



# РАДА СУДДІВ УКРАЇНИ

01601, м. Київ, вул. Липська, 18/5, тел.: (044) 277-76-29, факс: (044) 277-76-30

25 січня 2019 року

м. Київ

## Р І Ш Е Н Н Я

№ 3

Заслухавши та обговоривши інформацію члена Ради суддів України Савенко О. М. про запровадження орієнтовного Порадника із комунікації з громадянським суспільством у випадку кризової ситуації в суді та Пропозицій щодо реагування на факти поширення в ЗМІ інформації, що підриває авторитет судової влади, відповідно до статті 126, частини восьмої статті 133 Закону України «Про судоустрій і статус суддів» та Положення про Раду суддів України, затвердженого Х позачерговим з'їздом суддів України 16.09.2010 (з подальшими змінами), Рада суддів України

## В И Р І Ш И Л А :

1. Затвердити орієнтовний Порадник із комунікації з громадянським суспільством у випадку кризової ситуації в суді (додаток № 1) та Пропозиції щодо реагування на факти поширення в ЗМІ інформації, що підриває авторитет судової влади (додаток № 2).

2. Доручити Державній судовій адміністрації України розмістити на офіційному веб-порталі судової влади України та направити судам для використання в роботі орієнтовний Порадник із комунікації з громадянським суспільством у випадку кризової ситуації в суді та Пропозицій щодо реагування на факти поширення в ЗМІ інформації, що підриває авторитет судової влади.

Голова  
Ради суддів України

О. С. Ткачук

**Додаток № 1**  
до рішення Ради суддів України  
від 25.01.2019 року № 3

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
рішенням Ради суддів України  
від 25.01.2019 року № 3

## **Орієнтовний Порадник із комунікації з громадянським суспільством у випадку кризової ситуації в суді**

Коли існує підвищена увага з боку громадськості або ЗМІ кожен суд повинен визначитися як діяти, щоб забезпечити достовірною інформацією усіх зацікавлених осіб.

Спочатку важливо визначитись з чим саме Ви маєте справу. Не панікувати та реагувати швидко з метою врегулювання ситуації.

Криза – це надзвичайна ситуація, яка може негативно вплинути на:

- стан здоров'я або безпеку учасників процесу або громадян, суспільство.
- репутацію установи або цілої гілки влади.
- репутацію представників суду.

Найпоширеніші кризи сьогодення, це ті, до яких прикута увага у соціальних мережах та інтернет-медіа.

Головне правило – до кризових ситуацій необхідно бути готовим.

Найперше, почніть моніторити медіа-простір: які ресурси написали про Вашу ситуацію, як широко розповсюдилась інформація про цю ситуацію. Особливу увагу приділіть питанню, які саме інформаційні агенції або джерела написали про це. Постійно відслідковуйте ситуацію та зберігайте спокій.

**Ваша мета** – забезпечити ефективне вирішення кризової ситуації та мінімізувати негативні наслідки, надати достовірну інформацію про роботу суду. Так, необхідно:

- попередити критику, забезпечивши термінову та точну правдиву відповідь на всі запити,
- оперативно контролювати події, постійно знаходитись на крок попереду,
- представити суд у позитивному світлі. На це знадобляться додаткові зусилля.

Теоретично все виглядає не так і важко, проте слід пам'ятати, що завжди існує людський фактор.

На будь-яку кризову ситуацію ми реагуємо однаково декількома етапами: шок → заперечення → відсторонення → сприйняття → зміни. Найбільша проблема під час кризової ситуації – це те, що Вам необхідно реагувати дуже швидко і Ви не маєте часу на проходження всіх зазначених стадій. Важливо

сконцентруватися на ситуації та відкласти емоційну реакцію на потім. Вихід з кризи – це завжди зміна поведінки.

## **11 правил безболісного виходу з кризи:**

**1. Будьте проактивними.** Найбільша помилка: «Само якось затихне». Такий підхід може спрацювати, проте, якщо ситуація дійсно кризова, то це навряд чи станеться. Це нормальна реакція будь-якої людини, бажати заховатися від вирішення ситуації, «якось цього разу обійдеться». Зрозумійте що відбувається та дуже чітко та зрозуміло донесіть свою позицію до широкого загалу. При цьому налагоджувати комунікації необхідно заздалегідь, адже тоді є вірогідність, що за роз'ясненнями вони звернуться саме до Вас. Комунікувати краще ніж відмовчуватись! Так, якщо Ви опинились в епіцентрі медіа-скандалу, Ваше вибачення може побачити менша кількість людей, ніж інформацію про подію. Проте замовчування зашкодить Вашій репутації більше.

**2. Комунікація – дорога з двостороннім рухом.** Суди найчастіше відмовчуються, або у найкращому випадку пишуть прес-релізи, роблять розсилку та більш нічого.

**3. Оперативність.** Ваша аудиторія очікує роз'яснень ситуації. Якщо Ви не надасте пояснення, за Вас це зробить хтось інший. Найбільш критичними є перші чотири години після того, як сталася подія. Найкращий тайм лайн Ваших дій виглядає ось так:

Кризова ситуація: перші чотири години

### **Перша година:**

- Збір інформації
- Визначення спікерів
- Підготовка та публікація оперативної заяви
- Моніторинг ЗМІ
- Врахування запитів від ЗМІ

### **Друга година:**

- Оновлення заяви (у разі необхідності)
- Розсилка прес-реліза
- Активація "гарячої лінії" для відповідей на запити ЗМІ

### **Третя година:**

- Оцінка охопту аудиторії (місцеві, регіональні, національні ЗМІ)
- Оновлення прес-реліза (у разі необхідності, за наявності уточненої інформації)
- Підготовка прес-брифінгу
- Визначення спікерів

### **Четверта година:**

- Проведення прес-брифінгу
- Оновлення прес-реліза

- Підготовка матеріалів для представників ЗМІ
- Підтримка постійного зворотного зв'язку з представниками ЗМІ

*Визначення спікерів:* Коли Ви визначаєте спікерів використовуйте тих, хто добре знає питання і вміє вірно доносити інформацію.

*Підготовка та публікація оперативного повідомлення:* Напишіть повідомлення максимально швидко та простою мовою. Пересвідчіться, що цією інформацією володіють ВСІ представники суду. Навіть, якщо Ви оперативно відреагували, а журналісти звернуться за коментарями до когось іншого у Вашому суді, від цього не буде користі.

Якщо, наприклад, сталась пожежа, то представники ЗМІ не будуть телефонувати прес-секретарю, а прийдуть на місце події та будуть ставити питання охороні або працівникам суду. Ви маєте бути впевнені, що ВСІ працівники суду знають, що робити в такому випадку.

**4.** Постійно збирайте інформацію. Здійснюйте моніторинг ЗМІ. За можливості дізнавайтесь неофіційну інформацію, яка стосується події. Дуже важливо не піддаватися паніці, не ховатися від представників ЗМІ. Соціальні мережі в цьому випадку дуже корисний та оперативний інструмент для моніторингу публікацій, коментарів, тощо.

**5.** Контролюйте діалог. Пам'ятайте: тільки Ви можете донести свою позицію конструктивно. Максимально обмежте простір для виникнення домислів та пліток.

**6.** При підготовці повідомлення висловіть стурбованість та розповідайте і про перспективу (контекст події → що Ви робили до того → що Ви плануєте робити надалі), це додає масштабу та не дає можливості аудиторії сконцентруватися тільки на проблемному питанні.

Вашу антикризову комунікацію слід будувати за принципом CAP:

- Concern (стурбованість) - 1%;
- Action (дія) - 5%;
- Perspective (перспектива) - 94%.

**7.** Ваші дії голосніше слів. Висловлюйтесь чітко, щиро та правду, тільки те, що ви робите або збираєтесь робити. Найважливішу інформацію озвучуйте на початку, намагайтесь говорити чітко і лаконічно, будьте доброзичливими до мас-медіа, обережно вибирайте висловлювання, озбройтесь гумором, завжди слідкуйте за своїми словами, поведінкою та зовнішнім виглядом.

**8. З людьми мають спілкуватись люди, а не повідомлення на сайті.** З людьми мають спілкуватись люди, чути інформацію та бачити очі спікера. Донести інформацію під час брифінгу має відкрита, щира людина. Дуже важливо визначити місце для проведення брифінгу. Це не має бути (за

можливості) зала судового засідання. Пам'ятайте – судді-спікеру під час брифінгу слід бути в цивільному костюмі. **В жодному разі не в мантиї.**

**9.** Гнучкість та вміння адаптуватися. Це гарні принципи поведінки не лише під час кризи. Неспроможність відповідати викликам сьогодення призводить до негативного сприйняття. За будь-яких умов дуже важливо переконувати людей, а не вступати в конфлікт.

**10.** Потрібно враховувати роль соціальних медіа. Їх вплив постійно зростає. Це треба використовувати і представникам судової влади.

**11.** Завжди пам'ятайте про працівників суду. Внутрішні комунікації – це запорука вдалого антикризового менеджменту. Всі працівники суду мають знати, що під час спілкування із журналістами у жодному разі **НЕПРИПУСТИМО:**

надавати будь-яку інформацію стосовно деталей справи та відомостей про сторони; висловлювати оціночні судження з приводу цієї або будь-яких інших справ, демонструвати своє ставлення до сторін процесу, перебігу розгляду справи; обговорювати будь-які справи, що перебувають на розгляді цього суду або інших судів. Працівнику суду слід надати контакти прес-секретаря суду та порекомендувати звернутись до нього.

Чого не можна робити під час кризової комунікації:

- Не сперечайтесь про проблему
- Не звинувачуйте інших
- Не поведітьесь агресивно або нестримано
- Не кажіть того, чого не хочете почути потім у ЗМІ
- Не використовуйте негативно забарвлених слів, наприклад «криза», «жахливий» тощо
- Намагайтесь уникати фрази «без коментарів»

Типові проблеми, що можуть виникати в процесі розгляду справ, які становлять суспільний інтерес:

- В суді має бути визначено місце проведення інтерв'ю та прес-брифінгів. Важливо створити належні умови для зручного та безпечного пересування представників ЗМІ та працівників апарату суду, учасників судових засідань. Завчасне повідомлення, акредитація представників ЗМІ, зустріч та супроводження їх до місця проведення брифінгу – є дуже важливим елементом.

- Всі працівники апарату суду мають знати про актуальні події в суді. Для цього потрібно, щоб вони були проінформовані належним чином і в короткий строк.

- контроль за поведінкою громадськості біля приміщень суду та регулювання доступу осіб до зали судових засідань. Встановлення спеціальних знаків (дороговказів) для пересування в приміщеннях суду.

- інформування присутніх про можливу відповідальність за порушення правил поведінки в приміщенні суду та під час судових засідань. Розміщення пам'яток, інформаційних стендів, інформування перед початком судового засідання.

- організація он-лайн трансляції судового засідання на сайті суду та завчасне повідомлення на сайті суду.

Слід пам'ятати:

- Журналісти мають таке саме право бути присутніми на відкритому судовому засіданні, як і громадяни будь-якої іншої професії.

- За законодавством України, **неприпустимо НЕ допускати журналістів до приміщення суду.**

- **Лише у разі розгляду справи в закритому судовому засіданні** (про що суд повинен винести ухвалу) на слуханні справи не можуть бути присутні сторонні особи, а тільки учасники засідання (сторони у справі)

**Додаток № 2**  
до рішення Ради суддів України  
від 25.01.2019 року № 3

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
рішенням Ради суддів України  
від 25.01.2019 року № 3

**Пропозиції**  
**щодо реагування на факти поширення в ЗМІ інформації, що підриває**  
**авторитет судової влади**

Конституція України кожному гарантує право на свободу думки і слова, на вільне вираження своїх поглядів і переконань.

Кожен зобов'язаний неухильно додержуватися Конституції та законів України, не посягати на права і свободи, честь і гідність інших людей.

Праву на свободу думки і слова, на вільне вираження своїх поглядів і переконань відповідає обов'язок не поширювати про особу недостовірну інформацію та таку, що ганьбить її гідність, честь чи ділову репутацію.

Ніхто не може зазнавати втручання в його особисте і сімейне життя, крім випадків, передбачених Конституцією.

Кожен має право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб – на свій вибір. Це право може бути обмежено законом для підтримання авторитету і неупередженості правосуддя.

Не допускається збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про особу без її згоди, крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

Суди повинні точно і неухильно у випадках поширення у ЗМІ недостовірної інформації або інформації, що підриває авторитет судової влади, застосувати положення Конституції України, Цивільного кодексу України (далі – ЦК), законів України від 16 листопада 1992 року N 2782-ХІІ «Про друковані засоби масової інформації (пресу) в Україні» (далі – Закон про пресу), від 2 жовтня 1992 року N 2657-ХІІ «Про інформацію», від 21 грудня 1993 року N 3759-ХІІ «Про телебачення і радіомовлення» (у редакції Закону від 12 січня 2006 року N 3317-IV), від 23 вересня 1997 року N 540/97-ВР «Про державну підтримку засобів масової інформації та соціальний захист журналістів» та інших нормативно-правових актів, що регулюють вказані суспільні відносини. Крім того, враховуючи положення статті 9 Конституції України та беручи до уваги ратифікацію Законом України від 17 липня 1997 року N 475/97-ВР Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод 1950 року і Першого протоколу та протоколів N 2, 4, 7, 11 до Конвенції та прийняття Закону України від 23 лютого 2006 року N 3477-IV «Про виконання рішень та застосування практики Європейського

суду з прав людини», суди також повинні застосовувати Конвенцію про захист прав людини і основоположних свобод (Рим, 4 листопада 1950 року; далі – Конвенція) та рішення Європейського суду з прав людини як джерело права, а також враховувати роз'яснення постанови Пленуму Верховного Суду України від 1 листопада 1996 року N 9 «Про застосування Конституції України при здійсненні правосуддя».

Порядок використання інформації та захисту прав на неї встановлюються Законом України «Про інформацію».

**У роботі з фактами поширення в ЗМІ недостовірної інформації або інформації, що підриває авторитет судової влади, рекомендується враховувати наступне:**

- вибір способу захисту належить виключно судам, разом із тим, особа, право якої порушено, може обрати як загальний, так і спеціальний способи захисту свого права, визначені законом, який регламентує конкретні цивільні правовідносини,

- недостовірна інформація – інформація про діяльність судів та суддів, яка не відповідає дійсності,

- спростування - доведення неправильності, помилковості, хибності будь-чого, будь-чиїх тверджень, переконань, заперечення, відкидання будь-яких тверджень, відбувається в ідентичній до порушення формі, а якщо це неможливо чи недоцільно - в адекватній чи іншій формі, з урахуванням того, що воно має бути ефективним. Крім того, спростування обов'язково має проводити або підписати особа, яка поширила неправдиву інформацію і порушила тим самим особисті немайнові права фізичної особи. У протилежному випадку йдеться скоріше про інші способи захисту (відповідь, висловлювання своєї думки тощо),

- право на відповідь – один із спеціальних способів захисту фізичної особи в разі порушення її особистих немайнових прав, поширення про неї та (або) членів її сім'ї недостовірної інформації,

- право на власне тлумачення обставин справи – вияв реалізації конституційного права на свободу думки, свободу слова та вільне вираження своїх поглядів та переконань,

- оціночні судження не підлягають спростуванню та доведенню їх правдивості.

**Важливо дотримуватись основних принципів інформаційних відносин, які викладено у статті 5 Закону України «Про інформацію», а саме:**

- гарантованість права на інформацію,
- відкритість, доступність інформації та свобода її обміну,
- об'єктивність, вірогідність інформації,



- повнота і точність інформації,
- законність одержання, використання, поширення та зберігання інформації.

**У випадку поширення у ЗМІ недостовірної інформації або інформації, що підриває авторитет судової влади, доцільно розглядати наступні заходи:**

- Відповідальний в суді за комунікацію повідомляє прес-службу органів суддівського самоврядування у будь-який зручний спосіб (e-mail, viber, telegram, facebook)
- Прес-служба суду здійснює постійний моніторинг поширення інформації
- «Єдиний голос» суду: офіційну інформацію представникам ЗМІ мають право надавати тільки (прес-служба суду): суддя-спікер, Голова суду, прес-секретар
- Кожен працівник суду має знати контакти прес-служби суду, в разі безпосереднього звернення представників ЗМІ, скеровувати до (представників прес-служби суду) відповідальних за комунікацію осіб
- Оперативність. Ваша аудиторія очікує роз'яснень ситуації. Якщо Ви не надаєте пояснення, за Вас це зробить хтось інший. Найбільш критичними є перші чотири години після того як сталася подія. Ваші дії мають виглядати ось так:

Кризова ситуація: перші чотири години

**Перша година:**

- Збір інформації
- Визначення спікерів
- Підготовка та публікація оперативної заяви
- Моніторинг ЗМІ
- Врахування запитів від ЗМІ

**Друга година:**

- Оновлення заяви (у разі необхідності)
- Розсилка прес-релізу
- Активація «гарячої лінії» для відповідей на запити ЗМІ

**Третя година:**

- Оцінка охопту аудиторії (місцеві, регіональні, національні ЗМІ)
- Оновлення прес-релізу (у разі необхідності, за наявності уточненої інформації)
- Підготовка прес-брифінгу
- Визначення спікерів

**Четверта година:**

- Проведення прес-брифінгу
- Оновлення прес-релізу
- Підготовка матеріалів для представників ЗМІ
- Підтримка постійного зворотного зв'язку з представниками ЗМІ
- Співпрацюйте з усіма сторонами, пов'язаними з подією
- Реагуйте швидко, але розумно

- Зберіть команду управління кризовою ситуацією (якою є поширення у ЗМІ недостовірної інформації) і поділіть обов'язки
- Дайте собі відповідь на питання: хто цільова аудиторія та, відповідно, який інформаційний канал потрібно використовувати?
- Продумайте повідомлення і візьміть на себе ініціативу у налагодженні співпраці зі ЗМІ
- У разі необхідності/якщо подія триває – організуйте роботу зі ЗМІ на місці події, аби громадськість могла отримувати актуальну і достовірну інформацію щодо подій, які спричинили поширення у ЗМІ недостовірної інформації (кризову ситуацію)
- Використовуйте право на відповідь, право на власне тлумачення обставин справи та право на спростування недостовірної інформації
- Після подолання кризової ситуації – виконайте обіцянки про надання додаткової інформації
- Проінформуйте громадськість, які висновки були зроблені судом на майбутнє у зв'язку з кризовою ситуацією.

Не чекаючи кризової ситуації – підготуйте і відпрацюйте орієнтовний план дій саме у Вашій установі, передбачте матеріальні та людські ресурси, розподіліть обов'язки задовго до того, як криза може виникнути.

**Судова влада повинна забезпечувати баланс між конституційним правом на свободу думки і слова, правом на вільне вираження своїх поглядів та переконань, з одного боку, та правом на повагу до людської гідності, конституційними гарантіями невтручання в особисте і сімейне життя, судовим захистом права на спростування недостовірної інформації про особу, з іншого боку.**