



A P R O B A T

Președintele Judecătorei Strășeni

Sergiu OSOIANU

Politica de comunicare internă, externă și internațională a Judecătorei Strășeni**Termeni-cheie**

Strategie de comunicare	Un cadru care îmbină strategia Judecătorei Strășeni și planurile anuale în domeniul comunicării. Un instrument pentru a crea previzibilitate, regularitate și transparență în ceea ce privește activitățile aferente comunicării interne, externe și internaționale. Un document de un atare nivel poate fi considerat strategie de comunicare sau cadru de comunicare.
Comunicare internă	Totalitatea activităților desfășurate la diferite niveluri, care facilitează transmiterea informațiilor între membrii sau subdiviziunile instituției. Comunicarea internă contribuie la sporirea angajamentului și dedicației angajaților în contextul atingerii scopurilor instituției, impulsionând colaborarea, productivitatea și performanța. Instrumentele și practicile utilizate a) pentru asigurarea unui bun flux de informații, b) drept instrumente pentru reforme, formularea motivației pentru schimbare, c) pentru promovarea schimbării pozitive în conduită, și d) pentru crearea unui mediu de lucru favorabil angajaților.
Comunicare externă	Totalitatea activităților care asigură interacțiunea dintre instituție și actorii externi. Orice informație distribuită de către instituție către public, despre instituție, activitățile și scopurile acesteia. Instrumentele și practicile utilizate pentru a) poziționarea și crearea imaginii instituției, b) promovarea aspirației de cooperare și interacțiune, c) informarea părților interesate.
Comunicare internațională	Toate activitățile, instrumentele și practicile enumerate cu referire la comunicarea externă, dar direcționate spre grupuri-țintă specifice.
Activitate de bază	Sarcina și rolul principal al Judecătorei Strășeni: înfăptuirea justiției.
Obiectivul comunicării	Obiectivele corelate cu obiectivele generale ale instituției. Obiectivele comunicării au drept scop creșterea gradului de conștientizare, cunoaștere și informare; schimbarea pozitivă în atitudine și conduită; creșterea încrederii, motivației și angajamentului de a îndeplini obiectivele instituționale; vizibilitate și transparență instituțională sporită; crearea unei imagini pozitive și credibile instituționale; deci, obținerea rezultatelor scontate și creșterea nivelului de comunicare
Mesaj-cheie	Idei succinte, transmise grupurilor-țintă, pentru a fi preluate atunci când se vorbește despre instituție și activitatea acesteia, inclusiv la nivel informal. În mod ideal, idei exprimate în una sau două propoziții.
Canal de comunicare	Instrument prin care este transmis mesajul, cum ar fi e-mail, pagina electronică, surse mass-media, discuții interpersonale, organizare de evenimente cu participarea grupurilor-țintă externe și / sau internaționale. Canalele trebuie întotdeauna alese în conformitate cu obiectivele și actorii implicați.

1. Introducere

Prezentul document oferă un cadru și proceduri clare pentru organizarea activităților de comunicare ale Judecătorei Strășeni: interne, externe și internaționale. Abordarea de bază este una strategică, în cadrul căreia comunicarea este utilizată drept instrument pentru impulsionarea schimbărilor pozitive în conduită, promovarea reformelor, formularea argumentelor pentru schimbare, facilitarea îndeplinirii misiunii instituției, precum și pentru promovarea unui dialog permanent și eficient cu părțile interesate.

Comunicarea nu este doar o activitate care presupune distribuirea informației din cadrul instituției în societate. Comunicarea este un element fundamental pentru crearea și funcționarea unei instituții de înfăptuire a justiției eficiente. Acest fapt presupune stabilirea unui anumit nivel de previzibilitate, regularitate și transparență pentru practicile de comunicare și activitățile zilnice ale tuturor angajaților Judecătoriei Strășeni.

Politica de comunicare a instanței este structurată în mai multe capitole, în care este analizat cadrul legal aferent comunicării, viziunea, misiunea și valorile procesului de comunicare al instituției, de asemenea, este analizată situația curentă a organizării comunicării multilaterale. Politica prezintă obiectivele de comunicare pe perioada de implementare a documentului, etapele, principiile directe și mesajele-cheie ale instituției. În document sânt analizate grupurile-țintă, precum și gestionarea comunicării interne, externe și internaționale, cu indicarea părților interesate, canalelor și metodelor de abordare a comunicării etc. Totodată, politica prevede un șir de modalități de monitorizare, evaluare și mobilizare a resurselor.

Scopul politicii de comunicare este de a acorda suport instituției în structurarea eforturilor aferente comunicării. Practic, strategia presupune corelarea tuturor tipurilor de comunicare - internă, externă și internațională - precum și implementarea, monitorizarea și evaluarea rezultatelor activităților.

Crearea unei culturi ce se orientează spre rezultate și schimbare este o premisă pentru o activitate de succes. Același lucru este aplicabil și în cazul comunicării. Instituția în cadrul căreia se comunică eficient poate să-și realizeze cu succes funcțiile și atribuțiile sale.

2. Cadru legal, vector strategic, viziune, misiune și valori

Prezenta strategie a fost elaborată în conformitate cu cadrul normativ-legal în domeniul transparenței și accesului la informație.

Activitatea Judecătoriei Strășeni se bazează pe următoarele principii:

- a) legalitate;
- b) obiectivitate;
- c) independență;
- d) transparență.

Analizând legislația, regulamentele și alte documente aferente transparenței și accesului la informație, drepturile cetățenilor definite în Constituția Republicii Moldova și transpuse în legile ce se referă la accesul la informație, transparență, procesul de luare a deciziilor, putem face referire în acest context la următoarele documente:

- Principiile de transparență și responsabilitate;
- Principiile de transparență – bunele practici;
- Codul etic;
- Constituția Republicii Moldova din 29.07.1994;
- Legea nr. 982-XIV din 11.05.2000 privind accesul la informație;
- Legea nr. 239- XVI din 13.11.2008 privind transparența în procesul decizional;
- Hotărârea Guvernului nr. 96 din 16.02.2010 cu privire la acțiunile de implementare a Legii nr.239-XVI din 13 noiembrie 2008 privind transparența în procesul decizional;
- Legea nr. 158-XVI din 04.07.2008 cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public;

- Legea nr. 25 - XVI din 22.02.2008 privind Codul de conduită a funcționarului public;
- Legea nr. 190 - XIII din 19.07.1994 cu privire la petiționare;
- Legea nr. 514 din 06.07.1995 privind organizarea judecătorească;
- Legea nr. 947-XIII din 19 iulie 1996 cu privire la Consiliul Superior al Magistraturii

Valori pentru reputație externă

Excelență profesională: Realizăm în mod constant activitate de calitate înaltă și adoptăm standarde și practici profesionale aplicabile. Încurajăm și promovăm inovația și tendința de îmbunătățire continuă a actului de justiție, eficienței și eficacității în activitatea noastră.

Independență: Independența este crucială pentru a asigura integritatea și credibilitatea necesară și pentru a genera încrederea societății în activitatea noastră privind înfăptuirea justiției.

Obiectivitate: Înfrățuim justiție, bazându-ne pe fapte temeinice și analiză profesională. Întocmim toate actele judecătorești într-un mod neutru, echitabil, constructiv și echilibrat. Ne străduim să fim corecți și credibili.

Valori pentru cooperare internă:

Spiritul de echipă: Obținem cele mai bune rezultate atunci când acționăm și cooperăm în echipă, acțiunile noastre bazându-se pe politicile corporative. Contribuind cu abilitățile noastre unice, promovăm schimbul de cunoștințe și îmbunătățim competența.

Deschidere: Comunicarea deschisă și explicită generează încredere în instanță și satisfacție la locul de muncă. Toleranța și recunoașterea cunoștințelor, abilităților și experienței individuale oferă baza pentru dezvoltarea personală și organizațională.

Respect: Angajații Judecătoriei Strășeni sânt apreciați la justa valoare. Acest fapt generează încredere, care este condiția primordială pentru aplicarea celor mai bune abilități din partea fiecăruia. Recunoaștem realizările individuale și aplicăm sisteme echitabile și flexibile, pentru a ajuta fiecare angajat să-și realizeze potențialul la maxim. Apreciem individualitatea angajaților și diversitatea pe care o aduc instanței.

3. Evaluarea situației curente în domeniul comunicării

Dezvoltarea subdiviziunii de comunicare a Judecătoriei Strășeni, a direcțiilor și obiectivelor de comunicare ale instituției a fost impulsionată începând cu anul 2017. Subdiviziunea de comunicare, care la momentul actual dispune de trei angajați, a implementat cu succes mai multe instrumente și activități de comunicare internă, externă și internațională. Cu toate acestea, practicile de comunicare internă dintre subdiviziunea de comunicare și alte subdiviziuni ale Judecătoriei Strășeni nu au fost stabilite în baza unor reglementări. Aceasta este o provocare-cheie pentru toate domeniile de comunicare.

Comunicarea internă

Judecătoriei Strășeni a elaborat o Strategie de comunicare internă care descrie principii, obiective și unele activități specifice, dar și raționamentele ce stau la bazele fiecărei activități. Examinarea rezultatelor implementării strategiei menționate relevă rezerve la acest capitol și accentuează necesitatea depunerii eforturilor de îmbunătățire în domeniile eficienței, regularității și transparenței procedurilor de comunicare internă în cadrul instituției.

Subdiviziunea de comunicare este responsabilă de implementarea activităților de comunicare internă. Activitățile sânt planificate anual în Planul de activitate al subdiviziunii și se realizează cu regularitate.

Principalele canale de comunicare internă sânt: poșta electronică (e-mail), mesajele informative electronice, ședințele colective, panourile informative și comunicarea interpersonală. Ședințe comune cu toți angajații

sânt organizate regulat. Majoritatea angajaților se află în sediul Central al instanței și un număr mai mic de angajați activează în sediul Călărași.

Conducerea și managementul superior sânt informați și despre unele subiecte importante pentru țară, în mod special din domeniul justiției, prin intermediul unor rapoarte de monitorizare mass-media. Subdiviziunea de comunicare elaborează și remite cu regularitate la toți angajații documente, care conține informații despre activitatea instanței, ședințele CSM și sinteza ședințelor, evenimentele internaționale aferente activității instanței, misiunile experților internaționali, instruirii și alte evenimente interne și externe importante, anunțuri etc. Subdiviziunea de comunicare este, de asemenea, responsabilă de informația distribuită pe panourile informative din holurile instituției, precum și de dispozițiile emise de președintele judecătoriei.

Judecătoriei Strășeni nu are un spațiu amenajat care ar permite întâlnirile oficiale. Sânt unele locații pentru interacțiuni informale, cum ar fi sărbătorirea zilelor de naștere, diferitor sărbători oficiale.

Spiritul de echipă este promovat și prin evenimentele colective, în care sânt antrenați angajații instituției, cum ar fi Cupa Judecătorilor la fotbal care este organizată anual la Vadul lui Vodă.

Pentru a consolida și a promova spiritul de angajat al instituției și spiritul de echipă, angajații sânt felicitați oficial cu ocazia zilei de naștere, sărbătorilor oficiale, în numele conducerii și /sau colectivului, în dependență de tipul sărbătorii.

Principalele provocări în domeniul comunicării interne pot fi considerate cultura de lucru ierarhică și insuficiența de proceduri clare de comunicare internă. Se resimte comunicarea internă insuficientă între subdiviziuni, comunicarea internă fiind concepută în mod tradițional doar drept o responsabilitate a subdiviziunii de comunicare. În practică, comunicarea internă trebuie să fie privită de toate subdiviziunile drept o caracteristică strategică care fortifică activitatea de bază a instituției și un ingredient-cheie al unei instituții puternice care funcționează eficient, comunicarea internă este considerată un instrument strategic pentru calitatea corporativă și durabilitatea instituțională.

Comunicarea externă

Comunicarea externă a Judecătoriei Strășeni este realizată prin intermediul subdiviziunii de comunicare. Judecătoriei Strășeni nu are la moment o strategie pentru comunicare externă, însă activitățile de comunicare externă sânt planificate și realizate cu regularitate. Subdiviziunea de comunicare este responsabilă de implementarea activităților de comunicare planificate anual în Planul de activitate al subdiviziunii de comunicare.

Principalele canale de comunicare externă a Judecătoriei Strășeni sânt: pagina electronică oficială în limbile română și rusă, poșta electronică, mese rotunde, seminare, comunicarea interpersonală cu reprezentanții mass-media, societății civile, panoul de informații, amplasat la sediului instituției. Instituția dispune de un proces de publicare a rapoartelor de activitate foarte clar și transparent, publicarea pe pagina web a planurilor de achiziții, publicarea rapoartelor de executare a bugetului, etc.

Judecătoria Strășeni remite rapoarte anuale și rapoarte de activitate tipărite și în format electronic părților interesate, cum ar fi Consiliului Superior al Magistraturii, Agenția de Administrare al Instanțelor Judecătorești, Ministerului Finanțelor, etc.

Instituția plasează pe pagina electronică rapoarte anuale cu privire la activitățile sale.

Judecătoria Strășeni cooperează cu Consiliului Superior al Magistraturii, Agenția de Administrare al Instanțelor Judecătorești, Institutul Național al Justiției, toate instanțele judecătorești de toate nivelele, etc.

Conlucrarea cu organele de drept este fructuoasă având în vedere tangența și specificul de activitate a instanței.

Comunicarea subdiviziunii de comunicare cu societatea civilă și mass-media este caracterizată drept eficientă și frecventă. Se mențin relații bune interpersonale, comunicarea permanentă are loc prin telefon, prin poșta electronică sau prin participarea conducerii și a angajaților instituției la diverse evenimente, cum ar fi prezentări, seminare, dezbateri, mese rotunde, discuții organizate de societatea civilă și mass-media.

Identitatea vizuală a Judecătoriei Strășeni, atributele instituției, cum ar fi stema, emblema și insigna, sânt folosite pe larg, atât pe anteturile scrisorilor, documente oficiale, prezentări, publicații, cit și pe pagina electronică a instituției.

Principalele provocări în domeniul comunicării externe pot fi considerate accesul limitat la resurse, atât financiare, cit și umane, pentru implementarea multiplelor activități. De asemenea, uneori se resimte lipsa de opinie strategică unică la nivelul managementului instituției pe probleme de interes public.

4. Obiectivele de comunicare

Comunicarea multidimensională a unei instituții publice este de o importanță majoră pentru realizarea cu succes a atribuțiilor și obiectivelor de activitate. Pentru a avea o opinie unică, clar formulată și coerentă a instituției în domeniile de activitate care trezesc interesul public, este necesară organizarea și coordonarea activităților de comunicare de către o singură subdiviziune, care asigură legătura instituției cu părțile interesate în toate aspectele comunicării (internă, externă, internațională). Pentru realizarea cu succes a activităților de comunicare, sânt necesare eforturi comune și conlucrarea subdiviziunii de comunicare cu toate subdiviziunile instituției. Obiectivele de comunicare sânt întotdeauna interconectate cu obiectivele generale ale instituției și au drept scopuri: promovarea imaginii instituției; sporirea impactului activității instituției în societate; impulsionarea cooperării cu părțile interesate; creșterea nivelului actului de justiție; creșterea nivelului de conștientizare și informare; sporirea și eficientizarea comunicării și interacțiunii interne; realizarea unor schimbări pozitive de atitudine și comportament; sporirea încrederii și sentimentului de angajament, gradului de motivație instituțională; promovarea unui dialog permanent și eficient cu părțile interesate.