сторінці веб-порталу «Судова влада України».

Окрім того, в суді ведеться інформаційно-просвітницька робота з громадськістю через організацію зустрічей суддів та працівників суду з молоддю – школярами загальних навчальних закладів та студентами юридичних факультетів. Інформаційно-просвітницька робота координується Прес-центром Судової влади України, Асоціацією розвитку суддівського самоврядування України та Державною судовою адміністрацією України.

Перший апеляційний адміністративний суд є відкритим та доступним для громадян. Доступ до правосуддя проходить без зайвих бар’єрів до судових послуг: як економічних, процесуальних, так і географічних перешкод. Саме тому першим кроком для підвищення громадської довіри та авторитетності судової гілки влади було подолання територіальних перешкод та зручне розміщення суду – у центрі міста. Вірогідно, найголовніший фактор, що впливає на доступність та довіру до суду - його вдала внутрішня організація. Можливість вільного доступу до публічних місць у суді, облаштованих необхідними та технічно придатними засобами для отримання інформації, є одним із основних інструментів, які забезпечують продуктивну співпрацю відвідувачів суду та працівників апарату суду. З метою забезпечення належних умов перебування громадян у суді, облаштовано зручне приміщення для очікування, де громадяни можуть підготувати документи, скориставшись електронними підказками за допомогою WI-FI зв’язку. Крім того, відвідувачі мають вільний доступ до кулерів з питною водою та туалетних кімнат.

Частина справ, що перебуває в провадженні суду стосується відновлення порушених прав громадян, які проживають на тимчасово окупованій території України, та вкрай потребують невідкладного та якісного судового захисту порушених прав. Перший апеляційний адміністративний суд відновлює довіру громадян, які знаходяться на непідконтрольній території до України, як правової держави.

Відкритість судових рішень, судових засідань (в тому числі у режимі відеоконференцзв’язку), інформації щодо справ, які розглядаються судом, можливість отримання усної, письмової та в електронному вигляді інформації про результат розгляду справи, все це забезпечується щоденною працею суддів та працівників апарату Першого апеляційного адміністративного суду.

Стратегічна комунікація Першого апеляційного адміністративного суду завжди орієнтована на життєві цінності: безпеку, свободу, незалежність, прагнення до успіху, гордість, кохання, віру тощо. Орієнтація суду на цінності допомагає встановити довгострокове взаєморозуміння і ефективну комунікацію з усіма цільовими аудиторіями та сприяє розвитку судової реформи України.

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

Для забезпечення прозорості судової системи та підвищення авторитету судової влади Перший апеляційний адміністративний суд має на меті побудову партнерських стосунків та налагодження тісної співпраці із засобами масової інформації.

Мета комунікаційної стратегії Першого апеляційного адміністративного суду – формування довіри громадян до системи судочинства в Україні через довіру до роботи Першого апеляційного адміністративного суду, як ланки системи і, загалом, підвищення авторитету судової влади в суспільстві, а також усередині самого суду.

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.

1. **Цільові аудиторії суду**

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

*Внутрішні:*

* професійні судді;
* судді – члени громадських об’єднань суддів;
* судді у відставці;
* працівники судів.

*Зовнішні:*

* громадяни, які звертаються до суду;
* відвідувачі суду;
* професійні організації, інтереси яких вирішуються у судовому порядку;
* правозахисні організації;
* посадові особи виконавчої влади;
* посадові особи місцевих органів влади;
* науково-експертне середовище;
* студентство;
* школярі загальноосвітніх шкіл та інтернатів;
* працівники ЗМІ.

1. **Форми і засоби комунікації з цільовими аудиторіями**

1. Налагодження системи оперативного обміну інформацією працівників суду з професійних та інших питань діяльності суду та судової системи загалом.

2. Організація і проведення навчань з питань спілкування та взаємодії в колективі.

3. Проведення тренінгів спілкування зі ЗМІ.

4. Проведення спільних заходів з органами суддівського самоврядування та суддями у відставці.

5. Оновлення інформації всіх розділів інтернет-сторінки суду на офіційному веб-порталі «Судова влада України».

6. Підготовка роздаткових інформаційних та презентаційних матеріалів суду.

7. Оновлення інформаційних стендів у приміщенні суду.

8. Проведення інформаційно-просвітницької роботи суду серед школярів, студентів, представників громадських організацій.

9. Моніторинг матеріалів у ЗМІ, які стосуються діяльності суду, при необхідності організація оперативного реагування на них.

10. Організація брифінгів, конференцій, виступів, інтерв’ю керівництва суду, суддів з актуальних питань.

**8. План комунікаційних заходів**

**Першого апеляційного адміністративного суду на 2021-2022 роки**

| **№**  **з\п** | **Назва заходу** | **Цільова аудиторія,**  **на яку направлений захід** | **Очікуваний результат** | | **Орієнтовна дата проведення** | | **Примітки** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Внутрішня комунікація (на період карантинних обмежень відбувається у режимі онлайн та відеоконференцзв’язку)** | | | | | | | | | |
| **1.** | Налагодження системи оперативного обміну інформацією між працівниками 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 | |  | |
| **2.** | Організація і проведення навчань з питань спілкування та взаємодії в колективі | Судді та працівники апарату суду | | Формування навичок ефективного спілкування та комунікаційної взаємодії | | II півріччя  2021 року | |  | |
| **3.** | Проведення тренінгу спілкування зі ЗМІ та особами з інвалідністю | Судді | | Формування навичок спіл-кування зі ЗМІ та особами з інвалідністю | | I півріччя  2022 року | |  | |
| **4.** | Проведення спільних заходів з органами суддівського самоврядування та суддями у відставці | Судді, працівники апарату, керівники органів суддівського самоврядування судді у відставці | | Налагодження ефективної комунікаційної взаємодії,  вироблення спільних позицій з питань діяльності суду | | Постійно | |  | |
| **Зовнішня комунікація (на період карантинних обмежень відбувається у режимі онлайн та відеоконференцзв’язку)** | | | | | | | | | |
| **1.** | Оновлення інформації всіх розділів інтернет-сторінки суду на офіційному веб-порталі «Судова влада України» та на сторінці суду у «Facebook» | Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації і цільові групи, по відношенню до яких здійснюється просвітницька робота, представники органів державної влади і місцевого самоврядування, всі бажаючі | | Оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду | Постійно | | | |  |
| **2.** | Підготовка роздаткових інформаційних та презентаційних матеріалів суду | Громадяни, представники ЗМІ, громадські і правозахисні організації, державні установи | | Формування позитивного іміджу суду | Постійно | | | |  |
| **3.** | Оновлення інформаційних стендів у приміщенні суду | Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації і цільові групи, представники органів державної влади і місцевого самоврядування всі бажаючі | | Оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду | Постійно | | | |  |
| **4.** | Проведення інформаційно-просвітницької роботи суду серед школярів, студентів, представників громадських організацій | Цільові групи | | Підвищення обізнаності про діяльність судової системи, професійне орієнтування. Підвищення довіри до роботи суду | Постійно | | | |  |
| **5.** | Моніторинг матеріалів у ЗМІ, які стосуються діяльності суду, при необхідності організація оперативного реагування на них | Цільові аудиторії | | Оперативне реагування покращує сприймання громадянами роботи суду, підвищує довіру до роботи суду | Постійно | | | |  |
| **6.** | Організація виступів,  брифінгів, конференцій, інтерв’ю керівництва суду, суддів з актуальних питань | Громадяни регіону, у випадку конкретного питання – відповідні цільові групи | | Презентація суду як відкритої установи, висвітлення окремих питань судочинства та роботи суду | За погодженням  із  керівництвом | | | |  |
| **7.** | Проведення «Дня відкритих дверей» та «Уроку справедливості» | Для школярів | | Надання інформації про діяльність суду, підвищення довіри до роботи суду | Постійно | | | |  |
| **8.** | 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 | | | |  |
| **9.** | Проведення опитування учасників процесу на базі СОРС | Учасники процесу | | Аналіз роботи суду, виявлення можливих проблем у функціонуванні суду, покращення доступу громадян до правосуддя | І-ІІ півріччя 2021-2022 року | | | |  |

**9. Очікування та критерії оцінки комунікаційної**

**діяльності**

* Розуміння громадянами результатів роботи суду, позитивне сприйняття судових рішень і ухвал;
* підвищення довіри до суду і системи судочинства;
* зміни (на позитивні) в оцінках роботи суду;
* покращення іміджу судової системи.

***Моніторинг результатів комунікаційної діяльності:***

* визначення співвідношення між кількістю інформації, що виходить з суду і повідомленнями, які потрапили у ЗМІ та стали предметом громадської уваги;
* оцінка інформації, що з’явилася в ЗМІ щодо діяльності суду (співвідношення позитивної і негативної інформації);
* організація і проведення опитувань громадської думки щодо якості наданих судом послуг;
* наявність зворотного зв’язку з цільовими групами та громадськістю загалом.

***Відповідальні за здійснення комунікаційної стратегії***

*Контроль і координація комунікаційної діяльності суду:*

І. Геращенко Голова Першого апеляційного адміністративного суду.

*Відповідальні за виконання:*

В. Абаєва Завідувач сектору по взаємодії зі ЗМІ

Т. Лакомова Головний спеціаліст (із забезпечення зв’язків зі ЗМІ).