



**Aprob:  
Președintele**

**Judecătoriei Edineț**

**Lilia Țurcan**

**Ordinul Judecătoriei**

**Edineț nr. 33 din**

**14 decembrie 2020**

## POLITICA DE COMUNICARE A JUDECĂTORIEI EDINEȚ

### 1. Dispoziții generale.

1. 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.

1.2. Politica de comunicare este elaborat 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;

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

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

1.5. 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.

## **2. Scopul**

Scopul Politicii o constituie asigurarea unei comunicări publice predictibile, coerente și unitare care să faciliteze accesul publicului, la informațiile de interes public. 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.

## **3. Organizarea comunicării**

### **3.1. Comunicarea internă**

3.1.1 Comunicarea internă în cadrul Judecătoriei Edineț se referă la schimbul de mesaje ce se realizează în interiorul instanței.

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

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

3.1.4. Comunicarea formală aduce la cunoștința colaboratorilor cu politicile, planurile de activitate, scopurile, obiectivele și așteptările conducerii instanței.

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

3.1.6. Procesul de comunicare internă al Judecătoriei Edineț se efectuează în conformitate cu Regulamentul de ordine internă, precum și în conformitate cu regulamentele de activitate ale subdiviziunilor.

3.1.7. 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.

3.1.8. În cadrul Judecătoriei Edineț sunt utilizate următoarele canale/mijloacele oficiale de comunicare internă:

1) electronice (e-mail, telefon, PIGD, 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).

3.1.8. Colaboratorii Judecătoriei Edineț promovează imaginea instituției prin comunicare eficientă, profesionalism și comportament decent. Totodată, subdiviziunile Judecătoriei urmăresc și actualizează continuu, prin intermediul administratorului portalului web al curții, informațiile pe pagina web [jed.instante.justice.md](http://jed.instante.justice.md).

### **3.2. Comunicarea externă**

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

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

3.2.3. Veriga principală ce asigură legătura Judecătoriei cu mediul extern este Secția generalizare, sistematizare, monitorizare a practicii judiciare și relații publice ai Judecătoriei Edineț;

3.2.4. 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;

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

3.2.6. Comunicarea externă eficientă sporește încrederea cetățenilor în sistemul judecătoresc, precum și dezvoltă conlucrarea în vederea realizării obiectivelor strategice ale Judecătoriei Edineț;

### **3.3 Comunicarea cu mass media**

3.3.1. Secția generalizare, sistematizare, monitorizare a practicii judiciare și relații publice:

1) în caz de necesitate conlucrează cu serviciile mass-media și organizează mediatizarea evenimentelor de importanță majoră ale activității Judecătoriei;

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 massmedia;  
etc.



#### **4. Standardele de comunicare și deservire a justițiabililor**

1. Angajații Judecătoriei Edineț sunt politicoși și dispuși să ofere informații utile tuturor justițiabililor.
2. Angajații Judecătoriei Edineț deserveșc justițiabilii într-un mod profesionist și le acordă un tratament echitabil și nediscriminatoriu, indiferent de sex, situația socială și materială, infirmitate și alte caracteristici sociale sau politice.
3. Ghișeele publice - Direcția evidență și documentare procesuală, Serviciul arhivă, Secția generalizare, sistematizare, monitorizare a practicii judiciare și relații publice - ale Judecătoriei Edineț lucrează conform programului de lucru, afișat pe ghișeu. Cetățenii pot obține informațiile și serviciile necesare la ghișeele publice, în cel mai scurt timp cu putință.
4. La ghișeele publice, angajații Judecătoriei Edineț vor elibera copii ale materialelor din dosar - titluri executorii, copii autentificate ale încheierilor, hotărârilor și sentințelor, copii ale înregistrărilor audio a ședințelor de judecată și altele - cât mai curînd posibil din momentul depunerii cererii scrise de către justițiabili.
5. La ghișeele publice, angajații Judecătoriei Edineț vor respecta confidențialitatea datelor cu caracter personal ale justițiabililor, viața privată și integritatea persoanei.
6. Angajații Judecătoriei Edineț utilizează un limbaj simplu și răspund cu promptitudine la toate solicitările.
7. Angajații Judecătoriei Edineț poartă ecusoane de identificare.
8. Dacă o persoană telefonează în instanță, angajații instituției:
  - Vor răspunde la apel cu amabilitate, în cel mai scurt timp posibil, vor identifica instanța judecătorească și se vor prezenta.
  - Vor fi gata să ajute și să răspundă cu promptitudine la cererile și mesajele telefonice de la cetățeni.
  - În caz de necesitate, vor oferi datele de contact ale altor funcționari.
9. Dacă o persoană adresează o scrisoare către instanță, angajații Judecătoriei Edineț vor:
  - Oferi un răspuns amabil și clar. Judecătoriei Edineț va răspunde la petiții în maximum 30 de zile și la solicitări de informații în maximum 15 zile.
  - Oferi un răspuns scris într-un limbaj clar și, în măsura posibilităților, în limba pe care o preferă solicitantul.
10. În situația în care se vor solicita informații care nu pot fi comunicate, deoarece se încadrează în categoria celor care impun confidențialitate, angajații Judecătoriei Edineț vor comunica solicitantului motivele care îi împiedică să furnizeze informațiile cerute.

**În caz dacă averti opinii privind respectarea standardelor Vă rugăm să lăsați sugestii în „Cutia de sugestii” din hollul instanței. Noi examinăm cu regularitate opiniile și sugestiile vizitatorilor și luăm măsuri corespunzătoare dacă standardele nu au fost respectate.**

**De asemenea, dacă aceste standarde au fost încălcate, puteți să depuneți o plângere adresată președintelui instanței, care va fi examinată în mod imparțial, rapid și eficient și să primiți scuze sau soluții adecvate.**

**Potrivit prezentei Politici de comunicare, interesul public este interesul societății față de evenimentele și procesele ce țin de autoadministrarea judecătorească, exercitarea puterii judecătorești și activitatea instanțelor judecătorești sau față de alte subiecte care trezesc interesul societății sau al unei părți a ei.**

**Asigură comunicarea eficientă a Judecătoriei cu publicul larg, justițiabilii, reprezentanții societății civile și cu mijloacele mass-media, în vederea informării operative, veridice și complete a societății despre activitatea instituției.**