



АПЕЛЯЦІЙНИЙ СУД МІСТА КИЄВА

НАКАЗ

«10» листопада 2014 року

№ 241-ОД

З метою надання об'єктивної інформації про діяльність Апеляційного суду міста Києва та суддів, налагодження діалогу з суспільством та засобами масової інформації в інтересах забезпечення незалежності судової влади, гарантування законності та правопорядку, утвердження прозорості судової влади, керуючись ч. 2 ст. 29 Закону України «Про судоустрій і статус суддів»

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Комунікаційну стратегію Апеляційного суду міста Києва на 2014-2017 роки.
2. Затвердити План комунікаційних заходів Апеляційного суду міста Києва на 2014-2017 роки.
3. Відділу зі взаємодії з засобами масової інформації та міжнародного співробітництва розмістити Комунікаційну стратегію Апеляційного суду міста Києва на 2014-2017 роки на офіційному веб-порталі Апеляційного суду міста Києва.
4. Контроль за виконанням даного наказу покласти на керівника апарату Апеляційного суду міста Києва.

Голова
Апеляційного суду міста Києва

А.В. Чернушенко

З наказом ознайомлений:

« ___ » _____ 2014 року

О.М. Радченко

Затверджено
наказ Апеляційного суду міста Києва
від «10» листопада 2014 року № 241-ОД

**КОМУНІКАЦІЙНА СТРАТЕГІЯ
АПЕЛЯЦІЙНОГО СУДУ МІСТА КИЄВА
НА 2014 – 2017 РОКИ**

Вступ.

Стратегія комунікаційної діяльності Апеляційного суду міста Києва є основним документом для здійснення зовнішньої та внутрішньої комунікації, включає в себе сукупність комунікаційних засобів, методів, прийомів і технік, що покликані 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 незалежності судової влади, реалізації об'єктивного і неупередженого правосуддя.

Зміст і структура комунікаційної стратегії визначається цілями правосуддя, а завдання суду в цьому напрямку ґрунтуються на нормах Конституції України, Законів України «Про судоустрій і статус суддів», «Про доступ до публічної інформації», Мадридських принципах щодо зв'язку між засобами масової інформації та суддівською незалежністю, інших національних і міжнародних актах, що регулюють діяльність судів в сфері комунікації.

Контроль і координацію комунікаційної діяльності суду здійснює Голова Апеляційного суду міста Києва – Чернушенко А.В., а відповідальним за виконання є керівник апарату Апеляційного суду міста Києва – Радченко О.М.

1. Аналіз стану комунікаційної діяльності Апеляційного суду міста Києва

Апеляційний суд міста Києва 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 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 та організаційної роботи. Внаслідок цього вдалося досягти надання якісних та професійних послуг громадянам. Діє автоматизована система документообігу суду «Апеляція».

У структурі апарату Апеляційного суду міста Києва функціонує відділ зі взаємодії з засобами масової інформації та міжнародного співробітництва в якому працює прес-секретар та головний спеціаліст зі взаємодії із засобами масової інформації на яких покладено функції забезпечення комунікаційної діяльності.

Відділ зі взаємодії з засобами масової інформації та міжнародного співробітництва здійснює інформування суспільства про діяльність

Апеляційного суду міста Києва шляхом оприлюднення інформації на офіційному веб-сайті Апеляційного суду міста Києва: <http://www.apcourtkiev.gov.ua>, на сторінці суду на веб-порталі «Судова влада», також у соціальній мережі Facebook. Інформація про діяльність суду періодично розміщується у науково-практичному виданні Апеляційного суду міста Києва – журналі «Судова апеляція», а життя працівників суду висвітлюється на сторінках журналу «Судові будні».

Відділ зі взаємодії з засобами масової інформації та міжнародного співробітництва виконує функції забезпечення зв'язків Апеляційного суду із громадянами та ЗМІ, що поступово набувають системного характеру. Щоденно здійснюється моніторинг висвітлення діяльності Апеляційного суду міста Києва у засобах масової інформації. На офіційному веб-сайті оприлюднюється інформація про заходи, які проводить Апеляційний суд, а також ті, в яких беруть участь судді та працівники апарату. Прес-секретар опрацьовує запити та звернення представників засобів масової інформації, забезпечує підготовку і поширення матеріалів про діяльність Апеляційного суду міста Києва у ЗМІ, готує і розміщує на сайті спростування інформації, яка не відповідає дійсності, та роз'яснення стосовно діяльності суду у зв'язку з публікаціями про його роботу.

У приміщенні суду працюють інформаційні кіоски, інформаційні монітори та розміщено інформаційні стенди. На вказаних стендах знаходиться інформація про судову систему України, розклад роботи та контакти Апеляційного суду міста Києва. На них висвітлена інформація про компетенцію Апеляційного суду міста Києва, переліки справ, що призначені до розгляду, зразки документів, платіжні реквізити, графік особистого прийому громадян керівництвом суду, графік роботи відділу прийому громадян та попереднього розгляду їх звернень, правила оформлення звернень, порядок пропуску до приміщення суду тощо. У відділі прийому громадян та попереднього розгляду їх звернень наявна скринька пропозицій для громадян, які бажають внести свої пропозиції (в тому числі анонімно) стосовно діяльності суду.

Таким чином, Апеляційний суд міста Києва прагне до відкритості та прозорості у своїй роботі, веде планову та системну комунікаційну діяльність у таких напрямках:

- внутрішній: робота із судьями та працівниками апарату Апеляційного суду міста Києва щодо вдосконалення їх комунікаційних навиків, облаштування приміщення Апеляційного суду міста Києва з метою забезпечення його інформаційної насиченості, підвищення комфортності для відвідувачів і роботи працівників Апеляційного суду міста Києва;

- зовнішній: інформування суспільства про роботу Апеляційного суду міста Києва, налагодження постійного зацікавленого діалогу з громадськістю та засобами масової інформації, залучення студентів та молодих фахівців до проходження практики у Апеляційному суді міста Києва.

Планування комунікаційних заходів здійснюється з урахуванням результатів опитування громадян, яке було проведено серед відвідувачів суду щодо оцінки якості роботи Апеляційного суду міста Києва та шляхів вирішення проблем, що виникають при відвідуванні суду.

3. Ресурси для здійснення комунікації і проблеми, які потребують вирішення

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

Кількість залів судових засідань з розгляду кримінальних справ – 11, з розгляду цивільних справ – 16. Така кількість є достатньою для щоденного розгляду справ. Разом з тим, інколи в разі розгляду резонансних справ виникають труднощі з розміщенням відвідувачів судового засідання та представників ЗМІ (з відповідною технікою). Але в цьому випадку у Апеляційному суді міста Києва наявна можливість он-лайн трансляції судових засідань до мережі Інтернет та до Великого конференц-залу суду. У вказаному залі можуть комфортно розміститися 275 людей та спостерігати на відповідному екрані за трансляцією судового засідання наживо. Крім того, представники ЗМІ можуть отримати зображення засідань на свої пристрої, підключившись до відповідних портів обладнання суду.

Наявні два конференц-зали, що є комфортними для проведення зустрічей, круглих столів тощо.

Будівля суду після ремонту у відмінному стані, наявні 5 ліфтів.

У приміщенні суду діє відділ прийому громадян та попереднього розгляду їх звернень.

При Апеляційному суді міста Києва працює їдальня для працівників апарату, суддів та відвідувачів суду.

Для працівників апарату та суддів в Апеляційному суді міста Києва функціонує бібліотека та читальний зал.

4. Мета і основні цілі комунікаційної стратегії Апеляційного суду міста Києва

Метою комунікаційної стратегії Апеляційного суду міста Києва є формування довіри громадян до системи судочинства України через довіру до

роботи Апеляційного суду міста Києва, як ланки системи судочинства і загалом підвищення авторитету судової влади в суспільстві.

Основні цілі комунікаційної стратегії:

- забезпечення прозорості діяльності судової влади, підвищення рівня її авторитету і довіри до правосуддя загалом та Апеляційного суду міста Києва зокрема;
- переконання широкої громадськості зокрема щодо прийняття суддями Апеляційного суду міста Києва 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 Апеляційного суду м. Києва;
- підвищення авторитету працівника апарату та судді Апеляційного суду міста Києва 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;
- популяризація роботи в суді, насамперед серед молодих юристів.

5. Цільові аудиторії комунікаційної діяльності Апеляційного суду міста Києва

Відповідно до мети та цілей Комунікаційної стратегії Апеляційного суду міста Києва її цільовими аудиторіями є:

Зовнішні:

- громадяни: учасники судових процесів (позивачі, відповідачі тощо) та особи, які потребують судового захисту;
- громадяни, які не є безпосередніми учасниками судового процесу, проте які або відвідують суд, або цікавляться його діяльністю;
- окремі категорії громадян, інтереси яких можуть бути представлені громадськими організаціями (інваліди, діти війни тощо);
- засоби масової інформації;
- експертне та наукове середовище;
- студенти юридичних спеціальностей;

- школярі загальноосвітніх шкіл та інтернатів;
- представники суб'єктів владних повноважень.

Внутрішні:

- судді у відставці;
- судді;
- працівники апарату Апеляційного суду міста Києва.

Найбільш пріоритетною цільовою групою є групи, що становлять зовнішню цільову аудиторію.

6. Форми і засоби комунікації (канали зв'язків) 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) випуск друкованої продукції (буклети, брошури тощо);
- 3) надання інформації через веб-сайт Апеляційного суду міста Києва;
- 4) інтерактивне спілкування з користувачами Інтернету та соціальних мереж;
- 5) видання друкованих органів суду (журналів «Судова апеляція» та «Судові будні»);
- 6) розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщенні Апеляційного суду міста Києва;
- 7) надання інформації через інформаційні кіоски у приміщенні Апеляційного суду міста Києва;
- 8) надання інформації запитувачем через call-центр Апеляційного суду міста Києва.

Під час визначення каналів комунікації Апеляційного суду міста Києва 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) прес-тури для журналістів (Дні відкритих дверей);

- 4) надання інформації через веб-сайт Апеляційного суду міста Києва;
- 5) розсилання інформації про діяльність Апеляційного суду міста Києва безпосередньо до зацікавлених засобів масової інформації та до інформаційних агентств, таких як Інтерфакс Україна;
- 6) організація інтерв'ю з керівництвом Апеляційного суду міста Києва.

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 у Апеляційному суді міста Києва.

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

- 1) надання інформації через Веб-сайт Апеляційного суду міста Києва;
- 2) видання та поширення друкованих органів Апеляційного суду міста Києва.
- 3) обмін інформацією шляхом офіційного листування.

7. Очікуванні результати реалізації Комунікаційної стратегії Апеляційного суду міста Києва

Комунікаційна стратегія Апеляційного суду міста Києва впроваджується з метою покращення зв'язків із громадськістю, встановлення змістовного та постійного діалогу із суспільством.

За результатами реалізації Комунікаційної стратегії Апеляційного суду міста Києва очікується зростання рівня довіри громадян до судів та працівників апарату суду, підвищення авторитету Апеляційного суду міста Києва шляхом поліпшення правової обізнаності населення про порядок захисту їхніх прав та інтересів у судах.

Громадяни повинні сприймати суди як установи, що покликані захищати їх права. Звертаючись до суду, кожен громадянин може очікувати, що рішення суду, яким би воно не було, ухвалено неупереджено, виважено та на підставі норм закону.

Крім того, серед очікуваних результатів реалізації Комунікаційної стратегії Апеляційного суду можна назвати:

- підвищення рівня правової обізнаності населення та засобів масової інформації;

- підвищення рівня зацікавленості громадян, насамперед молодих юристів, у роботі в суді;
- налагодження постійного зв'язку зі ЗМІ з метою оперативного висвітлення діяльності Апеляційного суду міста Києва;
- формування позитивного іміджу судової влади.

З наказом від 10.11.2014 року № 241-ОД ознайомлені:

«__» _____ 2014 року

С.П. Приходько

«__» _____ 2014 року

Н.О. Туренко

«__» _____ 2014 року

С.Ю. Духота

«__» _____ 2014 року

Н.М. Татомир

«__» _____ 2014 року

Є.В. Череднічок

«__» _____ 2014 року

В.В. Волков

«__» _____ 2014 року

Н.Л. Смолянкіна

«__» _____ 2014 року

Д.В. Дударець

«__» _____ 2014 року

О.А. Журавель

«__» _____ 2014 року

А.А. Удовиченко

«__» _____ 2014 року

Ж.В. Чернієнко

«__» _____ 2014 року

І.М. Омельчук

«__» _____ 2014 року

Т.А. Довгалюк

«__» _____ 2014 року

В.С. Котова

«__» _____ 2014 року

О.С. Грищенко