

POLITICA DE COMUNICARE A CURȚII DE APEL BĂLȚI

I. DISPOZIȚII GENERALE

Politica de comunicare a Curții de Apel Bălți (în continuare Curtea) reprezintă rezultatul unui efort de conștientizare de către instituție a rolului esențial al comunicării în realizarea atribuțiilor și obligațiilor sale.

Comunicarea este un proces în cadrul căruia oamenii și instituțiile muncesc pentru a răspândi informații, cunoștințe, valori, câștigând astfel puterea pentru a obține realizarea unor scopuri. Astfel,

Curtea de Apel Bălți poate stimula prin comunicare dialogul dintre societate și sistemul judecătoresc, ce va avea ca rezultat promovarea principiilor statutului de drept și crearea unei imagini pozitive a sistemului judecătoresc care va avea la bază informații reale despre activitatea instanței judecătorești.

Prin comunicarea și explicarea acțiunilor, instituția poate reorienta curentul de simpatie al cetățenilor față de eforturile sale, obținând astfel înțelegerea, încrederea și acceptarea lor.

În sensul prezentei Politici, se definesc următoarele noțiuni:

comunicare - ansamblul de acțiuni care au în comun transmiterea sub formă de răspunsuri, mesaje, texte scrise, rapoarte, note informative, știri, semne sau gesturi simbolice ș.a. între două sau mai multe persoane, numite interlocutori;

mesaj - informație verbală sau scrisă (cu caracter oficial) adresată colaboratorilor curții; ”ceea ce trebuie spus cuiva”, or, mesajul este o comunicare exprimată prin: enunțuri cu formă impersonală; conținut normativ; enunțuri clare, lipsite de ambiguitate; folosirea terminologiei de specialitate; obiectivitate, accesibilitate și precizie;

limbaj- mesajele verbale și non-verbale;

comunicare internă - se referă la schimbul de mesaje ce se realizează în interiorul instituției, atât pe verticală cât și pe orizontală și include totalitatea mijloacelor și căilor de comunicare existente în instituție;

comunicarea formală - atunci când mesajele sunt transmise prin canale/mijloacele de comunicare stabilite oficial;

comunicarea neformală - atunci când informațiile circulă prin canale ce nu se înscriu în sfera relațiilor oficiale;

comunicarea externă - include totalitatea mesajelor pe care instituția le transmite în afara ei, precum și cele recepționate din exterior. Comunicarea externă, de asemenea, determină și promovează imaginea instituției;

comunicare transparentă - furnizarea în mod deschis, explicit și oportun a informațiilor în vederea informării publicului larg;

proces comunicațional - procesul de transmitere a informațiilor, ideilor, atitudinilor, opiniilor, propunerilor de la un angajat la altul, de la un angajat către o subunitate și de la aceasta la alta;

flux informațional - ansamblul de elemente (documente, personal, mijloace de comunicare) implicate în procesul de colectare, transmitere și prelucrare a informațiilor;

canal/mijloace de comunicare - instrumentele prin care colaboratorii comunică între ei, prin care se transmit și se primesc mesajele: (ex: contactele personale (de la un individ la altul sau de la persoană la grup); rapoarte și scrisori, broșuri, cărți, reviste; audiovizualul (mediile specializate: filme, sisteme teleconferințe, rețelele de calculatoare sau intranetul); telefonul, fax-ul, e-mail-ul, calculator, stik de memorie, rețeaua internet, soft-uri specializate de comunicare prin internet; rețelele de socializare; poșta tradițională, toate elementele vizuale ce pot fi expuse la sediu (incluzând postere, afișe sau trofee, calendare), CD-ROM-uri, pagina Web.

sistem optim de comunicare - ansamblu de elemente utilizate eficient în procesul de colectare, transmitere și prelucrare a informațiilor;

metode de comunicare - modul în care se desfășoară procesul comunicării: direct (pe viu, în care interlocutorii se află în același loc, spațiu); indirect (în care interlocutorii utilizează mijloacele/canalele de comunicare virtuale); colectivă, în masă.

intranet - rețea de comunicare asemănătoare Internetului, ce permite accesarea unei mari cantități de informații ale instituției stocate pe server. Intranet-ul constituie calea sigură, rapidă și ușor de utilizat pentru comunicarea intra și inter-departamentală, accesul la orice tip de informație realizându-se printr-o interfață comună oricăror platforme software și hardware, numită navigator (browser);

mediu extern - ansamblul factorilor externi și al organizațiilor, instituțiilor publice, care influențează direct sau indirect activitatea curții;

II. POLITICA DE COMUNICARE ÎN CADRUL CURȚII DE APEL BĂLȚI

1. Politica de comunicare constituie documentul de bază ce reglementează procesul de comunicare, definește ordinea comunicării interne/externe, identifică prioritățile și asigură coordonarea tuturor programelor și activităților de informare.

2. Politica de comunicare este elaborată în conformitate cu prevederile următoarelor acte legislative și normative:

- 1) Legea nr. 514-XIII din 06.07.95 privind organizarea judecătorească;
- 2) Legea nr. 544-XIII din 20.07.95 cu privire la statutul judecătorului;
- 3) Legea nr. 982-XIV din 11.05.2000, privind accesul la informație;

4) Legea nr. 239-XVI din 13.11.2008, privind transparența în procesul decizional;

5) Legea nr. 158-XVI din 04.07.2008, cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public;

6) Legea nr. 25 din 22.02.2008, privind Codul de conduită a funcționarului public;

7) Legea nr. 133 din 08.07.2011 cu privire la protecția datelor cu caracter personal;

8) Legea nr. 171-XIII din 06.07.94 cu privire la secretul comercial;

9) Legea nr. 245-XVI din 27.11.2008 cu privire la secretul de stat;

10) Hotărârea Guvernului nr. 188 din 03.04.2012 privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet;

3. Îmbunătățirea comunicării interne/externe, precum și crearea unui sistem de comunicare optim, consistent și transparent este obiectivul principal al comunicării eficiente a Curții.

4. Informarea continuă a colaboratorilor, societății civile, inclusiv asigurarea transparenței în activitate și promovarea imaginii instanței judecătorești constituie o prioritate a procesului de comunicare al Curții.

5. Procesul de îmbunătățire a comunicării interne/externe are la bază această Politică ce stabilește metodele de comunicare, include obiectivele procesului comunicațional, dezvăluie metodele comunicării și stabilește canalele/mijloacele de comunicare relevante, inclusiv reglementările privind derularea procesului de comunicare, precum și prezintă activitățile de realizare a comunicării.

6. Prezenta politica de comunicare se revizuieste cel puțin o dată în an ca rezultat al modificărilor sau reevaluării componentelor acesteia.

7. Prevederile politicii de comunicare va fi adus la cunoștință angajaților Curții de Apel Bălți.

8. Este numit responsabil de elaborarea, implementarea și monitorizarea respectării prevederilor politicii de comunicare șeful secretariatului Curții de Apel Bălți.

III. ROLUL, OBIECTIVELE SI FUNCȚIILE COMUNICĂRII ÎN CADRUL CURȚII DE APEL BĂLȚI

9. Curtea de Apel Bălți a fost formată în baza Legii nr. 191-XV din 08.05.2003 și înregistrată la Camera Înregistrării de Stat în modul stabilit, cu sediul în mun.Bălți, str. Ștefan cel Mare, 54. Curtea de Apel Bălți este autoritatea publică ce înfăptuiește justiția în scopul apărării și realizării drepturilor și libertăților fundamentale ale cetățenilor și ale asociațiilor acestora, ale întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor. Curtea de Apel Bălți judecă în ordine de apel și recurs toate cauzele privind raporturile juridice civile, de contencios administrativ, contravenționale și penale, precum și orice alte cauze pentru care legea nu stabilește o altă competență. În acest context, procesul comunicării are rolul de a asigura un dialog intern continuu, eficient între angajați, precum și cu autoritățile publice ierarhic superioare în domeniul administrării instanțelor judecătorești și justițiabili pentru a asigura implementarea eficientă a politicilor promovate.

10. Curtea elaborează și promovează o comunicare internă/externă transparentă, consolidată și eficientă. De asemenea, Curtea îmbunătățește permanent capacitățile colaboratorilor pentru a asigura accesul la informație în conformitate cu legislația în vigoare, pentru a informa corect societatea și justițiabilii și pentru a promova imaginea instituției.

11. Obiectivul comunicării Curții este de a fortifica capacitățile colaboratorilor pentru a elabora și livra informații coerente și persuasive despre procesul de desfășurare a justiției. În acest context, rolul comunicării interne/externe este de a asigura informarea corectă a tuturor participanților la proces referitor la cauzele pendente iar societatea civilă referitor la acțiunile realizate, în derulare sau planificate privind activitatea sa judiciară și extra-judiciară; să asigure transparența în activitate; să creeze o ambianță de înțelegere și încredere, precum și să susțină activitatea instituției.

12. **Funcțiile comunicării interne**

1) Informare - aduce la cunoștința colaboratorilor a ordinelor interne a președintelui Curții, deciziile, ideile, opiniile, propunerile, etc.;

2) Coordonare - asigură eficiența și eficacitatea deciziilor luate;

3) Control - stabilește gradul de executare a sarcinilor bazate pe obligațiunile incluse în fișa de post;

4) Motivare - stimulează cooperarea și implicarea în atingerea obiectivelor, precum și asigură exprimarea opiniilor personale etc.

13. **Obiectivele comunicării interne/externe**

1) Stabilirea unui cadru eficient de comunicare internă și externă.

2) Perfecționarea mecanismelor de informare rapidă și amplă a tuturor subdiviziunilor Curții despre ordinele organizatorice interne a administrației instanței, actele normative ale CSM, inițiativele lansate, acțiunile planificate și derulate, problemele existente în activitate și soluționarea acestora, etc.

3) Informarea obiectivă, coerentă și amplă a colaboratorilor Curții și a societății civile cu privire la activitățile desfășurate.

4) Înțelegerea univocă a activității și rolului Curții de către funcționari, precum și utilizarea informațiilor exacte pentru a eficientiza îndeplinirea atribuțiilor profesionale.

5) Creșterea nivelului de încredere a personalului și sporirea angajamentului personal al colaboratorilor.

6) Îmbunătățirea calității informațiilor ce stabilesc sarcinile profesionale;

7) Expunerea clară și eficientă a atribuțiilor colaboratorilor;

8) Dezvoltarea comunicării deschise pe subiectele ce țin de politicile instituției, planurile, scopurile, obiectivele și problemele ei.

9) Susținerea și dezvoltarea sinergiei în activitate;

10) Instituirea unui dialog social eficient pentru promovarea informației de interes public.

11) Mediatizarea activităților Curții;

12) Sporirea nivelului de cunoștințe ale publicului despre politicile și proiectele implementate, gestionarea banilor publici, cauzele pendente, deciziile

pronunțate, etc.

13) Susținerea imaginii coerentă și logică privind activitatea Curții.

IV. Mesajul comunicării interne/externe

14. Elaborarea, structurarea și transmiterea mesajelor de comunicare, inclusiv cele scrise, are loc conform cerințele de bază prevăzute în Instrucțiunea cu privire la activitatea de evidență și documentare procesuală în judecătorii și curțile de apel. De asemenea, în procesul de elaborare a mesajului comunicării se ține cont de normele ortografice ale limbii literare, astfel, încât:

- 1) mesajul include termenii de specialitate adecvați;
- 2) frazele sunt construite corect din punct de vedere stilistic și gramatical;
- 3) mesajul are un stil agreabil;
- 4) mesajele cheie vor fi actualizate și utilizate consecvent în comunicare;
- 5) mesajele vor fi succinte și relevante;
- 6) frazele exprimă corect, concis și fără echivoc ideea, pe înțelesul fiecăruia;
- 7) mesajul utilizează termeni adecvați, compatibili cu cei utilizați în legislație și de o largă circulație, pentru excluderea confuziei;
- 8) se evită folosirea regionalismelor, a cuvintelor și expresiilor nefuncționale, idiomatice, neutilizabile și/sau cu sens ambiguu;
- 9) mesajele vor fi prezentate din perspectiva receptorului, și nu a emițătorului;
- 10) mesajul va fi util auditoriului;
- 11) să transmită clar beneficiile publicului, deductibile din această informație;
- 12) să nu necesite completare cu alte informații adiționale;
- 13) înainte de a fi transmise, emise, publicate, mesajele, răspunsurile la petiții vor fi avizate de șeful Direcției generalizare, sistematizare, monitorizare a practicii judiciare și relații publice, ulterior de conducerea Curții.
- 14) proiectele răspunsurilor, notificărilor întocmite de asistenți judiciari/grefieri privind cauzele pendinte sau examinate de judecător sunt redactate și semnate de către ultimul;
15. Conducerea Curții (președintele, vicepreședintele), șeful direcției, secției, decid cine din subalterni este responsabil de inițierea procesului de comunicare, elaborarea mesajului, etc., conform regulamentului subdiviziunilor.

V. Organizarea comunicării

Comunicarea internă

16. Comunicarea internă în cadrul Curții se referă la schimbul de mesaje ce se realizează în interiorul instanței.

17. Comunicarea în cadrul instanței este formală, mesajele sunt transmise pe canale/mijloace de comunicare prestabilite.

18. Schema organizării comunicării în cadrul instanței corespunde organigramei Curții de Apel Bălți și respectă ierarhia instituțională internă.

19. Canalele formale de comunicare sunt create în mod deliberat prin stabilirea responsabilităților, conform structurii ierarhice a instanței. Acestea permit transferul de informații între direcții, secții și servicii.

20. Comunicarea de sus în jos este inițiată de președinte, șef secretariat, șef

direcții pentru a transmite dispoziții, ordine către subordonați.

21. Comunicarea formală de sus în jos aduce la cunoștința colaboratorilor politicile, planurile de activitate, scopurile, obiectivele și așteptările conducerii instanței.

22. Comunicarea de jos în sus asigură transmiterea informațiilor de la colaboratori la superiori, drept răspuns la ordinele, dispozițiile emise, sau comunicarea este inițiată pentru a-și exprima opiniile.

23. Comunicarea pe orizontală are loc între șefii de direcții; șefii de secție; colaboratorii aflați pe poziții similare în instanță.

24. Procesul de comunicare internă al Curții se efectuează în conformitate cu Regulamentul de ordine internă a Curții de Apel Bălți, precum și în conformitate cu regulamentele de activitate ale subdiviziunilor.

25. Ordinele conducerii Curții, corespondența parvenită (petiții, solicitări de informații) se transmit șefilor de direcții, secții, servicii prin rezoluție plasată pe prima pagină a documentelor oficiale, în dependență de întrebările, chestiunile abordate în actele menționate.

26. Sarcinile și informațiile sunt transmise de conducere atât prin intermediul Serviciului Resurse Umane cât și la direct către șefii de subdiviziuni, ulterior către executori. Totodată informația ce ține de activitatea instanței este plasată în rețeaua Intranet în mapa comună de utilizare "Public".

27. Corespondența parvenită este transmisă de conducere prin intermediul Direcției Evidență și documentare procesuală către șefii de subdiviziuni, ulterior către executori. La primirea corespondenței șeful subdiviziunii/executorul semnează în registrul unic de înregistrare a corespondenței a Curții.

28. Documentele oficiale (planuri de activitate, rapoarte, note informative, etc) sunt întotdeauna semnate olograf de șefii de direcții, secții și transmise spre executare.

29. Schimbul de informații referitor la diferite aspecte legate de activitatea profesională are loc, de regulă, săptămânal în cadrul ședințelor de planificare, lunar în cadrul meselor rotunde desfășurate în cadrul direcțiilor, secțiilor cu conducerea instanței ce includ sesiuni de întrebări și răspunsuri, schimb de opinii, etc.

30. În cazul ordinelor președintelui, ce implică sarcini, este specificat executorul sau grupul de executori și termenul de executare a acestora.

31. Dispozițiile care ignoră ierarhia intra instituțională sunt considerate neregulamentare, cu excepția dispozițiilor date de președinte, vicepreședinte, șeful secretariatului care în exercitarea atribuțiilor beneficiază de drepturi generale de a da dispoziții, a efectua controale și a aplica sancțiuni pentru neexecutare potrivit Legii cu privire la organizarea Judecătorească.

32. În cazul în care, din motive obiective, persoana responsabilă nu poate executa sarcina stabilită în termen, ea va anunța în scris sau verbal, în dependență de caz, superiorii.

33. Comunicarea internă eficientă simplifică realizarea activităților profesionale. De asemenea, aceasta promovează socializarea și facilitează îndeplinirea atribuțiilor, luarea deciziilor, soluționarea problemelor, precum și oferă

colaboratorilor informații importante în legătură cu funcția pe care o ocupă, instituția în care lucrează, mediul extern sau informații despre relațiile interpersonale cu colegii.

34. În cadrul Curții sunt utilizate următoarele canale/mijloacele oficiale de comunicare internă:

- 1) electronice (e-mail, telefon, PIGD, intranet etc.);
- 2) tipărite (rapoarte, broșuri, panouri informative, note informative, scrisori, sondaje, chestionare, cereri, etc.);
- 3) față în față (pe viu, discursuri, întrevederi, ședințe, seminare, mese rotunde, și evenimentele sau întrunirile sociale).

35. Data și ora ședințelor, întrunirilor, evenimentelor planificate este stabilită cu minim 1 zi înainte de desfășurarea acestora, iar informațiile sunt diseminate către toți colaboratorii vizați în organizarea și desfășurarea acestora.

36. Serviciul monitorizare și relații publice sub conducerea șefului secretariatului organizează anual instruirii pentru promovarea și dezvoltarea capacităților de comunicare internă.

37. Conducătorii subdiviziunilor organizează, după caz, ședințe scurte cu subalternii pentru informarea și obținerea opiniilor pe subiecte identificate.

38. Colaboratorii comunică într-un mod clar și concis și construiesc relații colegiale prin empatie verbală și non-verbală.

39. Fiecare își ascultă interlocutorul și manifestă interes față de activitatea comună.

40. Colaboratorii participă în cadrul sesiunilor de instruire profesională în grup pentru a spori abilitățile de comunicare interpersonală.

41. Colaboratorii Curții promovează imaginea instituției prin comunicare eficientă, profesionalism și comportament decent. Totodată, subdiviziunile Curții urmăresc și actualizează continuu, prin intermediul administratorului portalului web al curții, informațiile pe pagina web cab.instante.justice.md.

Comunicarea externă

42. Comunicarea externă este realizată pentru a informa justițiabilii și comunitatea despre drepturile și obligațiile în relații cu Curtea, pentru a aduce la cunoștința publicului larg mesajul despre activitatea judiciară și extra-judiciară a Curții.

43. Comunicarea externă a Curții se referă la legătura Curții cu mediul extern, în general, și publicul specific – justițiabilii (părțile și participanții la proces);

44. Veriga principală ce asigură legătura Curții cu mediul extern este Serviciul monitorizare și relații publice;

45. Curtea cooperează cu organizațiile naționale și internaționale și cu instanțele judecătorești similare ale altor țări, inclusiv prin semnarea de Protocoalelor de colaborare, participarea în cadrul implementării proiectelor naționale în cazul desemnării de către CSM a Curții în calitate de instanță pilot.

46. Rezultatele activităților sunt expuse în note informative, rapoarte și transmise conducerii instanței pentru aprobare, în dependență de caracterul activităților desfășurate notele informative sunt plasate pe pagina web a instanței;

47. Comunicarea cu justițiabilii, petiționarii, autoritățile și instituțiile publice are loc prin canalele/mijloacele de comunicare formală stabilite de Curte;

48. Curtea facilitează și participă la organizarea întrunirilor de lucru cu instituțiile publice, în vederea asigurării realizării eficiente a obiectivelor stabilite;

49. Curtea facilitează și participă la organizarea evenimentelor educaționale pentru elevi și studenți, în sensul dat colaborează activ cu administrația instituțiilor de învățământ;

50. Curtea organizează semestrial evenimente ce au ca scop promovarea în rândul tinerilor a principiilor de drept, ulterior de către Serviciul monitorizare și relații publice sunt plasate pe pagina web a instanței comunicate de presă privind activitățile desfășurate.

51. Serviciul monitorizare și relații publice și managerul PIGD verifică plasarea pe pagina web a instanței a ședințelor de judecată, încheierilor și deciziilor judecătorești. În cazul depistării a careva erori se informează în regim de urgență administrația instanței;

52. Petițiile și cererile privind accesul la informație se înregistrează și examinează potrivit prevederilor legale în domeniu;

53. Comunicarea externă eficientă sporește încrederea cetățenilor în sistemul judecătorec, precum și dezvoltă conlucrarea în vederea realizării obiectivelor strategice ale Curții;

Comunicarea cu mass media

54. Curtea de Apel Bălți va menține permanent contactul cu instituțiile de presă prin Serviciul monitorizare și relații publice.

55. Serviciul monitorizare și relații publice:

1) conlucrează cu serviciile mass-media și organizează mediatizarea evenimentelor de importanță majoră ale activității Curții;

2) transmite informația veridică/necesară, informează publicul despre/atrage atenția asupra unui aspect important din activitatea instanței;

3) coordonează mesajele, comunicatele de presă, declarațiile care exprimă poziția oficială a instanței;

4) asigură administrarea informațională a paginii web oficiale;

5) examinează și pregătește răspunsurile la solicitările din partea mass-media; etc.

6) Curtea promovează o politică de comunicare activă cu publicul și mass-media prin îndeplinirea conștiincioasă a atribuțiilor sale profesionale și promovarea imaginii Curții;

7) în cazul organizării evenimentelor publice, Serviciul monitorizare și relații publice împreună cu șeful secretariatului elaborează un plan de comunicare;

8) pentru asigurarea sinergiei în realizarea obiectivelor Curții, colaboratorii susțin și participă (după competențe) la organizarea și desfășurarea evenimentelor;