

“APROBAT”
Președintele Judecătoriai Soroca
Vadim Belous
27 noiembrie 2023



POLITICA DE COMUNICARE INTERNĂ ȘI EXTERNĂ A JUDECĂTORIEI SOROCA

I. Considerații generale

În contextul dezvoltării continue a Republicii Moldova este foarte important de proiectat o imagine exactă a unei instanțe de judecată. Din toate timpurile, în raporturile umane, comunicarea a jucat un rol central și primordial. Comunicarea nu este niciodată întâmplătoare, ea efectuându-se pentru a transmite un mesaj clar și intenționat. Pornind de la acest concept general, prezentul document schițează elementele de bază ale Politicii de Comunicare Internă și Externă a Judecătoriai Soroca.

Scopul elaborării politicii de comunicare rezidă în a sublinia prioritățile instituției în acest domeniu, în a evidenția metodele și mijloacele de comunicare disponibile personalului și întregii societății în crearea unui dialog constructiv cu instanța de judecată.

Prezenta politică de comunicare se aplică în Judecătoria Soroca (sediul Central și secundar Florești) și vizează întreg personalul instanței și corpul judecătorilor.

Responsabilitățile implementării și aplicării politicii de comunicare se atribuie, după cum urmează:

Președintele Judecătoriai gestionează activitatea instanței în realizarea comunicării, prelucrării și transmiterii informațiilor interne și de interes public.

Șeful Secretariatului asigură administrarea și utilizarea optimă a resurselor informaționale în cadrul instanței.

Centrele de informare asigură comunicarea în partea ce ține de primirea și deservirea informativă a cetățenilor și reprezentanților acestora, reprezentanților organelor de stat și persoanelor juridice.

Secția generalizare, sistematizare, monitorizare a practicii judiciare și relații publice (în continuare Secția GSMPJRP), sub conducerea Președintelui instanței asigură relațiile instanței cu publicul și cu mijloacele de informare în masă, realizând angajamentul legal de furnizare a informațiilor de interes public prevăzute de lege.

Principii generale

Fiecare acțiune marcată în prezenta strategie va conține următoarele principii, a căror respectare este esențială pentru realizarea unui sistem judiciar modern:

- respectarea statului de drept și a supremației legii;

- respectarea drepturilor omului;
- consolidarea independenței și integrității puterii judecătorești;
- transparența procedurilor judiciare;
- asigurarea stabilității cadrului normativ instituțional;
- cooperarea loială dintre instituțiile cu atribuții în administrarea sistemului judiciar și îndeplinirea justiției;
- respectul față de cetățean, în calitate de beneficiar final al serviciului public de justiție;
- adoptarea celor mai bune practici europene legate de funcționarea sistemului judiciar;
- aplicarea principiilor de management integrat;
- asigurarea transparenței actului de justiție;
- consolidarea conlucrării cu profesiile organizate în mod autonom și cu societatea civilă, precum și implicarea acestora în procesul de modernizare a sistemului judiciar.

Obiective

Judecătoria Soroca își propune asigurarea dialogului eficient cu justițiabilii și personalul în vederea promovării politicii statului în domeniul justiției, axându-se pe următoarele obiective:

- îmbunătățirea calității actului de justiție;
- informarea publicului despre activitatea instanței în limitele legii, obiectiv, complet și operativ;
- dezvoltarea comunicării cu alte instituții și organizații;
- creșterea vizibilității în rândul publicului profesionist, cât și în rândul publicului larg;
- menținerea comunicării interne cu angajații, necesară unei activități eficiente a instituției;
- dezvoltarea spiritului de echipă și susținere din partea personalului în realizarea direcțiilor strategice ale instanței;
- creșterea nivelului de încredere a justițiabililor în actul de justiție;
- promovarea unei imagini pozitive și pro-active în relația cu mass-media, societatea civilă și cetățenii.

II. Grupuri-țintă și instrumentele de comunicare în cadrul Judecătoriei Soroca

În linii generale, în procesul de comunicare, Judecătoria Soroca interacționează cu două tipuri de public: intern și extern.

Publicul intern este format din angajații/colaboratorii instanței și corpul judecătorilor, cu care instituția interacționează în cadrul relațiilor de muncă și realizare a sarcinilor de serviciu.

Publicul extern îl reprezintă publicul căruia i se adresează instituția sau care se adresează către instituție.

La publicul extern se referă: - publicul profesionist sau conex instanței de judecată, dintre care: autoritățile publice, instituțiile guvernamentale și non guvernamentale din țară și de peste hotare, organele de ocrotire a normelor de drept din Republica Moldova, și

- publicul larg, care cuprinde: sectorul privat; mass-media; justițiabilii, vizitatorii instanței și în general cetățenii Republicii Moldova.

Comunicarea internă și externă a instanței de judecată vine din necesitatea de a informa în limitele legii, obiectiv, complet și operativ despre activitatea instituției într-un limbaj simplu și pe înțelesul tuturor despre misiunea sistemului judiciar de a îndeplini un act de justiție eficient și accesibil, realizat în condiții de independență, integritate, stabilitate legislativă și instituțională, cu respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale omului.

Activitatea de comunicare a instanței se desfășoară prin intermediul Secției generalizare, sistematizare, monitorizare a practicii judiciare și relații publice.

A. Comunicarea internă

Comunicarea internă presupune ansamblul de proceduri și acțiuni în domeniul comunicării realizate între administrație și personal, care menține angajații conectați, informați, interesați să contribuie la activitatea instanței de judecată.

Judecătoria Soroca urmărește să asigure o comunicare internă, care va contribui semnificativ la fortificarea spiritului de echipă și va maximiza rezultatul activității sale. Deseori, imaginea unei instituții este formată de angajații săi. De aceea, este necesar să fie luată în considerare nevoia de preocupare față de publicul intern, la fel de mult, ca față de cel extern.

În cadrul Judecătoriei Soroca comunicarea internă cuprinde comunicarea managerială și comunicarea la nivelul personalului.

Obiectivele urmărite de comunicarea internă a instanței poartă următoarele caractere:

- de aplicare - pentru utilizarea și implementarea în serviciu;
- de informare - pentru stabilirea unui dialog comun la nivel managerial și la nivelul personalului;
- de instruire - pentru sporirea capacităților personalului în realizarea eficientă a sarcinilor de serviciu;
- de promovare - pentru popularizarea imaginii pozitive a instanței de judecată.

Comunicarea internă este generată în mare parte de fluxul de informații ce parvin în adresa instanței, dar și din preocupările/deciziile administrației în domeniul managementului instituției.

În activitatea de comunicare internă, Judecătoria Soroca utilizează următoarele **instrumente de comunicare internă**: ordine, regulamente, instrucțiuni, dispoziții, indicații, rezoluții, note informative, mesaje, avize, apeluri telefonice.

Căile de realizare a comunicării interne:

- ședințe de planificare și raportare la nivelul întregului colectiv, precum și între subdiviziunile interne și teritoriale desconcentrate pentru sprijinirea de către personal a inițiativelor conducerii;
- ședințe în cadrul comisiilor, grupurilor de lucru;
- discuții tête-à-tête;
- mapa „Public” pe serverul instanței;
- panouri informative;
- poșta electronică de serviciu;
- rețeaua Viber;
- telefon;
- pagina-web a instanței - <https://jsr.instante.justice.md/>.

B. Comunicarea externă

Comunicarea externă presupune informarea corectă și constantă a publicului larg, societății civile, instituțiilor statului despre activitatea Judecătoriei Soroca în condițiile reformării continue a sistemului judecătoresc.

Activitatea de comunicare externă a instanței constă în interacțiunea cu mediul extern având drept finalitate crearea unui dialog armonios, stabilirea relațiilor de parteneriat și colaborare, furnizarea și prezentarea de informații veridice și transparente despre activitatea instanței, promovarea imaginii pozitive a Judecătoriei Soroca.

În activitatea de comunicare externă, instanța utilizează următoarele **instrumente de informare**: comunicate informative, comunicate de presă, anunțuri, rapoarte, dări de seamă, note informative/explicative, mesaje, discursuri, felicitări, răspunsuri la demersuri/solicitări, propuneri, postere, pliante.

Căile de realizare a comunicării externe:

- pagina-web a instanței - <https://jsr.instante.justice.md/>;
- poșta electronică de serviciu;
- poșta Moldovei;
- panouri informative;
- centrele de informare;
- liniile de telefon instituționale;
- participarea la mese rotunde, întâlniri, ședințe organizate de societatea civilă și/sau instituții și organizații;
- organizarea de evenimente speciale, cum ar fi „Ziua Ușilor Deschise”;
- conferința de presă, interviul, întâlnirile cu reprezentanții mass-media.

III. Gestionarea informațiilor și colaborarea cu mass-media

În scopul oferirii informațiilor și realizării comunicării eficiente, în Judecătoria Soroca sunt desemnați funcționari responsabili.

Informația solicitată este oferită din proprie inițiativă, la cererea publicului sau reprezentanților mass-media, în scris, verbal, prin poșta electronică sau prin plasarea pe pagina web a instanței.

Răspuns la solicitare poate fi oferit prin telefon. În cazurile ce nu suferă amânare, informația se oferă prin telefon, dacă solicitantul este identificat sau identificabil, sau dacă colaborează de mult timp cu Judecătoria Soroca.

În cazul în care informația solicitată nu poate fi făcută publică, faptul dat se va aduce la cunoștința solicitantului și se vor explica motivele imposibilității neprezentării informației. La solicitare, aceste motive vor fi prezentate în scris.

Furnizarea informațiilor care lezează drepturile personale este strict interzisă.

În relațiile cu mass-media, Judecătoria Soroca se va conforma prevederilor *Ghidului privind relația dintre sistemul judecătoresc din Republica Moldova și mass-media, aprobat prin Hotărârea Plenului Consiliului Superior al Magistraturii nr.520/22 din 26.07.2016.*

Furnizarea de date și informații către mass-media este asigurată, sub îndrumarea Președintelui Judecătoriei Soroca, de către Șeful Secției GSMPJRP, îndeplinind toate activitățile legate de rolul de purtător de cuvânt al instanței. Numele, prenumele, datele de contact ale acestuia se expediază cu titlu de informare Consiliului Superior al Magistraturii. În lipsa acestuia, informațiile solicitate vor fi oferite de către un reprezentant al instanței, desemnat în acest sens. Persoanele din cadrul structurilor de comunicare trebuie să fie disponibile în timpul orelor de program. În situații excepționale, purtătorilor de cuvânt li se pot solicita informații și în afara orelor de program.

Nu este permis judecătorilor, personalului auxiliar de specialitate și personalului conex al instanțelor judecătorești, să furnizeze informații privind cauzele deduse judecății, aceste persoane având obligația să îndrume solicitanții către structura de comunicare.

Președintele instanței poate face declarații de presă, prin care să fie exprimată poziția oficială a instituției pe care o reprezintă.

Secția GSMPJRP/purtătorul de cuvânt beneficiază de sprijinul eficient al tuturor direcțiilor și serviciilor instituției pentru realizarea activităților specifice.

În cazurile ce presupun o poziție sau o reacție instituțională la o situație excepțională, purtătorul de cuvânt/înlocuitorul acestuia va solicita dispoziții/ordine exprese din partea conducătorului instituției, care vor fi urmate întocmai.

Răspunsul la solicitările mass-media vor fi oferite operativ, dar nu mai târziu de sfârșitul zilei în care a fost primită solicitarea. În cazul în care nu au fost obținute toate aprobările, răspunsul urmează a fi oferit în următoarea zi lucrătoare. În cazul în care consideră necesar, după sau până la oferirea răspunsului, Secția

GSMPJRP/purtătorul de cuvânt poate organiza conferințe de presă sau plasa informații suplimentare pe pagina web a instanței.

În relația cu mass-media, se va ține cont dispozițiile din legislația națională care reglementează domeniul informațiilor de interes public, de dreptul la respectarea vieții private și de familie, respectarea prezumției de nevinovăție, a independenței judiciare, a imparțialității și obiectivității actului de justiție, contribuind totodată la creșterea și menținerea încrederii în justiție în rândul opiniei publice.

Dreptul la replică

În cazul în care în presă se fac afirmații false, care ar putea pune în pericol imaginea justiției, răspândind informații eronate în legătură cu procedurile judiciare, cu activitatea magistraților implicați în desfășurarea acestora sau cu activitatea instanței judecătorești, purtătorul de cuvânt informează conducerea instituției și ca reprezentant oficial în relațiile cu mass-media, poate exprima opinia prin declarații publice, depunând diligențe pentru exercitarea dreptului la replică sau rectificare pentru a infirma oricare afirmație falsă sau defăimătoare. Replica va fi publicată și pe pagina web a instanței de judecată.

Prezența mass-media în sala de judecată

Filmarea, fotografierea și înregistrarea audio în sălile de judecată se vor efectua numai cu acordul președintelui completului de judecată. Fotoreporterii și echipele de radio și televiziune trebuie să solicite în prealabil (recomandabil cu 24 ore înainte de ședință), prin intermediul subdiviziunii de relații publice din cadrul instanței, permisiunea privind accesul în sala de ședință, cu indicarea cauzelor în care solicită efectuarea de înregistrări.

Sunt interzise înregistrările audio, video sau fotografierea de către reprezentanții mass-media a cauzelor examinate în ședință închisă.

Mass-media poate efectua înregistrarea audio, video și fotografierea pronunțării hotărârilor în toate cauzele, cu excepția celor care nu au fost examinate în ședință închisă pentru a proteja viața privată a părților.

În cazul în care li se permite accesul în sala de judecată, în timpul ședinței, reprezentanții mass-media pot realiza înregistrări video și audio, cu încuviințarea președintelui completului, a unuia sau mai multora dintre următoarele momente: intrarea în sală a membrilor completului, deschiderea ședinței de către președintele completului, citirea capetelor de acuzare, concluziile finale ale procurorului în cauzele penale, pledoariile avocaților și pronunțarea hotărârii. Președintele completului de judecată apreciază în ce măsură reprezentanții mass-media pot face înregistrări ale altor părți din ședință. Referitor la situațiile menționate anterior, președintele completului întreabă membrii completului, grefierul, avocații, experții și interpreții dacă au obiecții cu privire la înregistrarea

momentelor încuviințate. Momentele în legătură cu care una dintre persoanele menționate în acest alineat a formulat obiecții nu pot fi înregistrate.

Nu este permisă transmiterea în direct a ședințelor de judecată.

Este interzisă difuzarea înregistrărilor sau imaginilor captate fără acordul președintelui completului de judecată, în cazul încălcării acestei interdicții, va fi sesizat Consiliul Coordonator al Audiovizualului.

Înregistrările video și audio, precum și fotografiile vor fi realizate dintr-o poziție fixă. Instanța poate impune condiția ca acestea să fie aranjate special în sală, astfel încât să fie asigurat cadrul solemn. Pentru desfășurarea normală a procedurilor, completul de judecată poate decide să fie admis doar un număr limitat de echipe de filmare, în ordinea solicitărilor.

În situația în care nu este permis reprezentanților mass-media accesul în sala de judecată, fotoreporterilor li se oferă posibilitatea de a face fotografii, iar echipelor de televiziune li se permite filmarea de cadre la începerea ședinței de judecată.

Reprezentanții mass-media pot realiza înregistrări în afara sălii de judecată, în locurile din cadrul instanței anume stabilite de către subdiviziunea relații publice, cu consultarea președintelui instanței.

IV. Proceduri de monitorizare și evaluare

Monitorizarea și evaluarea Politicii de Comunicare a Judecătoriei Soroca se va realiza prin raportul anual de evaluare a activității de comunicare/informare oferit de Secția generalizare, sistematizare, monitorizare a practicii judiciare și relații publice, prin referirea cantitativă și calitativă la acțiunile de informare desfășurate de aceasta.

V. Dispoziții finale

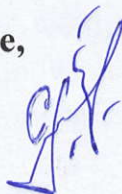
Prezentul document intră în vigoare la data aprobării de către Președintele Judecătoriei Soroca.

Politica de comunicare internă și externă a Judecătoriei Soroca, aprobată la 30.12.2020, se abrogă.

Prezentul document se aduce la cunoștința colaboratorilor instanței și judecătorilor, cât și publicului larg prin publicarea pe pagina web a instanței.

elaborat de:

**Șefa Secției generalizare, sistematizare,
monitorizare a practicii judiciare
și relații publice**



Raisa Cazacu