

Aprobat:

Președintele Interimar a Judecătoriei Orhei


Veronica Cupcea

POLITICA

de comunicare internă și externă din cadrul Judecătoriei Orhei

I. Scopul

Conturează responsabilitățile întregului personal în menținerea unor bune practici de comunicare, metodelor principale și canalelor de comunicare disponibile personalului, precum și modului în care/când acestea pot fi utilizate pentru a fi eficiente.

II. Domeniul de aplicare a regulamentului

Prezentul Regulament se aplică în cadrul Judecătoriei Orhei (sediul Central, sediul Telenești, sediul Șoldănești, sediul Rezina) pentru toate direcțiile și secțiile.

III. Documente de referință

- Legea nr.514 din 06.07.1995 privind organizarea judecătorească;
- Legea nr.544 din 20.07.1995 cu privire la statutul judecătorului;
- Legea nr. 158 din 04.07.2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public;
- Codul de etică și de conduită profesională a judecătorului, aprobat prin Hotărârea nr.8 a Adunării generale a Judecătorilor din 11 septembrie 2015;
- Legea nr. 133 din 08.07.2011 cu privire la protecția datelor cu caracter personal;
- Legea nr.239 din 13.11.2008 privind transparența în procesul decizional;
- Legea nr.982 din 11.05.2000 privind accesul la informație.

IV. Definiții, termeni

În prezenta procedură sunt utilizate următoarele abrevieri și definiții:

Comunicare – proces de transmitere a informațiilor de către un emițător prin intermediul unui canal, cu scopul de a produce asupra receptorului anumite efecte.

Proces de comunicare internă – ansamblu de activități specifice domeniului comunicării realizate între administrația instanței și salariații din cadrul tuturor direcțiilor și secțiilor, între salariați, cât și între personalul administrativ/auxiliar.

Proces de comunicare externă – include totalitatea mesajelor pe care instanța le transmite în afară, precum și cele recepționate din exterior. Comunicarea externă, de asemenea, determină, menține și promovează imaginea instituției.

Mijloc de comunicare – suport tehnic ce sprijină procesul de comunicare. Mijloacele de comunicare pot fi: scrise pe suport de hârtie și pe suport magnetic; verbal-transmise prin comunicare directă, ședințe, respectiv prin telefon, fax, mijloace audio-video.

V. Obiective

Stabilirea și menținerea unui cadru eficient și transparent de comunicare internă și externă.

Informarea obiectivă, coerentă și amplă a angajaților, publicului extern, inclusiv asigurarea transparenței în activitatea și promovarea imaginii justiției.

Dezvoltarea comunicării deschise pe subiectele ce țin de obiectivele și problemele existente.

Înțelegerea univocă a activității și rolul instanței de către angajați, susținerea direcțiilor strategice ale instituției, utilizarea informațiilor exacte pentru eficientiza îndeplinirea atribuțiilor profesionale.

Creșterea nivelului de încredere a a justițiabililor în actul de justiție.

Furnizarea metodelor eficiente de comunicare în cazul unor situații excepționale/incidente grave.

VI. Responsabilități

Președintele Judecătoriai Orhei

- a) aprobă resursele necesare realizării unui sistem informațional adecvat pentru prelucrarea și transmiterea informațiilor interne și de interes public;
- b) analizează eficiența sistemului de comunicare și urmărește implementarea măsurilor necesare a accesului la informațiile de interes public.

Șef al secretariatului

- a) răspunde de gestionarea corectă a documentelor și difuzarea lor în cadrul instanței;
- b) asigură comunicarea eficientă cu alte instanțe, cu organismele naționale și internaționale.

Serviciul Relații cu Publicul:

- a) participă la elaborarea newsletter-ului instanței și postarea acestuia pe site-ul oficial al instituției www.jor.justice.md;
- b) coordonează și răspunde de difuzarea evenimentelor relevante la rubrica evenimente de pe site-ul www.jor.justice.md;
- c) colaborează cu direcțiile și secțiile în vederea soluționării cererilor primite;
- d) asigură relațiile cu mass-media: transmiterea comunicatelor de presă, organizarea conferințelor de presă;
- e) răspunde direct de diseminarea informațiilor la avizierul electronic de pe site-ul www.jor.justice.md.

VII. Comunicarea internă

Componenta de comunicare internă include următoarele canale:

1. față în față : focus grupuri, ședințe, mese rotunde, evenimente etc.,
2. electronice: internet, fax, telefon, video-conferință;
3. scrise: materiale tipărite, afișajul, ordine, demersuri, dispoziții, instrucții.

Comunicarea internă presupune:

- a) soluționarea problemelor, coordonarea activităților, implementarea planurilor de acțiuni;
- b) dezvoltarea sistemului de control managerial;
- c) dezvoltarea sistemului de management al calității;
- d) furnizarea de către management (de sus în jos) a informațiilor necesare angajaților pentru buna desfășurare a activităților;
- e) stabilirea/realizarea acțiunilor cu scopul de a motiva, încuraja și îmbunătăți performanțele peivind controlul managerial;
- f) susținerea angajaților în vederea îndeplinirii responsabilităților și atingerea obiectivelor privind controlul managerial;
- g) încurajarea feedback-ului în cadrul structurii instanțelor.
- h) În situații de urgență, care impun acțiuni imediate, orice angajat are obligația de a comunica pe cale ierarhică aceste situații și de a întreprinde neântârziat măsurile ce seimpun, în limita asigurării siguranței proprii.

VIII. Comunicarea externă

Veriga principală ce asigură legătura instanței cu instituțiile ierarhic superioare, justițiabilii, mass-media, organele de drept, organele autorităților publice locale și centrale.

Componenta de comunicare externă include următoarele canale:

1. scrise: materiale promoționale, publicații, rapoarte, procese-verbale, hotărâri, comunicate de presă;
2. electronice: poșta electronică oficială a instanței: jor@justice.md, jtl@justice.md, jrz@justice.md, jsd@justice.md și poșta electronică oficială a funcționarilor entităților
3. personale: conferințe, întruniri, prezentări, evenimente, discursuri, interviuri, briefinguri.

Comunicarea externă presupune:

- a) informarea publicului larg despre activitățile, inițiativele și rezultatele instanței;
- b) stabilirea relațiilor de parteneriat și de colaborare cu autoritățile publice, cu diverse instituții de învățământ, instituții media, organizații neguvernamentale.

Site-ul poate fi accesat de orice utilizator web și pune la dispoziția acestuia informații despre structura, activitatea instanței. Utilizatorii interni si externi pot prelua, citi sau imprima orice informație de pe site-ul www.jor.justice.md, cu respectarea drepturilor de autor sau a adnotărilor despre drepturile de proprietate, continute in informatiile preluate de pe portal.

Persoanele au fost informate despre drepturile prevăzute de art. 12-18 ale Legii RM Nr. 133 din 08.07.2011 „Privind protecția datelor cu caracter personal”

(dreptul de acces, de intervenție, de opoziție, de a adresa în instanța de judecată, în contextul prelucrării efectuate asupra datelor cu caracter personal ce îi vizează).

IX. Gestionarea informației

În scopul realizării unei comunicări eficiente, vor fi desemnate persoanele responsabile de a da declarații. În cazul care persoana a fost sau este implicată într-o activitate desfășurată cu suportul instanței, este obligată să menționeze despre această colaborare în informațiile/comunicatele făcute publice.

Furnizarea informațiilor care lezează drepturile personale este strict interzisă. Informațiile cu caracter personal pot fi făcute numai cu acordul și/sau la cererea persoanei vizate.

Furnizarea obligatorie a datelor către forurile oficiale este o excepție și se efectuează cu permisiunea președintelui instanței cu respectarea interdicțiilor impuse de legislația în vigoare.

Angajații care ajung în posesia unor informații sau documente confidentiale, sunt obligați să asigure confidențialitatea în calitate de posesor, astfel încât să nu lezeze interesele instituției sau ale persoanei vizate.

Informațiile cu caracter public vor fi făcute publice pe aviziere și pe pagina web a instanței, conform prevederilor stabilite.

X. Dispoziții finale

1. Funcționarii publici și salariații instanței de judecată au obligația de a îndeplini și alte sarcini care sunt legate de atribuțiile de serviciu ce le revin potrivit reglementărilor în vigoare, prezentului regulament și fișei postului stabilită pentru fiecare salariat.
2. Prezentul regulament se aprobă prin actul administrativ emis de către Președintele judecătorei.
3. Prezentul regulament intră în vigoare la data aprobării lui.

Șef Serviciu GSMPJ și RP



Ana Terenti