

ДОРОЖНЯ КАРТА СТВОРЕННЯ ТА РОБОТИ СЛУЖБИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В СУДІ

ЕТАП 1. Підготовчий

- Обговорення потреби у створенні Служби на рівні суду.
- Оцінка організаційної спроможності: наявність приміщення, технічних можливостей, підготовленої та мотивованої команди.
- Визначення можливого координатора та кандидатів у переговорники (серед суддів і працівників апарату).

ЕТАП 2. Створення Служби та визначення її персонального складу

- Призначення координатора Служби головою суду.
- Створення Служби із затвердженням Положення та персонального складу переговорників з числа тих, хто має підготовку медіатора, загальними зборами суддів.

ЕТАП 3. Організаційне забезпечення

- Визначення приміщення для роботи Служби, яке відповідає вимогам конфіденційності та комфорту.
- Створення та оформлення документів, які забезпечують діяльність Служби, зокрема:
 - журнал обліку знеособлених звернень;
 - журнал обліку анкет зворотного зв'язку;
 - посадова інструкція координатора та переговорників
- Розміщення інформації про Службу на вебсайті суду.
- Служба здійснює свою діяльність на громадських засадах, переговори та медіації проводяться на безоплатній основі.

ЕТАП 4. Інформаційна діяльність

- Підготовка інформаційних матеріалів про медіацію, переговори, врегулювання спору за участю судді та роботу Служби.
- Поширення інформаційних матеріалів серед працівників та відвідувачів суду.
- Організація інформаційних заходів.
- Інформування працівників інших судів про Службу.

ЕТАП 5. Робота зі зверненнями

Матеріал підготовлено ГО «Всеукраїнська асоціація працівників судів» у межах гранту, наданого Проєктом ЄС «Право-Justice», що імплементується Expertise France. Його зміст є виключною відповідальністю ГО «Всеукраїнська асоціація працівників судів» і не обов'язково відображає позицію Європейського Союзу.

- Прийом звернень від працівників суду (особисто, письмово, електронно).
- Консультування працівників щодо шляхів вирішення конфлікту.
- Проведення переговорів або медіації (офлайн чи онлайн) з дотриманням принципу конфіденційності.
- Фіксація факту звернення у журналі (знеособлено).
- Збір анонімних анкет зворотного зв'язку.

ЕТАП 6. Моніторинг та звітність

- Координатор веде поточну статистику: кількість звернень, успішних врегулювань, інформаційних заходів.
- Щороку готується звіт про діяльність Служби, який подається голові суду.
- Проводиться оцінка ефективності.

ЕТАП 7. Удосконалення та розвиток

- Обговорення результатів на зборах суддів.
- Внесення змін або доповнень до Положення чи складу Служби за пропозицією координатора.
- Проведення періодичних навчань/обміну досвідом для переговорників.
- Популяризація ініціативи серед інших судів, обмін кращими практиками.

Ідея → Обговорення → Підготовка документів → Затвердження на зборах суддів → Запуск роботи → Поточна діяльність → Моніторинг та вдосконалення.