

СУДОВЕ УПРАВЛІННЯ



В. А. Капустинський

*кандидат юридичних наук,
керівник апарату Вищого
спеціалізованого суду України
з розгляду цивільних і кримінальних
справ, заслужений юрист України*

І. В. Волкова

*кандидат історичних наук,
начальник управління інформаційного
забезпечення Вищого спеціалізованого
суду України з розгляду цивільних
і кримінальних справ*



КОМУНІКАЦІЙНА СТРАТЕГІЯ ВИЩОГО СПЕЦІАЛІЗОВАНОГО СУДУ УКРАЇНИ З РОЗГЛЯДУ ЦИВІЛЬНИХ І КРИМІНАЛЬНИХ СПРАВ ЯК МЕХАНІЗМ ЕФЕКТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ СУДУ ІЗ ГРОМАДСЬКІСТЮ

Ефективність роботи суду, якість, справедливість та законність прийнятих рішень великою мірою залежить від правильної організації діяльності судової установи. Добре налагоджена робота суду сприяє максимальній відкритості судової системи, вільному доступу громадян до правосуддя.

Формування позитивного іміджу суду, у тому числі шляхом забезпечення вільного доступу громадян до нього, є одним із основних завдань організаційного забезпечення діяльності Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ. Його досягнення можливе за умови вирішення низки важливих питань. Серед них — запровадження технологічних новацій, проведення відкритих судових засідань, зручне розташування суду, належне матеріально-технічне забезпечення, якісне надання судових послуг громадянам тощо. Вирішення цих питань значною мірою залежить від розуміння, усвідомлення суддями та працівниками апарату

суду того, що їхня діяльність спрямована на надання громадянам суспільно важливих послуг.

Інструментом, що дозволяє налагодити зворотний зв'язок між судом і громадянами, ефективну взаємодію із засобами масової інформації та іншими інституціями громадянського суспільства, є комунікаційна стратегія суду. Саме належна організація процесу її формування, дотримання та виконання сприятиме підвищенню довіри суспільства до суду і судової системи.

Проблема взаємодії суду із громадськістю, пошуку шляхів її удосконалення віднедавна привертає все більшу увагу науковців. Це пов'язано перш за все з необхідністю реалізації такої взаємодії на практиці, що, у свою чергу, неможливо без розробки теоретичних засад принципу відкритості судової системи. І хоча комплексного дослідження зазначених питань на сьогодні не здійснено, але окремі їх аспекти були предметом наукового пошуку таких учених та юристів-практиків, як М. В. Буроменський [1; 2], О. Величко [3], М. Й. Вільгушинський [4], І. П. Голосніченко [5], В. В. Гудим [6; 7], О. І. Євтушенко [8], І. П. Козінцев [9], І. В. Підкуркова [1; 2], О. Сердюк [1; 2], Т. Янковська [3] та інших.

Мета пропонованого дослідження полягає у розкритті змісту та значення комунікаційної стратегії ВССУ для ефективної взаємодії суду з громадськістю, з'ясуванні її цілей, засад та принципів, напрацюванні шляхів вирішення основних її завдань. Практичне значення дослідження — у можливості його використання судами, іншими державними органами, недержавними установами та організаціями під час формування їхньої стратегії комунікаційної діяльності.

Слово «комунікація» прийшло в українську мову з англійської, а в англійську — з латини (лат. *communicare*, англ. *communication*). У перекладі воно означає «спілкування», «перебування у зв'язку», «взаємодія», «поєднання» [10]. Тобто комунікація — це процес обміну інформацією. У літературі найчастіше зустрічається таке визначення найпростішої моделі комунікації: «Джерело (відправник) відправляє повідомлення отримувачу, а в обмін отримує реакцію — так званий зворотний зв'язок» [11].

Для здійснення обміну інформацією (комунікації) необхідні, принаймні, чотири умови. Це наявність щонайменше двох осіб: відправника — особи, яка генерує інформацію, що призначена для передачі, та одержувача — особи, для якої призначена інформація, що передається; наявність повідомлення — закодованої за допомогою будь-яких символів інформації, призначеної для передачі; наявність каналу комунікації — засобу, за допомогою якого передається інформація; наявність зворотного зв'язку, тобто процесу передачі повідомлення у зворотному напрямі — від одержувача до відправника. Від останнього залежить ступінь сприйняття й зрозумілості отриманого повідомлення, а отже — ефективність комунікації [12].

Загалом комунікація вважається ефективною за умови результативного процесу обміну інформацією, що завжди завершується взаєморозумінням, згодою між сторонами і, що важливо для джерела інформації, зміною у свідомості та (або) поведінці отримувача інформації. Це може проявлятися у підвищенні обізнаності, довіри до явища, формуванні певного іміджу (образу) в очах аудиторії, діях або утриманні від дій з боку отримувача інформації.

Створений у 2010 р. Вищий спеціалізований суд України з розгляду цивільних і кримінальних справ із перших днів своєї діяльності «відчув на собі» інформаційний вакуум, що існує в Україні між судами і суспільством. З метою мінімізації цього вакууму, а також на виконання вимог Закону України від 13 січня 2011 р. № 2939-VI «Про доступ до публічної інформації» ВССУ за підтримки проекту Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) «Україна: верховенство права» було розроблено Комунікаційну стратегію ВССУ на 2013–2015 рр.

Загалом процес розробки Комунікаційної стратегії ВССУ нерозривно пов'язаний з організацією і плануванням його діяльності. Оскільки комунікація є похідною від основної діяльності, Комунікаційною стратегією ВССУ передбачено запровадження сучасних стандартів управління в роботі суду (як суддівського корпусу, так і апарату), формування комунікаційних цілей і завдань з урахуванням управлінських пріоритетів діяльності суду як установи.

Розробляючи власну Комунікаційну стратегію, фахівці ВССУ ретельно вивчали міжнародні стандарти у зазначеній сфері, а також вітчизняний досвід судових установ. Хоча задля справедливості слід відзначити, що в Україні лише кілька судів мають чіткий план комунікацій, і ще менше його постійно й неухильно виконують.

Зокрема, було враховано Рекомендації Комітету Міністрів Ради Європи державам-членам від 14 травня 1981 р. № R (81) 7 щодо заходів, які полегшують доступ до правосуддя [13, с. 241], від 28 лютого 2001 р. № Rec (2001) 3 щодо надання громадянам судових та інших юридичних послуг з використанням новітніх технологій [13, с. 175], а також напрацювання Центру суддівських студій у сфері розробки Концепції комунікацій судової влади України. На основі зазначених матеріалів розроблено засади і алгоритм формування та реалізації Комунікаційної стратегії ВССУ.

По-перше, на початковому етапі розробки Комунікаційної стратегії ВССУ було визначено її цілі:

- підвищення авторитету судової влади в суспільстві, рівня суспільної довіри до ВССУ як органу правосуддя, правової грамотності населення;
- надання громадськості інформації про специфіку, особливості і зміст діяльності судової системи загалом і ВССУ зокрема;
- популяризація роботи у суді, насамперед серед молодих юристів.

По-друге, базовими засадами комунікаційної діяльності ВССУ з метою досягнення поставлених цілей є:

- системність та проактивність комунікації;
- спільна відповідальність керівництва суду, суддів та працівників апарату за здійснення комунікаційної діяльності;
- спрямованість на донесення інформації до всіх суспільних груп;
- сприйняття громадян, їх об'єднань, ЗМІ та всіх інших учасників комунікаційного процесу як партнерів;
- дотримання етичних принципів і вимог;
- існування єдиного центру для координації комунікаційної діяльності.

По-третє, формуючи Комунікаційну стратегію, ВССУ керувався принципами:

- прозорості, який полягає у всебічному висвітленні діяльності ВССУ, роз'ясненні цілей, змісту та специфіки його роботи;
- відкритості, що передбачає створення умов для безперешкодного доступу громадян до інформації про діяльність суду;
- партнерства, що вимагає постійності контактів з громадськістю;
- відповідальності за зміст і якість інформації;
- правдивості, що полягає у наданні чіткої, правдивої та об'єктивної інформації;
- реалістичності, суть якого у проведенні комунікативних заходів лише з урахуванням наявних ресурсів;
- адресності, що забезпечує адаптованість інформації до сприйняття цільовими групами;
- оперативності та актуальності, тобто своєчасності інформування громадськості;
- доступності, що полягає у лаконічності, зрозумілості інформації, легкості для сприйняття та запам'ятовування.

По-четверте, результат комунікаційної стратегії значною мірою залежить від правильного визначення цільових аудиторій комунікації, тобто груп громадян та (або) організацій, на яких розраховано комунікаційну діяльність суду. Комунікаційну стратегію ВССУ спрямовано і розраховано на такі цільові аудиторії:

- 1) широке коло громадян, яких можна поділити на кілька підгруп: учасники судових процесів та особи, які потребують судового захисту; громадяни, які не є безпосередніми учасниками судових процесів; окремі категорії громадян, представлені громадськими, правозахисними організаціями тощо;
- 2) засоби масової інформації;
- 3) експертне та наукове середовище;
- 4) студенти юридичних спеціальностей;
- 5) представники суб'єктів владних повноважень.

По-п'яте, після визначення цільових аудиторій необхідно чітко з'ясувати, яким шляхом можна і необхідно взаємодіяти з кожною із груп, тобто, врахо-

вучучи специфіку кожної групи, обрати канали зв'язків або способи здійснення комунікації.

Під час обрання способів комунікації із громадянами ВССУ було враховано, що ця група є найбільш численною та різноманітною, а тому обрано такі способи, які є наймасовішими, найдоступнішими широкому загалу. Реалізація комунікаційної стратегії ВССУ відбуватиметься через такі канали зв'язків із громадськістю:

- 1) організація та удосконалення роботи call-центру;
- 2) забезпечення громадян інформацією через інформаційні стенди у приміщеннях суду;
- 3) функціонування інформаційних кіосків суду;
- 4) поширення інформації через офіційний веб-сайт;
- 5) випуск друкованої продукції інформативного спрямування (буклети, брошури тощо);
- 6) проведення опитування громадської думки щодо діяльності суду та врахування його результатів для подальшої оптимізації роботи;
- 7) видання офіційного друкованого органу суду.

Під час визначення каналів комунікації із представниками ЗМІ ВССУ було враховано, що ця група є більш вузькою та спеціалізованою. Понад те, в окремих ЗМІ працюють журналісти, які спеціалізуються на правничій тематиці. Тож каналами комунікації зі ЗМІ є:

- 1) надання інформації через офіційний веб-сайт;
- 2) розсилання інформації безпосередньо у ЗМІ;
- 3) проведення інтерв'ю керівництва, публікації суддів, працівників апарату у ЗМІ з питань діяльності суду;
- 4) організація прес-конференцій, брифінгів;
- 5) спеціальні навчальні заходи, тематичні семінари для профільних журналістів;
- 6) прес-тури для журналістів (Дні відкритих дверей).

Обираючи канали зв'язків зі студентами юридичних спеціальностей, розробники Комунікаційної стратегії ВССУ врахували, що основною ідеєю співпраці з цією групою є популяризація роботи в суді з метою формування майбутнього високопрофесійного корпусу суддів та працівників апарату. Добір способів комунікації було здійснено з наданням переваги таким освітнім заходам, як семінари, обговорення тем, безпосередньо пов'язаних із діяльністю судів; залучення студентських організацій до заходів, які проводяться у ВССУ; організація проходження практики студентами юридичних спеціалізацій.

По-шосте, і це найголовніше, найбільше змістове навантаження Комунікаційної стратегії ВССУ — у зведеному календарі комунікаційних заходів. У ньому визначено конкретні заходи, спрямовані на досягнення порозуміння з тією чи іншою цільовою аудиторією, чіткі строки виконання і відповідальних за досягнення очікуваного результату працівників.

У Комунікаційній стратегії ВССУ визначено пріоритетні напрями комунікації на 2013–2015 рр.:

- 1) удосконалення роботи і постійне інформаційне забезпечення офіційного веб-сайту ВССУ;
- 2) збільшення ліній і розширення можливостей call-центру ВССУ;
- 3) постійне оновлення інформації на інформаційних стендах та в інформаційних кіосках;
- 4) випуск друкованої продукції інформативного характеру (буклети і брошури про ВССУ, його повноваження, контакти, реквізити тощо, а також відповіді на найбільш поширені запитання громадян);
- 5) забезпечення випуску офіційного друкованого органу — журналу «Часопис цивільного і кримінального судочинства»;
- 6) зустрічі із журналістами;
- 7) проведення інтерв'ю із керівництвом та суддями ВССУ;
- 8) виступи та наукові статті суддів та працівників апарату у пресі та фахових юридичних виданнях;
- 9) анкетне опитування громадян з метою одержання інформації про якість судових послуг безпосередньо від отримувачів цих послуг — учасників судових процесів, урахування реальних потреб людей, що звертаються до суду.

Підсумовуючи, слід зазначити, що за умови результативного впровадження Комунікаційної стратегії ВССУ планується досягти вирішення таких завдань:

- підвищення обізнаності відвідувачів ВССУ про особливості судової діяльності і, як наслідок, підвищення довіри і поваги до правосуддя;
- забезпечення підтримки (і впливу) громадськості у вирішенні проблем судової системи органами законодавчої та виконавчої влади;
- запровадження законодавчих змін, необхідних судовій системі, зокрема у цивільному та кримінальному законодавстві;
- підготовка якісних кадрів для роботи у ВССУ;
- підвищення якості представництва інтересів сторін у суді;
- оптимізація роботи апарату ВССУ;
- ефективне управління кризовими ситуаціями тощо.

Саме тому одним із пріоритетів діяльності ВССУ є сприяння поінформованості та формуванню правової культури, поваги й освіченості суспільства щодо устрою та специфіки роботи усіх судових органів. Адже якщо громадськість не матиме належного розуміння природи та значущості судової системи, можна навіть не сподіватися на її розуміння необхідності додаткових ресурсів для розвитку цієї системи.

Список використаних джерел

1. *Буроменський М.* Основи судової журналістики: посібник для журналістів / М. Буроменський, О. Сердюк, І. Підкуркова. — К., 2009. — 72 с.
2. *Буроменський М.* Суди у відносинах з журналістами та ЗМІ: посібник для суддів / М. Буроменський, О. Сердюк, І. Підкуркова. — Х., 2008. — 64 с.
3. *Величко О., Янковська Т.* Ефективна комунікація: посібник для працівників апарату суду. — К., 2010. — 120 с.
4. *Вільгушинський М. Й.* Взаємодія судів з органами державної влади, місцевого самоврядування та громадськістю: шляхи наукового пошуку // Часопис цивільного і кримінального судочинства. — 2012. — № 2 (5). — С. 66–74.
5. Сучасне управління в суді : навч.-практ. посіб. / відп. ред. : проф. І. П. Голосніченко (Україна), проф. Пітер Г. Соломон молодший (Канада). — К., 2010. — 528 с.
6. *Гудим В. В.* Роль ЗМІ у механізмі формування девіантної поведінки молоді // Судова апеляція. — 2007. — № 3. — С. 43–46.
7. *Гудим В. В.* Технології криміналізації суспільної свідомості засобами масової інформації // Судова апеляція. — 2006. — № 2. — С. 64–72.
8. *Євтушенко О. І.* Суд та засоби масової інформації (висвітлення діяльності судової влади ЗМІ) // Судова апеляція. — 2005. — № 1. — С. 128–144.
9. *Козінець І.* Зміст та проблеми правової інформації // Право України. — 1993. — № 5–6. — С. 37–40.
10. Стратегічні комунікації : навч.-метод. посіб. для викладачів суддів і працівників апарату суду [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://court.gov.ua/userfiles/UROR_Strategic_Communications_PIO_Curriculum_2011_UKR.pdf
11. Лекції з публік рілейшнз студентам [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <http://www.ukrix.com/index.php?aid=706>
12. Умови здійснення комунікації [Електронний ресурс]. — Режим доступу : http://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BC%D1%83%D0%BD%D1%96%D0%BA%D0%B0%D1%86%D1%96%D1%8F#cite_note-1
13. Міжнародні стандарти у сфері судочинства. — К., 2010. — 488 с.
14. Інноваційні методи адміністрування в українських судах. Практичний досвід. — К., 2010. — 284 с.

Капустинський В. А., Волкова І. В. Комунікаційна стратегія Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ як механізм ефективною взаємодії суду із громадськістю

Анотація. У статті розкрито зміст та значення Комунікаційної стратегії ВССУ для ефективною взаємодії суду із громадськістю, з'ясовано її цілі, засади та принципи, запропоновано шляхи вирішення основних завдань комунікації.

Ключові слова: комунікація, комунікаційна стратегія, інформування громадськості, цільова аудиторія.

Капустинский В. А., Волкова И. В. Коммуникационная стратегия Высшего специализированного суда Украины по рассмотрению гражданских и уголовных дел как механизм эффективного взаимодействия суда с общественностью

Аннотация. В статье раскрыты содержание и значение Коммуникационной стратегии ВССУ для эффективного взаимодействия суда с общественностью, выяснены ее цели, основы и принципы, предложены пути решения основных задач коммуникации.

Ключевые слова: коммуникация, коммуникационная стратегия, информирование общественности, целевая аудитория.

Kapustynskiy V. A., Volkova I. V. Communication Strategy of HSCU as Mechanism of Efficient Courts Interaction with Society

Summary. The content and the significance of Communication strategy of HSCU for efficient interaction of a court with society are described in the article. Its aims, basis and principles are found out. The ways of the solution of basic communication tasks were offered.

Key words: communication, communication strategy, society informing, target audience.