

APROBAT

Președintele interimar al  
Judecătorei Strășeni

Sergiu Osoianu



## POLITICA DE COMUNICARE a Judecătorei STRĂȘENI

### Introducere

Autoritățile publice urmează să comunice cetățenilor în continuu privind activitățile și politicile pe care le implementează Guvernul, să urmărească asigurarea interesului general al populației, iar instituțiile administrației publice au obligația să se alăture de membrii spațiului societal și să mențină un contact permanent cu aceștia. În această ordine de idei, administrația publică urmează să comunice, să fie deschisă dialogului, să respecte și să ia în considerare concetățeanul în propriu.

Totodată, prin comunicarea publică se urmărește cunoașterea nevoilor și așteptărilor populației pentru că instituțiile publice, prin rolul și atribuțiile pe care le dețin, să vină în întâmpinarea acestora, realizând, astfel un interes general.

Instituției publice îi revine rolul de a convinge, ca prin politicile instituționale realizate, precum și prin deciziile publice adoptate, se urmărește un interes general, obținându-se astfel adeziunea cetățenilor.

Astfel, în absența unor strategii/planurilor strategice de comunicare eficace, informarea cu privire la serviciile prestate de o instituție publică nu este cunoscută sau este parțial cunoscută publicului larg.

**Politica de comunicare internă și externă în cadrul Judecătorei Strășeni** (în continuare *Politică*), realizată prin intermediul Serviciului generalizare, sistematizare și monitorizare a practicii judiciare și relații publice, reprezintă un ansamblu de acțiuni direcționate spre asigurarea dialogului eficient cu societatea civilă în vederea promovării politicii statului în domeniul justiției; stabilirea unui cadru conceptual pentru comunicarea instituțională; identificarea priorităților în comunicare și aprobarea programelor de comunicare instituțională; crearea mecanismelor practice de planificare și realizare a activităților de comunicare.

Pentru serviciul generalizare, sistematizare și monitorizare a practicii judiciare și relații publice activitatea de informare reprezintă o prioritate deosebită, în acest context a fost elaborată *Politica de Comunicare*, document ce stabilește principalele direcții de acțiuni și are drept scop informarea cetățenilor despre activitatea Judecătorei Strășeni.

Serviciul generalizare, sistematizare și monitorizare a practicii judiciare și relații publice este o subdiviziune de specialitate a Judecătorei Strășeni care

implementează, la nivelul acesteia, politicile Guvernului, Ministerului Justiției, Consiliului Superior al Magistraturii în domeniul justiției, anume compartimentul de acces și informare a publicului larg.

Activitățile Serviciului generalizare, sistematizare și monitorizare a practicii judiciare și relații publice sunt orientate spre promovarea relațiilor externe, menținerii dialogului cu cetățenii și mass-media.

Serviciul generalizare, sistematizare și monitorizare a practicii judiciare și relații publice, fiind o subdiviziune a Judecătoriei Strășeni, funcționează în conformitate cu standardele europene și bunele practici bazate spre informarea subiecților a societății privitor la activitatea cotidiană a instituției.

Întru realizarea unei comunicări eficiente dintre Judecătoria Strășeni și reprezentanții ai societății civile, șef serviciu din cadrul serviciului generalizare, sistematizare și monitorizare a practicii judiciare și relații publice i-au fost atribuite următoarele sarcini ce țin de formarea unei imagini pozitive despre rolul și activitatea instanței în masă și anume:

- Întocmirea și expedierea comunicatelor de presă;
- Monitorizarea presei;
- Organizarea conferințelor de presă;
- Participarea la susținerea informațională a site-ului Judecătoriei Strășeni <https://jst.justice.md/>;
- Întocmirea informației ce urmează a fi publicată pe site-ul Judecătoriei Călărași : <https://jcl.justice.md/>.
- Gestionarea paginii de Facebook.

Ținem să menționăm că pentru a realiza scopul de bază a comunicării cu cetățenii, Serviciul monitorizare și relații publice va difuza mesaje de tipul:

- a) complete,
- b) veridice,
- c) transparente.

Mesajele transmise către publicul larg urmează a fi formulate clar și concis, folosindu-se un limbaj comun și accesibil.

***Pentru atingerea rezultatelor optime în activitățile sale generale instanța aplică instrumentele de informare atât interne, cât și externe.***

### Comunicarea internă

Comunicarea internă se referă la schimbul de acte și mesaje ce se emit în interiorul Judecătoriei Strășeni atât pe verticală, cât și pe orizontală. Întreg ansamblul de acte și mesaje leagă pe angajați în acțiunile de executare a planului operațional. Totalitatea procedurilor concepute asigură realizarea sarcinilor specifice de activitate.

### ***Comunicarea operațională internă cuprinde:***

- a) Ordine, regulamente și instrucțiuni interne;
- b) *discuțiile orale în cadrul grupurilor de lucru, ședințelor operative de lucru a șefului secretariatului cu șefii subdiviziunilor, ședințelor de lucru în incinta subdiviziunilor interne, ședințelor a întregului colectiv* în scopul transmiterii informației la toate nivelele de sus în jos și vice-versa;
- c) afișarea (postere, pliante, avize, panouri informative).

### ***Căile de comunicare internă***

- a) ședințe interne cât la nivel de instanță, atât și la nivel de subdiviziuni;
- b) panouri informative;
- c) mapa «Public» pe serverul instanței;
- d) pagina-web oficială.

### **Comunicarea externă**

În scopul de implementare a acțiunilor care se află într-o legătură strânsă cu politicile promovate, Judecătoria Strășeni prin intermediul Serviciului generalizare, sistematizare și monitorizare a practicii judiciare și relații publice conlucrează cu instituțiile și organizațiile care, în funcție de activitățile lor, contribuie la realizarea cu succes a scopurilor strategice stabilite.

Atât comunicarea internă, cât cea externă sunt esențiale pentru instanța de judecată. Comunicarea externă se realizează în câteva direcții de bază: justițiabilii, mass-media, publicul larg și instituțiile de profil.

*Comunicarea externă cu justițiabilii* se realizează prin pagina-web și pagina de Facebook a instanței, portalul național al instanțelor judecătorești, poșta-electronică de serviciu și are ca scop asigurarea transparenței activității instanței judecătorești.

Instanța este cointerесată în crearea și menținerea unor **relații** armonioase **cu presa**. În acest sens, principalele modalități de colaborare cu presa sunt:

- ✓ Comunicatul de presă (press release);
- ✓ **Comunicatul de informare** - are scopul de a informa presa;
- ✓ Conferința de presă;
- ✓ Interviul;
- ✓ Campaniile de informare.

În scopul îmbunătățirii conlucrării cu reprezentanții mass-media se întreprind următoarele acțiuni:

- informarea imediată, corectă și deplină a reprezentanților mediei cu privire

- la activitatea Judecătorei Strășeni,
- examinarea imediată a interpelărilor parvenite de la ziaristi,
  - informarea privitor la manifestările și evenimentele ce au loc în sistemul judecătoresc Republicii Moldova,
  - discursurile judecătorului-purtătorului de cuvânt în cadrul breaffing-urilor, conferințelor de presă și altor evenimente publice,
  - majorarea zonei de informare a concetățenilor prin intermediul posturilor locale.

Cea de-a treia categorie este reprezentată de **publicul larg**, pentru care sunt necesare activități specifice și ample de informare și comunicare, transmise prin intermediul diferitor mijloace alternative (cum ar fi: media, mese rotunde, dialoguri, campanii de informare și sensibilizare etc.).

**Conlucrarea cu instanțele de profil** se manifestă prin:

- schimb de informații și acte,
- întâlnirile periodice ordinare și extraordinare în cadrul grupurilor de lucru constituite de către CSM,
- schimb de bune practice și experiență la nivel de instituții.

#### Instrumentele de informare

- a) emiterea de comunicate de presă cu privire la toate tipurile de evenimente organizate de către Judecătorei Strășeni;
- b) plasarea permanentă a noutăților pe site-ul Judecătorei Strășeni;
- c) colaborarea cu mass-media și organizarea conferințelor tematice de presă;
- d) lansarea de spoturi publicitare și campanii media de informare (la TV, Radiou, în presa scrisă).

Totodată, plasarea informațiilor cu privire la activitatea Judecătorei Strășeni pe rețelele de socializare oferă posibilitatea interacționării imediate cu publicul țintă și obținerea unui feed-back *vis-a-vis* de informația difuzată.

#### Căile de comunicare cu justițiabilii și cu publicul larg

- ✓ pagina-web oficială;
- ✓ poșta electronică de serviciu;
- ✓ pagina Facebook a instanței;
- ✓ portalul național al instanțelor de judecată;
- ✓ panouri informative.

#### Metodele de bază folosite pentru transmiterea informației

- a) relațiile cu mass-media (informarea publică) / cunoașterea specificului a intereselor mass-media ;

- b) comunicarea directă / întâlniri, prezentări, adunări, mese rotunde, conferințe etc.;
- c) activitățile de scriere și editare / rapoarte, dări de seamă, articole, comunicate etc.;
- d) organizarea de evenimente speciale / conferințe de presă, sărbători etc.

### **Instrumente de apreciere a satisfacției la nivel intern și extern**

Instrumentele în cauză se utilizează pentru aflarea și cunoașterea nivelului de satisfacție a persoanelor implicate și neimplicate în activitatea instanței. În cele mai multe cazuri acest instrument are forma de sondaj rezultatele cărora se discută și se iau în considerație pentru elaborarea planurilor de îmbunătățire a activității interne și de realizare a justiției. Aceste instrumente sunt preconizate pentru următoarele grupuri de persoane:

- a) personalul intern;
- b) justițiabilii, procurorii și avocații, inclusiv persoane fizice și juridice.

### **Dispoziții finale**

Ca compartimentele a Politicii de Comunicare servesc următoarele documente interne:

- Planul anual de acțiuni care specifică activitățile, termenii de realizare, responsabilii și cheltuielile/bugetul;
- Planul de activitate strategică a Judecătoriei Strășeni în domeniul interacțiunii cu justițiabilii, publicul larg și mass-media.