



Програма USAID «Нове правосуддя»



Вища рада правосуддя



Державна судова адміністрація України

ВЕБІНАР

24 квітня 2020 року

16:30 - 18:15

Кращі практики судових комунікацій в умовах пандемії

За підтримки Програми USAID «Нове правосуддя» у співпраці із Вищою радою правосуддя та Державною судовою адміністрацією України

Лія Гуровітц, директорка по зв'язкам із громадськістю та медіа судів Вашингтону, Федеральний округ Колумбія, США

Судові комунікації під час COVID

ЛІЯ ГУРОВИТЦ

24 КВІТНЯ 2020

ДИРЕКТОРКА ІЗ ЗВ'ЯЗКІВ З МЕДІА ТА ГРОМАДСЬКІСТЮ СУДІВ ФЕДЕРАЛЬНОГО
ОКРУГУ КОЛУМБІЯ, США

LEAH.GUROWITZ@DCSC.GOV

Керівництво судів вирішує, які їх функції необхідно продовжувати виконувати, а прес-секретарі – як ефективно донести цю інформацію до аудиторії

- ▶ Як прес-секретар суду, я брала участь у першій нараді, яка була проведена Головою суду 13 березня щодо скорочення операцій суду через пандемію. В засіданні брали участь голова суду, судді та керівник канцелярії суду.
- ▶ Моя роль полягала не в тому, щоб приймати рішення, але в тому, щоб підготуватися до необхідності швидко оновлювати веб-сайт та обговорити з суддями, який графік був би оптимальним.

Чітка комунікація є виключно ВАЖЛИВОЮ

- ▶ Пандемія – період великої невизначеності, тривоги та відчуття втрати контролю над ситуацією.
- ▶ Комунікація щодо судових справ має бути чіткою та легко зрозумілою, особливо для людей, які представляють себе самі (без адвоката).
- ▶ Інформація повинна бути консолідована в одному місці, URL якого (посилання) легко запам'ятати.

Чітка комунікація є ВИКЛЮЧНО ВАЖЛИВОЮ

- ▶ Чутки не підуть вам на користь – робіть оголошення, та, якщо ви не впевнені, коли певна функція суду відновиться, зазначте про це.
- ▶ Кажуть, що “знання - сила” – зараз інформація є ключовою для того, щоб знизити рівень стресу.
- ▶ Коли план розроблено, отримайте зворотній зв'язок від працівників, що приймають дзвінки та/або відповідають на ел. листи від громадян. З якими проблемами стикаються громадяни? Чи можна щось змінити, щоб вирішити ці проблеми?

Використовуйте всі засоби комунікації, але визначте одне місце, в якому консолідується вся інформація.

* Преса допоможе вам досягти вашої аудиторії (читачів/глядачів)

* Ваш веб-сайт виключно важливий і повинен бути основним джерелом всієї інформації – розмістіть на домашній сторінці великий червоний банер з посиланням на сторінку, що працює на час коронавірусу, яку людям було б легко запам'ятати.

► <http://www.dccourts.gov/coronavirus>

* Соцмережі допоможуть вам охопити іншу аудиторію та є одним із способів СЛУХАТИ, а не тільки говорити з людьми.

Оновлено: 17.04.2020 РЕКОМЕНДАЦІЇ СУДІВ ВАШИНГТОНУ ЩОДО КОРОНОВІРУСУ

Будь ласка, [натисніть тут](#) для перегляду важливих повідомлень стосовно коронавірусу.

Будь ласка, [натисніть тут](#) для отримання інформації іспанською.

ПРИСЯЖНИМ НЕ ПОТРІБНО З'ЯВЛЯТИСЯ ДО СУДУ



District of Columbia Courts

Search DC Courts..



🇺🇸 English



A A

- HOME
- SERVICES
- COURT OF APPEALS
- SUPERIOR COURT
- JURORS
- ABOUT
- VISIT US

Information & Resources

- About the Superior Court
- Rules Committee
- Rules of the Superior Court
- Administrative Orders
- Code of Judicial Conduct

Superior Court Divisions

- Civil Division
- Criminal Division
- Crime Victims Compensation Program
- Domestic Violence Division
- Family Court Operations
- Family Social Services Division
- Multidoor Dispute Resolution
- Probate Division
- Special Operations Division
- Tax Division

Judges

- Chief Judge Morin
- Associate Judges
- Magistrate Judges
- Senior Judges

More

- Search Forms
- FAQs
- CJA Attorneys
- Magistrate Judge Application

РЕКОМЕНДАЦІЇ СУДІВ ВАШИНГТОНУ ЩОДО КОРОНАВІРУСУ

РЕЖИМ РОБОТИ СУДІВ ВАШИНГТОНУ

Апеляційний суд Вашингтону не слухає справи до 31 травня, окрім невідкладних. Суд просить сторони сторони подавати документи чере ел. кабінет або направляти на ел. адресу efilehelp@dcapeals.gov.

Липневий адвокатський іспит було відмінено (PDF); оголошення про дату наступного іспиту буде опубліковано до 4 травня. Результати лютневого адвокатського іспиту опрацьовуються.

Вищий суд Вашингтону має лише 4 зали судового засідання для розгляду невідкладних кримінальних проваджень, сімейних справ, справ щодо неповнолітніх, справ, повязаних із домашнім насильством та цивільних, спадкових і податкових справ невідкладного характеру. Більшість слухань проводиться дистанційно.

- Обмежувальні приписи, які були видані судом строком на два тижні і термін дії яких закінчувався у березні, продовжують свою дію до 15 травня або до наступної призначеної судом дати.
- Присяжним не потрібно з'являтися до суду. Якщо ви маєте запитання, направляйте їх на ел. адресу jurorhelp@dcsc.gov; телефонуйте 879-4604 або відвідайте наш сайт www.dccourts.gov/jury або натисніть на 'лайв-чат' кнопка (8:30 to 4:30, з понеділка по п'ятницю)
- З п'ятниці, 17 квітня, Бюро шлюбів обробляє заяви про укладення шлюбів дистанційно. Натисніть, щоб завантажити наказ керівника канцелярії суду від 4/17, в якому визначено як подати заяву дистанційно. **У випадку запитань телефонуйте: (202) 879-1212.**

СПИСОК НАДАВАЧІВ ЮРИДИЧНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ТИХ, ХТО НЕ МАЄ АДВОКАТА
Іспанська | Амхарська | Китайська | Tigrinya

оновлено 4/10/2020

Загальні положення та оновлення

Накази

Для громадян, які не мають адвоката

Присяжні

Апеляційні скарги

Цивільні (оренда житла та дрібні позови)

Кримінальні справи

Загальні положення та оновлення

DC Superior Court Update - 4/17 @ 6pm

The DC Superior Court's Marriage Bureau is now processing marriage license applications remotely.

[Click here to read the notice from the Clerk of Court with details on how to apply.](#)

[Notificación de las Operaciones de la Oficina de Matrimonios.](#)

[የጋብቻ ቢሮ ክንውኖች ማስታወቂያ](#)

Rescheduling of Criminal Division Hearings Set Prior to May 18th

This second rescheduling order resets all criminal division court dates scheduled between May 1 and May 15th to a future date in July. To see the order itself, [click here](#).

[Addendum Calendaring Dates from May 1 - May 15](#)


DC Superior Court Update 4/10 @ 4:00pm [Updated Probate Division Court Proceedings and Operations | Spanish](#)

DC Superior Court Update - 4/10 @ 2:30 - [Domestic Violence Division Standing Order](#), [Scheduling Order](#) and [Legal Service Provider Resource List](#)

DC Court of Appeals Update - 4/10 @ 1pm

[The July DC Bar Exam has been cancelled \(PDF\)](#) ; final decision re: fall bar exam to be announced by May 4.

DC Superior Court Update 4/6



Спеціалісти з комунікацій повинні забезпечити, щоб громадяни могли легко знайти інформацію про статус судових справ та режим роботи суду... вони повинні моніторити, що говорять про суд.

- ▶ Моніторити, що говорять, треба обережно. Зрозумійте, що жоден план не задовольнить всіх без виключення.
- ▶ Ваша роль – бути голосом розважливості, пояснити, що відбувається і чому, не стаючи в оборонну позицію.
- ▶ Ваша роль також полягає в тому, щоб надавати зворотній зв'язок вашому суду стосовно можливих змін.

Соцмережі – спосіб побачити наскільки чіткою є ваша комунікація, і чи ваш план щодо режиму роботи суду в період пандемії має якісь недоліки

- ▶ Робіть пошук по назві вашого суду принаймні раз на день.
- ▶ З'ясуйте, яка інформація є не зрозумілою та відповідно внесіть корективи на ваш веб-сайт, сторінку у facebook, twitter, та ін.
- ▶ Відповідайте у позитивному тоні на конструктивну критику та корисний зворотній зв'язок.
- ▶ Ігноруйте тих, хто хоче лише критикувати – не привертайте уваги до того, що вони говорять.

Особистий підхід до комунікації дуже важливий

- ▶ Голова найвищого суду округу Колумбія розмістила відео на нашій «коронавірусній» сторінці зі зверненням до правничої спільноти та громадськості округу Колумбія.
- ▶ Вона повідомила, що ми розуміємо, що робота судів у період пандемії (з обмеженням певних операцій) не ідеальна, і що керівництво суду активно моніторить ситуацію та за потреби внесе зміни в організацію роботи.
- ▶ Дуже важливо визнавати пов'язані з цим виклики.



Зараз мало хороших новин – поділіться, якщо маєте їх!

Local

The pandemic nearly delayed a 7-year-old boy's adoption, but D.C. court officials saved the celebration for him and his 'forever mommy'

+ Add to list



Я отримала повідомлення у Facebook, що одна жінка планувала особливий день народження для семирічного хлопчика, якого вона збиралася всиновити: процес всиновлення мав завершитися саме в той день, і вони виготовили спеціальні футболки для всієї родини. Суддя погодилась провести відео-стрім церемонії, щоб не зруйнувати сюрприз. І коли ми попросили, вона дозволила репортеру долучитися до відеоконференції!

Обов'язково ведіть нотатки щодо «засвоєних уроків»

Мої перші два уроки: 1) необхідно мати потужний відділ ІТ-технологій, та 2) покращити дизайн вебсайту, щоб громадянам було легше знайти необхідну інформацію.

- ▶ Зараз стільки подій проводяться через Zoom, WebEx, FaceTime та інші технології – як судові слухання, так і ділові зустрічі. Працівники судів повинні знати, як користуватися ними.
- ▶ ІТ-відділ судів округу Колумбія роздав всім працівникам суду навчальні матеріали, які допомогли їм налаштувати домашні комп'ютери на віддалену роботу.
- ▶ Глобальні розсилки допомогли працівникам підтримувати зв'язок та зберегти узгодженість робочих процесів, поки ми всі сидимо вдома.
- ▶ Хронологічне планування «коронавірусної» сторінки не має сенсу, тому нам довелося переробити нашу так, щоб групувати інформацію за категоріями.

Майбутні виклики:

- ▶ Спеціалісти з комунікацій судів США вже думають над тим, як краще інформувати громадськість про відновлення роботи судів – як ми повідомимо, які операції відновлюються, і як краще отримати доступ до послуг суду?
- ▶ Я ще не знаю відповідей на ці питання, але я знаю, що важливо планувати на майбутнє та працювати з вашою ІТ-командою, щоб оновити сайт перед тим, як суди відновлять свою роботу.
- ▶ Використовуйте час, який у вас зараз є, у зв'язку із сповільненням роботи суду, щоб подумати про свою комунікаційну стратегію стосовно відновлення роботи суду та забезпечте, щоб керівництво суду розуміло, наскільки важливими є комунікації для успішного повернення до звичного режиму роботи.



<https://bit.ly/3cJbm59>