

Затверджено
Розпорядженням Голови
Конституційного Суду України
від „08“ лютого 2022 року
№ 7/01/2022-02

**КОМУНІКАЦІЙНА СТРАТЕГІЯ
КОНСТИТУЦІЙНОГО СУДУ УКРАЇНИ
на 2022–2025 роки**

ЗМІСТ

1.	Основні підходи та принципи	3–5
2.	Аналіз поточної ситуації	5–6
3.	Місія, візія, мета та завдання Конституційного Суду України у сфері комунікацій	7–8
4.	Цільова аудиторія та канали комунікації	8–10
5.	Моніторинг і оцінка реалізації комунікаційної стратегії Конституційного Суду України	10–12
6.	Прикінцеві положення комунікаційної стратегії Конституційного Суду України	12–13

1. ОСНОВНІ ПІДХОДИ ТА ПРИНЦИПИ

Ефективна комунікація між Конституційним Судом України (далі – Суд) та громадянським суспільством є важливим проявом демократичного розвитку держави. Через комунікацію відбувається зворотній зв'язок, коли Суд може краще інформувати про свою діяльність суспільство, а також дізнається про оцінку цієї діяльності з боку активних верств населення, що їх представляють інституції громадянського суспільства. Роль комунікації у відносинах між Судом, гілками державної влади та громадянами набуває особливого значення у періоди криз. Адже спроможність подолати наслідки будь-якої кризи безпосередньо залежить від згуртованості суспільства та рівня довіри громадян не лише до Суду, а й до державних і суспільних інституцій у цілому.

Ситуація, коли діяльність Суду в 2020–2021 роках супроводжувалась інформаційними хвилями публічної критики і спекуляцій, слугує приводом для критичного оцінювання якості комунікацій Суду та напрацювань планів щодо розбудови його комунікаційної спроможності. Діяльність Суду в умовах пандемії COVID-19 вимушено відбувається в умовах відносної невизначеності, обмеженого фінансування та скорочення доступних інструментів комунікації. Через карантинні обмеження по всьому світу проведення публічних заходів в Україні, участь суддів Суду в міжнародних конференціях чи закордонних візитах є поодинокими. З огляду на це виникає потреба в напрацюванні нових підходів до комунікацій Суду.

Комунікаційна стратегія Суду (далі – Стратегія) є інструментом встановлення системних і скоординованих комунікацій за стратегічними напрямками роботи Суду. Вона спрямована на підвищення рівня довіри до Суду з боку громадськості. Стратегія є основним документом, який регулює питання здійснення зовнішньої та внутрішньої комунікацій. Стратегія визначає комунікаційні засоби, методи та прийоми, що сприятимуть наданню об'єктивної, оперативної інформації про діяльність Суду, формуванню його позитивного іміджу, наближенню конституційного судочинства до європейських стандартів.

У документі сформовано основні стратегічні пріоритети, які визначатимуть вектори комунікаційної діяльності Суду протягом 2022–2025 років.

Стратегія ґрунтується на основних принципах діяльності Суду, відображає цінності органу конституційного контролю, відповідає його основним репутаційним характеристикам, індивідуальним особливостям та візуальному стилю.

ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ДІЯЛЬНОСТІ СУДУ:

1. Суд є органом конституційної юрисдикції, який забезпечує верховенство Конституції України, вирішує питання про відповідність Конституції України законів України та в передбачених Конституцією України випадках інших актів, здійснює офіційне тлумачення Основного Закону України, а також інші повноваження згідно з Конституцією України.

2. Діяльність Суду ґрунтується на засадах верховенства права, незалежності, колегіальності, гласності, відкритості, повного і всебічного розгляду справ, обґрунтованості та обов'язковості ухвалених ним актів.

3. Відкритість та прозорість – основні принципи роботи Суду, який має великий досвід у комунікаційній діяльності та постійно удосконалює її.

ЦІННОСТІ СУДУ:

ПОВАГА ДО КОНСТИТУЦІЇ УКРАЇНИ: Суд як орган конституційного контролю гарантує верховенство Конституції України. Рішення Суду спрямовані на захист Основного Закону України та закріплених у ньому конституційних прав і свобод людини і громадянина, а також на наближення законодавства України до норм і стандартів Європейського Союзу.

ПРОФЕСІОНАЛІЗМ: кожний суддя Суду має високі моральні якості, є правником із визнаним рівнем компетентності, дотримується встановлених стандартів професійної етики, якісно виконує покладені на нього повноваження. Усі працівники Секретаріату Суду дбають про постійний розвиток й удосконалення власних професійних знань задля ефективнішої роботи.

ПОРЯДНІСТЬ: працівники Секретаріату Суду дотримуються етичних норм і є прихильниками принципу робити те, що повинні, відповідно до покладених обов'язків, виявляючи водночас чесність і порядність, намагаються забезпечувати бездоганну якість роботи кожний день і кожний на своєму місці.

РЕПУТАЦІЙНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ:

Йдеться про набір ознак, за якими можна оцінити діяльність Суду та створити певний образ в інформаційному просторі. Кожне повідомлення Суду має відповідати одній або кільком із таких характеристик:

- 1) відкритість;
- 2) прозорість;
- 3) об'єктивність;
- 4) законність;
- 5) ефективність;
- 6) справедливість.

ВІЗУАЛЬНИЙ СТИЛЬ:

Основні принципи, за якими сформовано візуальний стиль Суду:

- 1) лаконічність;
- 2) упізнаваність.

Візуальний стиль Суду сформований на використанні зображення нагрудного знака судді Суду, кольору мантиї судді Суду (вишневий) та адміністративної будівлі Суду.

Нагрудний знак судді Суду використовується як логотип Суду. Він має форму круга діаметром 70 мм, у центрі якого зображено давньогрецьку богиню справедливості й правосуддя Феміду із зав'язаними стрічкою очима як символ безсторонності Суду з терезами в руках. У нижній частині нагрудного знака судді Суду на розгорнутій стрічці – слова „Конституційний Суд України“.

Графічне зображення адміністративної будівлі Суду та вишневий колір застосовуються під час виготовлення іміджевої продукції Суду, на офіційному вебсайті Суду, на його сторінках у соціальних мережах, на фото-відеоматеріалах як візуальний стиль Суду.

2. АНАЛІЗ ПОТОЧНОЇ СИТУАЦІЇ

Організаційне, аналітичне, юридичне, інформаційне та матеріально-технічне забезпечення діяльності Суду здійснює Секретаріат Суду.

Забезпечення належної комунікації з органами державної влади України, органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, громадськістю, засобами масової інформації, інститутами громадянського суспільства та інформування громадськості, міжнародної спільноти, засобів масової інформації про процесуальні, організаційні й інші аспекти діяльності Суду покладено на окремий структурний підрозділ Секретаріату Суду, до повноважень якого належать забезпечення комунікацій Суду в Україні та на міжнародній арені, висвітлення його діяльності.

Суд є активним членом міжнародної спільноти та приділяє увагу встановленню та підтриманню міжнародних зв'язків з іноземними партнерами. Завдяки цьому орган конституційної юрисдикції нашої держави долучається до кращого світового досвіду.

За роки своєї діяльності Суд встановив і підтримує партнерські відносини з органами конституційної юрисдикції багатьох іноземних держав через організацію спільних науково-практичних заходів, обмін делегаціями, рішеннями судів та іншою інформацією. Суд відвідали представники 66 держав світу. З метою поглиблення двосторонніх відносин Суд підписав меморандуми про розвиток співробітництва з 12-ма іноземними органами конституційної юрисдикції.

Суд активно співпрацює з іншими міжнародними організаціями: Європейською Комісією „За демократію через право“ (Венеційська Комісія), Європейським судом з прав людини, Координатором проектів ОБСЄ в Україні, з урядовими фондами, зокрема Німецьким фондом міжнародного правового співробітництва. Суд є повноправним членом Всесвітньої конференції конституційного правосуддя, Конференції європейських конституційних судів, а також є судом-засновником Асоціації конституційного правосуддя країн регіонів Балтійського та Чорного морів.

Звичайною практикою Суду є зустрічі його керівництва з керівниками дипломатичних представництв, акредитованих в Україні, а також міжнародних організацій – Організації Об'єднаних Націй (ООН), Організації з безпеки і співробітництва в Європі (ОБСЄ), Ради Європи (РЄ), Європейського Союзу (ЄС) тощо.

Суд співпрацює з вищими навчальними закладами та науковими установами. У Суді на постійній основі організуються науково-практичні семінари із залученням міжнародних експертів та фахівців провідних наукових інституцій у галузі права. Відбуваються зустрічі, ознайомчі екскурсії тощо.

Основним джерелом інформації про Суд та його діяльність є офіційний вебсайт Суду, який діє відповідно до Положення про офіційний вебсайт Суду, затвердженого Постановою Суду від 21 липня 2020 року № 24-п/2020, та Порядку забезпечення функціонування офіційного вебсайту Суду, затвердженого Розпорядженням Голови Суду від 30 червня 2021 року № 48/01/2021. Основною метою функціонування офіційного вебсайту Суду є забезпечення гласності й відкритості діяльності Суду та його Секретаріату через оприлюднення достовірної, всебічної та своєчасної інформації. Використання офіційного вебсайту Суду з іншою метою заборонено.

Суд також активно використовує соціальні мережі, адже саме вони є прямим каналом комунікації з громадськістю. Завдяки соціальним мережам Суд має можливість зробити свої дописи й повідомлення більш ефективними, охопити свою цільову аудиторію краще, повніше й швидше, особливо у тому разі, коли виникає потреба в урегулюванні кризової ситуації. Отже, Суд стає більш відкритим, що є необхідною передумовою для підвищення рівня суспільної довіри. Соціальні мережі забезпечують можливість переходу від односторонньої (надання інформації цільовій аудиторії) до двосторонньої комунікації, що передбачає існування зворотного зв'язку, залучення підписників спільноти до діалогу, отримання їхніх відгуків. Можливість відповідати безпосередньо на запитання і зауваження цільової аудиторії дає змогу уникати непорозумінь і недостовірності інформації.

Результати здійсненого аналізу за допомогою методу SWOT-аналізу показали сильні та слабкі сторони Суду, можливості та загрози.

<p>СИЛЬНІ СТОРОНИ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Повноваження Суду, його місце та роль у державі, незалежність органу конституційної юрисдикції. 2. Запит суспільства на звернення до Суду за допомогою конституційної скарги для захисту конституційних прав і свобод. 3. Високий престиж посади судді Суду. 4. Робота в Суді передбачає спілкування з провідними фахівцями в галузі конституційного права, а також можливість досліджувати й застосовувати найкращу міжнародну практику в цій галузі. 	<p>СЛАБКІ СТОРОНИ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Відсутність спікерів від Суду, наділених повноваженнями коментувати чи роз'яснювати інформацію за потреби чи для урегулювання кризової ситуації. 2. Відсутність комунікації з боку Суду з представниками громадянського суспільства з важливих соціальних і правових питань, які цікавлять громадськість (позасудова діяльність, активне впровадження практики <i>amicus curiae</i>). 3. Бракує внутрішніх комунікацій для підтримання спільних цінностей і мотивації у працівників Секретаріату Суду.
<p>МОЖЛИВОСТІ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нові підходи до комунікацій Суду й відкритість можуть суттєво змінити і поліпшити репутацію Суду, а також підвищити рівень довіри до нього з боку громадян. 2. Ряд управлінських рішень та дій у сфері комунікацій покращить ефективність роботи структурного підрозділу, відповідального за комунікації в Суді. 3. Наявність активу працівників, які готові приймати зміни, розробляти та втілювати в життя комунікаційні проекти. 	<p>ЗАГРОЗИ:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Слабка інституційна спроможність комунікацій у разі виникнення кризової ситуації. 2. Активність зацікавлених осіб у поширенні дезінформації та неперевіраних, не підкріплених фактами даних, що вкрай негативно впливає на рівень правосвідомості суспільства й рівень довіри до Суду. 3. Втрата кваліфікованих кадрів.

3. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ МІСІЯ Суду

Суд забезпечує верховенство Конституції України, вирішує питання про відповідність Конституції України законів України та у передбачених Основним Законом України випадках інших актів, здійснює офіційне тлумачення Конституції України, а також інші повноваження відповідно до Основного Закону України.

ВІЗІЯ Суду

Завдяки ефективній роботі Суду Україна є демократичною, правовою, європейською державою, у якій панує верховенство права, забезпечено захист основних прав і свобод людини, а державна влада обмежена конституційними засобами.

ГОЛОВНА МЕТА СТРАТЕГІЇ – побудова злагодженої, чіткої та дієвої системи зовнішньої й внутрішньої комунікації Суду, яка допоможе втілювати місію й візію Суду та ефективніше реалізовувати такі стратегічні цілі Суду, як:

1. Зміцнення авторитету Суду як незалежного, ефективного, відкритого до співпраці, проєвропейськи орієнтованого органу.

2. Поглиблення співпраці з органами конституційної юрисдикції зарубіжних країн, міжнародними судовими інституціями та організаціями, підтримання авторитету Суду на міжнародній арені.

3. Підвищення рівня довіри суспільства до Суду через забезпечення прозорості та відкритості його діяльності.

4. Забезпечення поінформованості громадськості про діяльність Суду, ухвалені ним акти, а також безперешкодного доступу користувачів до інформації про роботу Суду.

5. Посилення ролі Конституції України як акта найвищої юридичної сили шляхом покращення обізнаності громадян щодо її сутності; підвищення рівня правової культури населення.

ЗАЗНАЧЕНІЙ МЕТІ ВІДПОВІДАЮТЬ ТАКІ КОМУНІКАЦІЙНІ ЦІЛІ СУДУ:

Сприятливе ставлення внутрішньої і зовнішньої цільової аудиторії Суду до діяльності Суду та ухвалених актів,

Обізнаність закордонних партнерів про діяльність Суду,

Напрацювання нових механізмів для протидії дезінформації та маніпулятивній інформації, що шкодить авторитету Суду й підриває довіру з боку суспільства,

Забезпечення ефективного функціонування інституту конституційної скарги через проведення просвітницьких кампаній і заходів,

Ефективна імплементація актів Суду в правову систему України.

ЗАВДАННЯ:

Забезпечити належну інституційну спроможність комунікацій у Суді.

Налагодити та підтримувати постійний діалог з цільовою аудиторією.

Розробити основні антикризові заходи щодо запобігання поглибленню кризових ситуацій та зменшення ризиків негативних наслідків.

Сприяти зміцненню авторитету та підвищенню іміджу Суду в Україні й на міжнародній арені, формуванню позитивної громадської думки про Суд і його діяльність.

Забезпечити постійне інформування громадськості, міжнародної спільноти та засобів масової інформації про процесуальні, організаційні й інші аспекти діяльності Суду.

Забезпечити підготовку інформаційних матеріалів з усіх аспектів діяльності Суду, їх висвітлення на офіційному вебсайті Суду, в соціальній мережі „Фейсбук“, у блозі в онлайн-сервісі „Твітер“, Телеграм–каналі, YouTube –каналі Суду, в інших інформаційних ресурсах та у засобах масової інформації.

Забезпечити своєчасне інформаційне наповнення відповідних рубрик україномовної та англomовної версій офіційного вебсайту Суду.

Організувати інформаційно-аналітичне забезпечення Суду через здійснення контент-моніторингу висвітлення діяльності Суду в інформаційному просторі, соціальних мережах.

Забезпечити в Суді розвиток каналів внутрішніх комунікацій.

Забезпечити виконання Стратегії за принципами планування, виконання, моніторингу та оцінки, можливості перегляду цілей та завдань.

4. ЦІЛЬОВА АУДИТОРІЯ ТА КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ

Правильне визначення цільової аудиторій може:

- 1) ефективно взаємодіяти із зацікавленими сторонами;
- 2) допомогти досягти загальних організаційних цілей;
- 3) продемонструвати ефективність роботи Суду;
- 4) підвищити обізнаність громадян про діяльність Суду, дати змогу переконатись у тому, що суспільство розуміє, що робить Суд, які його повноваження;
- 5) змінити поведінку та сприйняття, де це необхідно.

Цільову аудиторію чи цільову групу для комунікацій Суду класифікують за напрямками діяльності. Для різних цільових груп чи аудиторій визначено мову комунікації.

Українська мова є обов'язковою для комунікації з такою аудиторією:

- 1) громадяни України;
- 2) Офіс Президента України, уряд України, Верховна Рада України, центральні органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності;
- 3) українські засоби масової інформації, українські лідери суспільної думки;
- 4) професійна юридична спільнота;

5) науково-експертне середовище.

Англійська мова – для комунікації, що спрямована на таку аудиторію:

1) органи конституційної юрисдикції зарубіжних країн, міжнародні судові інституції та організації; дипломатичні представництва іноземних держав в Україні;

2) іноземні засоби масової інформації;

3) іноземні наукові кола.

КЛЮЧОВІ ПОВІДОМЛЕННЯ:

Комунікація з усіх інформаційних приводів Суду повинна містити або відповідати одному або кільком із нижченаведених ключових повідомлень, які здатні покращити імідж Суду, сприяти позитивному ставленню до його діяльності з боку суспільства та зростанню рівня довіри до нього серед громадян.

Громадськість: повинна розуміти, що Суд є незалежним органом конституційної юрисдикції, який забезпечує верховенство Конституції України, вирішує питання відповідності Конституції України законів України, розглядає конституційні скарги громадян. Суд відкритий до діалогу та комунікації.

Засоби масової інформації: повинні своєчасно отримувати актуальну інформацію про діяльність Суду, щоб мати можливість швидко повідомляти новини про засідання Суду чи його результати; мати оперативний зворотній зв'язок від Суду для отримання коментарів та/або уточнення інформації.

Іноземна аудиторія (органи конституційної юрисдикції зарубіжних країн, міжнародні судові інституції та організації; дипломатичні представництва іноземних держав в Україні тощо): повинні розуміти засади діяльності Суду, мати можливість отримати потрібну інформацію з англійської версії офіційного вебсайту Суду та бути переконаними в готовності Суду до впровадження європейських принципів і цінностей у своїй діяльності.

Органи державної влади: мають своєчасно отримувати інформацію щодо ухвалених Судом актів для ефективної їх імплементації в правову систему України.

Професійна юридична спільнота та науково-експертне середовище: мають можливість брати участь у конференціях, тематичних семінарах, засіданнях, круглих столах, у фахових зустрічах за участю представників Суду, органів державної влади та громадянського суспільства.

Основні меседжі Суду

Суд – незалежний та неупереджений орган конституційної юрисдикції, незалежність Суду є однією з гарантій забезпечення виконання ним своїх функцій;

Суд – колегіальний орган, що професійно та ефективно забезпечує верховенство Конституції України в державі;

судді Суду – команда провідних юристів України, науковців у галузі конституційного права з великим професійним досвідом, які виважено й об'єктивно підходять до вивчення та розгляду справ;

Суд діє відповідно до повноважень, визначених Конституцією України, його рішення й висновки є законними, справедливими і спрямовані лише на забезпечення верховенства Основного Закону України та закріплених у ньому основних прав і свобод людини;

рішення й висновки Суду є обов'язковими, остаточними і не можуть бути оскаржені;

Суд – надійний, повноправний учасник міжнародної фахової спільноти, намагається використати світовий досвід захисту прав людини та поширити універсальні цінності на національному рівні, працює над тим, щоб українське законодавство відповідало кращим європейським традиціям і стандартам;

Суд – динамічний та сучасний орган, який долучається до світових тенденцій розвитку конституційного судочинства.

КАНАЛИ КОМУНІКАЦІЇ СУДУ

Суд обирає ті канали комунікації, за допомогою яких можна досягти максимальної ефективності у взаємодії з цільовою аудиторією.

Зовнішні канали (українські та іноземні засоби масової інформації (цільова аудиторія і канал комунікації): офіційний вебсайт Суду, сторінки в соціальних мережах, брифінги, пресконференції, повідомлення для преси; автоматичні підписки на отримання повідомлень; зустрічі з представниками українських, іноземних організацій, міжнародної дипломатії, громадськістю; екскурсії в приміщенні Суду тощо.

Власні канали:

- 1) офіційний вебсайт Суду;
- 2) сторінка Суду в соціальній мережі „Фейсбук“;
- 3) сторінка Суду у блозі в онлайн-сервісі „Твітер“;
- 4) Телеграм- канал Суду;
- 5) YouTube- канал Суду.

Особисті сторінки суддів Суду та сторінки працівників Секретаріату Суду в соціальних мережах не належать до офіційних каналів комунікації Суду.

Контент кожного власного каналу Суду має відповідати таким критеріям:

- 1) відповідати інтересам і потребам визначеної цільової аудиторії, на яку розрахований;
- 2) дотримуватись розроблених для конкретного каналу комунікації форматів;
- 3) передбачати можливість отримання зворотного зв'язку або реакцій від громадян (користувачів каналів).

5. МОНІТОРИНГ І ОЦІНКА РЕАЛІЗАЦІЇ СТРАТЕГІЇ

Завдання належного моніторингу та оцінки реалізації Стратегії покладене на Управління комунікацій Суду та міжнародного співробітництва. Результати моніторингу можуть бути підставою для коригування інформаційних повідомлень та затвердження плану заходів щодо реалізації Стратегії.

ОСНОВНІ ІНДИКАТОРИ ДЛЯ МОНІТОРИНГУ ТА ОЦІНКИ РЕАЛІЗАЦІЇ СТРАТЕГІЇ

ЦІЛІ	ІНДИКАТОРИ	ІНСТРУМЕНТИ МОНІТОРИНГУ
<p>1. Позитивне, сприятливе ставлення цільової аудиторії до ухвалених актів Суду та його діяльності; обізнаність закордонних партнерів про діяльність Суду</p>	<p><i>Кількісні показники:</i></p> <p>1. Кількість комунікаційних проектів, спрямованих на підвищення обізнаності та покращення ставлення аудиторії до рішень і діяльності Суду, за рік.</p> <p>2. Обсяг охоплення аудиторій власних каналів Суду, збільшено.</p> <p><i>Якісні показники:</i></p> <p>1. Приріст обсягу охоплення власних каналів комунікації щороку залишається позитивним.</p> <p>2. Частка респондентів, що знають і позитивно (або нейтрально) оцінюють рішення і діяльність Суду збільшується.</p>	<p>Щорічне оцінювання виконання плану заходів, розробленого для реалізації Стратегії.</p> <p>Щорічне оцінювання виконання плану заходів, розробленого для реалізації Стратегії (онлайн-опитування) для оцінювання обізнаності цільової аудиторії та її ставлення до рішень та діяльності Суду.</p>
ЦІЛІ	ІНДИКАТОРИ	ІНСТРУМЕНТИ МОНІТОРИНГУ
<p>2. Протидія дезінформації та маніпулятивній інформації, що негативно впливає на рівень правосвідомості суспільства та рівень довіри до Суду</p>	<p><i>Кількісні показники:</i></p> <p>1. Кількість комунікаційних проектів, спрямованих на протидію дезінформації та маніпулятивній інформації, що негативно впливає на рівень правосвідомості суспільства та рівень довіри до Суду, реалізованих самостійно або у партнерстві.</p> <p>2. Охоплення, отримане в результаті інформаційних кампаній, спрямованих на протидію дезінформації та маніпулятивній інформації, що негативно впливає на рівень правосвідомості суспільства та рівень довіри до Суду, реалізованих самостійно або у партнерстві.</p>	<p>Щорічне оцінювання виконання плану заходів, розробленого для реалізації Стратегії (онлайн-опитування) для оцінювання обізнаності цільової аудиторії та її ставлення до рішень та діяльності Суду.</p> <p>Щорічне оцінювання виконання плану заходів, розробленого для реалізації Стратегії</p>

	<p>Якісні показники:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Інформаційне поле вирівнюється, домінує нейтральний та об'єктивний контент. 2. Рекомендації щодо підготовки власних об'єктивних повідомлень про діяльність Суду. 	
ЦІЛІ	ІНДИКАТОРИ	ІНСТРУМЕНТИ МОНІТОРИНГУ
3. Поінформованість цільових аудиторій про діяльність Суду	<p>Кількісні показники:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кількість комунікаційних проєктів, спрямованих на покращення поінформованості громадян про діяльність Суду. 2. Охоплення, отримане в результаті комунікаційних проєктів, спрямованих на покращення поінформованості громадян про діяльність Суду. <p>Якісні показники:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Зросла частка респондентів, що знають і позитивно (або нейтрально) оцінюють діяльність Суду. 2. Приріст згаданої категорії з року в рік є сталим або зростає. 	<p>Щорічне оцінювання виконання плану заходів, розробленого для реалізації Стратегії.</p> <p>Щорічне оцінювання виконання плану заходів, розробленого для реалізації Стратегії (онлайн-опитування) для оцінювання обізнаності цільової аудиторії та її ставлення до рішень та діяльності Суду.</p>

6. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ СТРАТЕГІЇ

Профільним структурним підрозділом секретаріату Суду, що відповідає за виконання Стратегії, є Управління комунікацій Суду та міжнародного співробітництва, яке в межах своєї компетенції розробляє і втілює комунікаційні рішення, а також координує діяльність інших структурних підрозділів Секретаріату Суду в частині реалізації завдань, передбачених Стратегією.

Для мінімізації негативного впливу критичних ситуацій на виконання Стратегії розроблено поняття, принципи і алгоритм *кризового управління в комунікаціях*.

Ключове завдання кризового управління в комунікаціях Суду – захист репутації Суду, збереження поваги до суддів Суду та працівників Секретаріату Суду, а також якісне інформування суспільства про обставини, що призвели до кризової ситуації, та вжиті заходи.

Кризова ситуація для Суду – це подія (ситуація, яка розгортається навколо події), що негативно впливає на імідж Суду, підриває його авторитет серед цільової аудиторії і може завдати шкоди інтересам Української держави на міжнародній арені.

Потребу в кризовій комунікації можуть зумовити критичні ситуації різного походження:

- 1) кризи в комунікації між гілками державної влади;
- 2) критичні заяви з боку представників засобів масової інформації, політиків та лідерів громадської думки;
- 3) протести або інші масові невдоволення суспільства позицією Суду, ухваленими актами або діяльністю Суду;
- 4) інші ситуації, що мають вплив на формування суспільної думки та рівня довіри до Суду.

Ключові принципи комунікації Суду в кризових ситуаціях:

Вчасність:

- 1) максимальна оперативність під час реагування на кризову ситуацію;
- 2) 1–2 години на формування реакції з боку Суду;
- 3) 6–10 год годин – на формування й підготовку позиції Суду щодо ситуації, що потребує врегулювання.

Об'єктивність та правда:

повідомлення від Суду в кризових ситуаціях мають базуватись лише на фактах та правдивих даних.

Координація та планування:

- 1) для ефективного подолання комунікаційної кризи Суд формує робочу групу з працівників Секретаріату Суду, які будуть відповідати за розроблення та виконання заходів щодо подолання кризової ситуації;
- 2) підготовка та оприлюднення думок, роз'яснень, заяв тощо.

Під час подолання кризової ситуації важливим є дотримання з боку працівників Секретаріату Суду етики спілкування, зокрема принципів взаємоповаги, добропорядності; уникнення надмірно емоційних висловлювань. Неприпустимими є особисті образи, безпідставна критика, поширення чуток чи службової інформації тощо. Це також стосується ведення особистих сторінок у соціальних мережах та спілкування у них. У публічних виявах приватного життя працівники Секретаріату Суду мають додержувати загальноприйнятих правил і норм етичної поведінки.

Виконання Стратегії забезпечуватиметься за рахунок і в межах бюджетних призначень, передбачених на діяльність Суду. Задля виконання окремих заходів Стратегії передбачається залучення фінансової та технічної підтримки донорських, міжнародних та національних організацій, фондів, неурядових організацій тощо. Обсяги фінансування Стратегії підлягають уточненню щороку.

В.о. керівника Секретаріату

Л. І. БІРЮК