**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Наказом в.о. голови Тернопільського

окружного адміністративного суду

від 06.02.2020 № 08-ОД/г

**Комунікаційна стратегія**

**Тернопільського окружного адміністративного суду на 2020 рік**

**1. Вступ**

Основним документом за яким здійснюється зовнішня та внутрішня комунікація Тернопільського окружного адміністративного суду є стратегія комунікаційної діяльності суду. Вона включає а себе комплекс комунікативних прийомів , засобів та методів, що направлені надавати об’єктивну інформацію щодо діяльності суду та суддів . Це дає змогу підтримувати постійний діалог із громадянами задля забезпечення незалежності судової влади, гарантування законності та правопорядку та для об’єктивного та неупередженого здійснення правосуддя.

На основі концепції комунікації судової влади України розроблена комунікаційна стратегія Тернопільського окружного адміністративного суду.

Зміст і структура стратегії визначена цілями правосуддя та завданнями суду і заснована на нормах Конституції України, Законів України «Про судоустрій і статус суддів», Кодексі судової 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. Проведення аналізу стану комунікаційної діяльності суду**

Суд має певний досвід щодо здійснення зовнішньої та внутрішньої комунікаційної діяльності. Це стало можливим завдяки впровадженню сучасних інформаційних технологій ведення внутрішнього документообігу, управління апаратом та донесення інформації про діяльність суду до широкого кола громадськості через офіційний веб-сайт ТОАС <http://adm.te.court.gov.ua/sud1970/> та офіційну сторінку в соціальній мережі Facebook.

З метою налагодження належних відносин судової влади та суспільства,більш глибшого висвітлення діяльності суду у засобах масової інформації, забезпечення авторитету правосуддя , зростання довіри довіри до судової влади та підвищення обізнаності населення про діяльність суду у структурі апарату передбачено посаду прес-секретаря.

Прес-секретар виконує функції інформування громадян щодо діяльності суду шляхом щоденного висвітлення на офіційних веб-сторінках ТОАС головних події, які відбуваються не тільки в житті суду, а й у правовому житті держави, про заходи, які проводяться в ТОАС, а також, ті, в яких беруть участь судді та працівники апарату. Прес-секретар опрацьовує в установленому порядку запити та звернення представників ЗМІ, забезпечує підготовку і поширення матеріалів про діяльність ТОАС у ЗМІ, направляє у відповідні видання офіційні заяви, спростування, роз’яснення у зв’язку з публікаціями про діяльність ТОАС.

Також, зборами суддів Тернопільського окружного адміністративного суду обирається суддя-спікер з метою висвітлення офіційної позиції від імені суду та надання професійних коментарів щодо розгляду справ у суді. Висвітлення інформації щодо діяльності суду для суспільства, суддя-спікер проводить у доступний спосіб, без перешкод для здійснення правосуддя з дотриманням етичних норм та не порушуючи права осіб.

ТОАС використовує автоматизований цикл ведення діловодства та проходження судових справ, в якому враховано передовий досвід судового адміністрування, кадрової політики та організації роботи.

Тернопільський окружний адміністративний суд оснащений інформаційними стендами, за допомогою яких відвідувачі мають змогу ознайомитись з переліками справ, призначених до розгляду, зразками документів, ставками судового збору, платіжними реквізитами, графіком особистого прийому громадян керівництвом ТОАС.

Тернопільський окружний адміністративний суд веде планову та системну комунікаційну діяльність у таких напрямках:

- внутрішній – робота над вдосконаленням комунікативних та професійних навиків суддів та працівників апарату ТОАС , з метою забезпечення інформаційної насиченості суду та підвищення комфортності для відвідувачів і роботи працівників ТОАС здійснюється облаштування приміщення ТОАС ;

**-** зовнішній – ТОАС інформує громадськість про свою роботу, налагоджує постійний зацікавлений діалог з громадськістю та ЗМІ, залучає студентів та молодих фахівців пройти практику та стажування в ТОАС, тощо.

Голова суду та інші судді активно беруть участь у міжнародних конференціях з питань адміністративного права та процесу, сприяють вдосконаленню та реформуванню норм чинного законодавства, а також активно долучаються до реформування системи правосуддя в Україні. Таким чином, ТОАС задіяний у міжнародних проектах реформування та вдосконалення організаційної структури роботи суду та працівників апарату.

**3. Стан зв’язків із громадськістю**

ТОАС епізодично співпрацює з місцевими представниками ЗМІ, це завдання входить до повноваження прес-секретаря. Час від часу висвітлюються питання організації роботи суду, правової просвіти, діяльності суддів, розгляду справ, які набирають резонансного значення.

Суд систематично оновлює матеріали на своїй сторінці веб-порталу “Судова влада України ” та офіційній сторінці у соціальній мережі Facebook.

Тернопільський окружний адміністративний суд постійно організовує зустрічі з різними правозахисними організаціями, професійними аудиторіями, студентами, веде інформаційно-просвітницьку роботу з громадськістю в яких беруть участь судді та працівники апарату суду. При виникненні потреби – організовуються зустрічі з актуальними цільовими аудиторіями.

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

Формування довіри громадян до системи судочинства в Україні , як ланки системи і, загалом, підвищення авторитету судової влади в суспільстві є метою комунікаційної стратегії ТОАС.

Основні цілі комунікаційної стратегії:

- підвищення рівня авторитету та довіри суспільства до судової влади, забезпечення її прозорої діяльності;

- запевнення об’ємної кількості населення у вагомості їхньої підтримки у діяльності суддів в здійсненні об’єктивного, незацікавленого, 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 компетентності населення регіону щодо своєрідності, специфічності і змісту діяльності суду;

- підвищення авторитету суддів та працівника апарату суду в суспільстві;

- покращення відносин зі ЗМІ, лідерами громадської думки, громадськими організаціями, органами державної влади і місцевого самоврядування в інтересах побудови правової держави;

- підвищення рівня освіти населення в правовому полі, надання більш широкої наповнюваності інформацією громадян про шляхи забезпечення їх конституційних прав та необхідність дотримання ними конституційних обов’язків;

- підвищення престижу роботи суді, профорієнтація молоді.

**5. Цільові аудиторії ТОАС**

Цільовими аудиторіями суду, відповідно до цілей та актуальних проблем, є:

внутрішні:

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

зовнішні:

* громадяни, які часто звертаються до суду (громадяни, які мають статус “діти війни”, ліквідатори катастрофи на ЧАЕС);
* відвідувачі суду;
* професійні організації, інтереси яких вирішуються у судовому порядку, наприклад, представ малого та середнього бізнесу тощо;
* правозахисні організації;
* посадові особи виконавчої влади;
* посадові особи органів місцевої влади;
* науково-експертне середовище;
* студентство;
* школярі загальноосвітніх шкіл та інтернатів;
* працівники ЗМІ.

Первинною для ТОАС є зовнішня цільова аудиторія, оскільки саме вона сприяє досягненню основних цілей комунікаційної стратегії суду.

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

Коли виникає питання вибору каналів зв’язку із цільовою аудиторією обов’язково звернути увагу на специфіку кожної окремої групи.

При виборі засобів комунікації із громадянами, слід відмітити, що ця групи є найбільш масштабною та різносторонньою, тому краще, було б обрати канали, які є більш численними, та доступними широкому загалу.

Канали зв’язків із громадськістю:

1) проведення опитування громадської думки;

2) випуск друкованої продукції (буклети, брошури тощо);

3) надання інформації через веб-сайт ТОАС;

4) розповсюдження інформації через офіційну сторін ТОАС у соціальній мережі Facebook;

5) розміщення інформації на інформаційних стендах у приміщень ТОАС.

Обрання каналів комунікації ТОАС із представниками ЗМІ важливо врахувати, що ця група є більш вузько спеціалізованою, та деякі представника ЗМІ працюють лише з правничими темами.

Каналами комунікації із ЗМІ можу бути обрано:

1) спеціалізовані навчальні заходи, тематичні семінари для профільних представників преси;

2) прес-тури для журналістів (дні відкритих дверей);

3) надання інформації через веб-сайт ТОАС;

4) надання інформації через офіційну сторінку в соціальній мережі Facebook;

5) розсилання інформації про діяльність ТОАС безпосередньо у ЗМІ;

6) організація інтерв’ю з керівництвом ТОАС.

Щодо засобів зв’язку із студентами юридичних спеціальностей, обов’язково звернути увагу, що основною метою співпраці з цією ланкою є поширення популярності роботи в суді з метою формування майбутнього високопрофесійного персоналу. Добір комунікації необхідно здійснювати з наданням переваги таким освітнім заходам:

1) зустрічі, обговорення тем, безпосередньо пов’язаних із діяльністю судів;

2) залучення студентів до заходів, що проводяться у ТОАС;

3) сприяння організації проходження практики студентами юридичних спеціальностей у ТОАС.

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

1) надання інформації через веб-сайт ТОАС;

2) обмін інформацією шляхом офіційного листування;

3) підготовка висновків та пропозиції до законопроектів;

4) залучення суб’єктів владних повноважень до заходів, що проводяться в ТОАС.

**7. План комунікаційних заходів ТОАС на 2020 рік**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№п/п** | **Назва заходу** | **Цільова аудиторія на яку розрахований захід** | **Очікуваний результат** | **Орієнтована дата проведення** | **Примітка** |
| **Внутрішня комунікація** | | | | | |
| 1. | Налагодження системи оперативного обміну інформацією працівників 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. | Тренінг на тему «Діалог суду та громади» | Судді та працівники апарату суду | Формування навичок ефективного спілкування та комунікаційної взаємодії | Березень 2020 року |  |
| 3. | Тренінг «Спілкування із представниками ЗМІ « | Працівники апарату | Формування та вдосконалення навичок спілкування із ЗМІ | Травень 2020року |  |
| **Зовнішня комунікація** | | | | | |
| 1. | Безперервне оновлення інформації у всіх розділах офіційного веб-порталу “Судова влада” | Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації, представники органів державної влади та місцевого самоврядування та інші. | Оперативне отримання довідкової інформації про діяльність суду | Постійно |  |
| 2. | Безперервне оновлення інформації на офіційній сторінці ТОАС у соціальній мережі Facebook | Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації, представники органів державної влади та місцевого самоврядування та інші. | Оперативне отримання довідко їх інформації про діяльність суду | Постійно |  |
| 3. | Оновлення інформаційних стендів у приміщенні суду | Громадяни, відвідувачі суду, представники ЗМІ, громадські організації, представники органів державної влади та місцевого самоврядування | Оперативне отримання довідко їх інформації про діяльність суду | Постійно |  |
| 4. | Проведення інформаціно-просвітницької роботи | Студенти | Підвищення обізнаності про діяльність судової системи, професійне орієнтування. Підвищення довіри до роботи суду | Постійно |  |
| 5. | Моніторинг матеріалів у ЗМІ, які стосуються діяльності суду, за необхідності – організація оперативного реагування на них | Цільові групи  (за результатами моніторингу) | Оперативне реагування покращує сприймання громадянами роботи суду, підвищує довіру до роботи суду | Постійно |  |
| 6. | Проведення “Дня відкритих дверей” | Студенти | Надання інформації про діяльність суду, підвищення довіри до роботи суду | Протягом року |  |

**8. Очікування та критерії оцінки комунікаційної діяльності**

З метою налагодження та покращення зв’язків із громадськістю Тернопільський окружний адміністративний суд впроваджує свою комунікативну стратегію очікуючи в кінцевому результаті встановлення змістовного та постійного діалогу із суспільством, підвищення авторитету суду, покращення правової обізнаності населення про порядок захисту їхніх прав та інтересів у судах, збільшення та укріплення довіри громадян і їхньої впевненості у неупередженому та законному прийняті рішень .

Важливими серед очікуваних результатів реалізації Комунікаційної стратегії ТОАС можна назвати:

**-** підвищення рівня правової обізнаності населення та ЗМІ;

**-** підвищення рівня зацікавленості громадян, насамперед молодих юристів, у роботі в суді;

**-** налагодження постійного зв’язку із ЗМІ з метою оперативного висвітлення діяльності ТОАС;

**-** формування позитивного іміджу судової влади.