APROBAT:
Preşedintele interimar al
Curţii de Apel Comrat

_____ Grigori COLEV

L.Ş. _____ 2020

Politica de comunicare a Curţii de Apel Comrat

Introducere

Autorităţile publice urmează să comunice cetăţenilor în continuu privind activităţile şi politicile pe care le implementează Guvernul, să urmărească asigurarea interesului general al populaţiei, iar instituţiile administraţiei publice au obligaţia să se alăture de membrii spaţiului societal şi să menţină un contact permanent cu aceştia. În această ordine de idei, administraţia publică urmează să comunice, să fie deschisă dialogului, să respecte şi să ia în considerare concetăţeanul în propriu.

Totodată, prin comunicarea publică se urmăreşte cunoaşterea nevoilor şi aşteptărilor populaţiei pentru că instituţiile publice, prin rolul şi atribuţiile pe care le deţin, să vină în întâmpinarea acestora, realizând, astfel un interes general.

Instituţiei publice îi revine rolul de a convinge, ca prin politicile instituţionale realizate, precum şi prin deciziile publice adoptate, se urmăreşte un interes general, obţinându-se astfel adeziunea cetăţenilor.

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

Politică de o comunicare internă şi externă în cadrul Curţii de Apel Comrat (în continuare Politică), realizată prin intermediul Secţiei generalizare, sistematizare şi monitorizare a practicii judiciare şi relaţii publice, **reprezintă un ansamblu de acţiuni direcţionate spre asigurarea dialogului eficient cu societatea civilă în vederea promovării politicii statului în domeniul justuţiei; stabilirea unui cadru conceptual pentru comunicarea instituţională; identificarea priorităţilor în comunicare şi aprobarea programelor de comunicare instituţională; crearea mecanismelor practice de planificare şi realizare a activităţilor de comunicare.**

Pentru Secţia generalizare, sistematizare şi monitorizare a practicii judiciare şi relaţii publice activitatea de informare reprezintă o prioritate deosebită, în acest context a fost elaborată ***Politica de Comunicare***, document ce stabileşte principalele direcţii de acţiuni şi are drept scop informarea cetăţenilor despre activitatea Curţii de Apel Comrat.

Secția generalizare, sistematizare și monitorizare a practicii judiciare și relații publice este o subdiviziune de specialitate a Curții de Apel Comrat 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 Secției generalizare, sistematizare și monitorizare a practicii judiciare și relații publice sunt orientate spre promovarea relațiilor externe, menținerii dialogului cu cetățenii și mass-media.

Secția generalizare, sistematizare și monitorizare a practicii judiciare și relații publice, fiind o subdiviziune a Curții de Apel Comrat, 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 Curtea de Apel Comrat și reprezentanții ai societății civile, specialistului principal al Serviciului monitorizare și relații publice din cadrul Secției 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 Curții de Apel Comrat https://cacm.instante.justice.md/;
- Întocmirea informației ce urmează a fi publicată pe site-ului Curții de Apel Comrat: https://cacm.instante.justice.md/.

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 Curții de Apel Comrat, 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

şefului secretariatului cu şefii subdiviziunilor, şedinţelor de lucru în incinta subdiviziunilor interne, şedinţelor a întregului colectiv în scopul transmiterii informaţiei la toate nivelele de sus în jos şi vice-versa;

c) afişarea (postere, pliante, avize, panouri informative).

Căile de comunicare internă

a) şedinţe interne cât la nivel de instanţă, atât şi la nivel de subdiviziuni;
b) panouri informative;
c) mapa «Public» pe serverul instanţei;
d) pagina-web oficială.

Comunicarea externă

În scopul de implementare a acţiunilor care se află într-o legătură strânsă cu politicile promovate, Curtea de Apel Comrat prin intermediul Secţiei generalizare, sistematizare şi monitorizare a practicii judiciare şi relaţii publice conlucrează cu instituţiile şi organizaţiile care, în funcţie de activităţile lor, contribuie la realizarea cu succes a scopurilor strategice stabilite.

Atât comunicarea internă, cât cea externă sunt esenţiale pentru instanţa de judecată. Comunicarea externă se realizează în câteva direcţii de bază: justiţiabilii, mass-media, publicul larg şi insituţiile de profil.

Comunicarea externă cu justiţiabilii se realizează prin pagina-web a instanţei, portalul naţional al instanţelor judecătoreşti, poşta-electronică de serviciu şi are ca scop asigurarea transparenţei activităţii instanţei judecătoreşti.

Instanţa este cointeresată în crearea şi menţinerea unor ***relaţii*** armonioase ***cu presa***. În acest sens, principalele modalităţi de colaborare cu presa sunt:

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

În scopul îmbunătăţirii conlucrării cu reprezentanţii mass-media se întreprind următoarele acţiuni:

- informarea imediată, corectă şi deplină a reprezentanţilor mediei cu privire la activitatea Curţii de Apel Comrat,
- examinarea imediată a interpelărilor parvenite de la ziarişti,
- informarea privitor la manifestările şi evenimentele ce au loc în sistemul judecătoresc Republicii Moldova,
- discursurile judecătorului-purtătorului de cuvânt în cadrul breaffing-urilor, conferinţelor de presă şi altor evenimente publice,
- majorarea zonei de informare a concetăţenilor prin intermediul posturilor locale.

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

Conlucrarea cu instanţele de profil se manifestă prin:

- schimb de informaţii şi acte,
- întâlnirile periodice ordinare şi extraordinare în cadrul grupurilor de lucru constituite de către CSM,
- schimb de bune practice şi experienţă la nivel de instituţii.

Instrumentele de informare

a) emiterea de comunicate de presă cu privire la toate tipurile de evenimente organizate de către Curtea de Apel Comrat;
b) distribuirea publicaţiilor, broşurilor şi altor materiale informative, sub forma de materiale de presă, ştiri-alerte, articole pe pagina-web oficială a Curţii de Apel Comrat - https://cacm.instante.justice.md/, şi în mass-media locală;
c) plasarea permanentă a noutăţilor pe site-ul Curţii de Apel Comrat;
d) colaborarea cu mass-media şi organizarea conferinţelor tematice de presă;
e) lansarea de spoturi publicitare şi campanii media de informare (la TV, Radiou, în presa scrisă).

Totodată, plasarea informațiilor cu privire la activitatea Curții de Apel Comrat 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;
✓ poşta electronică de serviciu;
✓ pagina Facebook a instanței;
✓ portalul național al instanțelor de judecată;
✓ panouri informative.

Metodele de bază folosite pentru transmiterea informaţiei

a) relaţiile cu mass-media (informarea publică) / cunoaşterea specificului a intereselor mass-mediei;
b) comunicarea directă / întâlniri, prezentări, adunări, mese rotunde, conferinţe etc.;
c) activităţile de scriere şi editare / rapoarte, dări de seamă, articole, comunicate etc.;
d) organizarea de evenimente speciale / conferinţe de presă, sărbători etc.

Instrumente de apreciere a satisfacţiei la nivel intern şi extern

Instrumentele în cauză se utilizează pentru aflarea şi cunoaşterea nivelului de satisfacţie a persoanelor implicate şi neimplicate în activitatea instanţei. În cele mai multe cazuri acest instrument are forma de sondaj rezultatele cărora se discută şi se iau în consideraţie pentru elaborarea planurilor de îmbunătăţire a activităţii interne şi de realizare a justiţiei. Aceste instrumente sunt preconizate pentru următoarele grupuri de persoane:

a) personalul intern;
b) justiţiabilii, procurorii şi avocaţii, inclusiv persoane fizice şi juridice.

Dispoziţii finale

Ca compartimentele a Politicii de Comunicare servesc următoarele documente interne:

- Planul anual de acţiuni care specifică activităţile, termenii de realizare, responsabilii şi cheltuielile/bugetul;
- Planul de activitate strategică a Curţii de Apel Comrat în domeniul interacţiunii cu justiţiabilii, publicul larg şi mass-media.

Întocmită de:

Nume, prenume	Funcţia	Semnătura
Valentina Diacenco	Şef al Secretariatului	
Tatiana Juravliova	Şef al Secţiei generalizare, sistematizare şi monitorizare a practicii judiciare şi relaţii publice	