

Aprobat:

prin ordinul nr. 612 din 2018

Vicepreședintele Judecătoriei Cahul



**M. BUȘULEAC**

## REGULAMENT

**de comunicare internă și externă a Judecătoriei Cahul**

**CAHUL 2018**

**În sensul prezentului regulament, termenii următori se definesc astfel:**

**Comunicarea** reprezintă ansamblul de acțiuni care au în comun transmiterea sub formă de mesaje, texte scrise, rapoarte, note informative, știri, semne sau gesturi simbolice ș.a. între două sau mai multe persoane, numite interlocutori;

**Mesajul** este o informație verbală sau scrisă (cu caracter oficial) adresată colaboratorilor din subdiviziunile instanței de judecată, inclusiv și sediilor acesteia; "ceea ce trebuie spus cuiva", or, mesajul este o comunicare exprimată prin: enunțuri cu formă impersonală; conținut normativ; enunțuri clare, lipsite de ambiguitate; folosirea terminologiei de specialitate; obiectivitate, accesibilitate și precizie; *limbaj* – mesajele verbale și non-verbale; *comunicare intraorganizațională/internă* – se referă la schimbul de mesaje ce se realizează în interiorul instituției, atât pe verticală cât și pe orizontală și include totalitatea mijloacelor și căilor de comunicare existente în instituție; comunicarea formală - atunci când mesajele sunt transmise prin canale/mijloacele de comunicare stabilite oficial; comunicarea neformală – atunci când informațiile circulă prin canale ce nu se înscriu în sfera relațiilor oficiale; *comunicarea extraorganizațională/externă* – include totalitatea mesajelor pe care instituția le transmite în afara ei, precum și cele recepționate din exterior.

Comunicarea externă, de asemenea, determină și promovează imaginea instituției; *comunicare transparentă* – furnizarea în mod deschis, explicit și oportun a informațiilor în vederea informării publicului larg;

**Procesul comunicațional** reprezintă procesul de transmitere a informațiilor, ideilor, atitudinilor, opiniilor, propunerilor de la un angajat la altul, de la un angajat către o subunitate și de la aceasta la alta; **fluxul informațional** este ansamblul de elemente (documente, personal, mijloace de comunicare) implicate în procesul de colectare, transmitere și prelucrare a informațiilor; *canalul/mijloacele de comunicare* – instrumentele prin care colaboratorii comunică între ei, prin care se transmit și se primesc mesajele: (ex: contactele personale (de la o persoană la altă sau de la persoană la grup); rapoarte și scrisori, broșuri, cărți, reviste; audiovizualul (mediile specializate: filme, sisteme de teleconferințe, rețelele de calculatoare sau intranet); telefonul, fax-ul, e-mail-ul, calculatorul, stik de memorie, rețeaua internet, soft-uri specializate de comunicare prin internet; rețelele de socializare; poșta tradițională, toate elementele vizuale ce pot fi expuse la sediu (incluzând postere, afișe sau trofee, calendare), CD-ROM-uri, pagina Web.

**Sistemul optim de comunicare** este ansamblul de elemente utilizate eficient în procesul de colectare, transmitere și prelucrare a informațiilor;

**Metodele de comunicare** reprezintă modul în care se desfășoară procesul comunicării: direct (pe viu, în care interlocutorii se află în același loc, spațiu); indirect (în care interlocutorii utilizează mijloacele/canalele de comunicare virtuale); colectivă, în masă.

**Intranet** această metodă de comunicare presupune mesajele de pe rețelele de comunicare asemănătoare Internetului, ce permite accesarea unei mari cantități de informații ale instituției stocate pe server.

Intranet-ul constituie calea sigură, rapidă și ușor de utilizat pentru comunicarea intra și inter-departamentală, accesul la orice tip de informație realizându-se printr-o interfață comună oricăror platforme software și hardware, numită navigator (browser);

**Mediu extern** – ansamblul factorilor externi și al organizațiilor, instituțiilor publice, care influențează direct sau indirect activitatea Judecătorei Cahul. Colaboratori Judecătorei Cahul, sediul Central, sediul Cantemir și sediul Taraclia.

## I. DISPOZIȚII GENERALE

1. Regulamentul de comunicare (denumit în continuare Regulament) 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.

2. Regulamentul este elaborat în conformitate cu prevederile următoarelor acte legislative și normative:

- 1) Legea nr.982-XIV din 11.05.2000, privind accesul la informație;
- 2) Legea nr. 239-XVI din 13.11.2008, privind transparența în procesul decizional;
- 3) Legea nr. 158-XVI din 04.07.2008, cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public;
- 4) Legea nr. 25 din 22.02.2008, privind Codul de conduită a funcționarului public;
- 5) Legea nr. 133 din 08.07.2011 cu privire la protecția datelor cu caracter personal;
- 6) Legea nr.939-XIV din 20.04.2000 cu privire la activitatea editorială;
- 7) Legea nr. 243-XIII din 26.10.1994 cu privire la presă;
- 8) Legea nr. 190-XIII din 19.07.94 cu privire la petiționare;
- 9) Legea nr. 171-XIII din 06.07.94 cu privire la secretul comercial;
- 10) Legea nr. 245-XVI din 27.11.2008 cu privire la secretul de stat;
- 11) Codul Audiovizualului nr.260 din 27.07.2006;
- 12) Hotărârea Guvernului nr. 618 din 5.10.1993 pentru aprobarea Regulilor de întocmire a documentelor organizatorice și de dispoziție și Instrucțiunii-tip cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat în organele administrației publice centrale de specialitate și ale autoadministrării locale ale Republicii Moldova;
- 13) Hotărârea Guvernului nr. 188 din 03.04.2012 privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet;

3. Prezentul Regulament de comunicare este aprobat prin Ordinul Judecătorei Cahul nr. 612 din 30.12.2018 și are drept scop definirea ordinii comunicării interne pentru eficientizarea activității profesionale a angajaților în planificarea, promovarea și implementarea politicilor.

4. Îmbunătățirea comunicării interne/externe, precum și crearea unui sistem de comunicare optim, consistent și transparent este obiectivul principal al comunicării eficiente a Judecătorei Cahul.

5. Informarea continuă a colaboratorilor, partenerilor, societății civile, justițiabililor inclusiv asigurarea transparenței în activitate și promovarea imaginii pentru ansamblul beneficiarilor constituie o prioritate a procesului de comunicare al Judecătorei Cahul.

6. Procesul de îmbunătățire a comunicării interne/externe are la bază acest Regulament 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.

## **II. ROLUL, OBIECTIVELE ȘI FUNCȚIILE COMUNICĂRII ÎN INSTITUȚIE**

### **Rolul comunicării**

7. Judecătoria Cahul este instituție de stat care înfăptuiește justiția în scopul apărării și realizării drepturilor și libertăților fundamentale ale cetățenilor și ale asociațiilor acestora, ale întreprinderilor, instituțiilor și organizațiilor. În acest context, procesul comunicării are rolul de a asigura un dialog intern continuu, eficient între angajați, justițiabili și participanți la proces pentru a asigura implementarea eficientă a politicilor promovate.

8. Judecătoria Cahul elaborează și promovează o comunicare internă/externă transparentă, consolidată și eficientă. De asemenea, Judecătoria Cahul îmbunătățește permanent capacitățile colaboratorilor pentru a asigura accesul la informație în conformitate cu legislația în vigoare, pentru a informa corect societatea și pentru a promova imaginea instituției.

9. Obiectivul comunicării Judecătoriei Cahul este de a fortifica capacitățile colaboratorilor pentru a elabora și livra informații coerente și persuasive despre domeniile de activitate și politicile implementate. În acest context, rolul comunicării interne/externe este de a asigura informarea corectă a tuturor participanților la proces, justițiabililor referitor la acțiunile realizate, în derulare sau planificate; să asigure transparența în activitate; să creeze o ambianță de înțelegere și încredere, precum și să susțină activitatea instituției.

### **Funcțiile comunicării organizaționale.**

10. Comunicarea a Judecătoriei Cahul îndeplinește următoarele funcții:

- 1) Informare - aduce la cunoștința colaboratorilor instanței, ideile, opiniile, propunerile, etc.;
- 2) Coordonare - asigură eficiența și eficacitatea deciziilor luate;
- 3) Control – stabilește gradul de executare a sarcinilor bazate pe obligațiunile incluse în fișa de post;
- 4) Motivare - stimulează cooperarea și implicarea în atingerea obiectivelor, precum și asigură exprimarea opiniilor personale etc.

### **Obiectivele comunicării interne/externe**

11. Principalele obiective ale procesului comunicării sunt:

- 1) Stabilirea unui cadru eficient de comunicare intra și extra-judiciară.
- 2) Perfecționarea mecanismelor de informare rapidă și amplă a tuturor sediilor Judecătoriei Cahul despre actele normative judiciare, inițiativele lansate, acțiunile planificate și derulate, problemele existente în activitate și soluționarea acestora, etc.
- 3) Informarea obiectivă, coerentă și amplă a colaboratorilor Judecătoriei Cahul și a societății civile cu privire la activitățile desfășurate.

- 4) Înțelegerea univocă a activității și rolului Judecătorei Cahul de către funcționari și susținerea sediilor ale instituției, precum și utilizarea informațiilor exacte pentru a eficientiza îndeplinirea atribuțiilor profesionale.
- 5) Creșterea nivelului de încredere a personalului și sporirea angajamentului personal al colaboratorilor;
- 6) Îmbunătățirea calității informațiilor ce stabilesc sarcinile profesionale;
- 7) Expunerea clară și eficientă a atribuțiilor colaboratorilor;
- 8) Dezvoltarea comunicării deschise pe subiectele ce țin de politicile instituției, scopurile, obiectivele și problemele ei;
- 9) Susținerea și dezvoltarea sinergiei în activitate;
- 10) Instituirea unui dialog social eficient pentru promovarea informației de interes public, a atribuțiilor și competențelor subunităților judiciare.
- 11) Mediatizarea activităților Judecătorei Cahul;
- 12) Sporirea nivelului de cunoștințe ale justițiabililor, părților în proces despre modificările în legislație, respectarea legislației, etc.
- 13) Susținerea imaginii coerentă și logică privind activitatea Judecătorei Cahul.
- 14) Utilizarea de către funcționarii instanței în procesul prestării serviciilor publice de comunicare externă a poștei oficiale securizate.

### **III. MESAJUL COMUNICĂRII INTERNE/EXTERNE**

12. Elaborarea, structurarea și transmiterea mesajelor de comunicare, inclusiv cele scrise, are loc conform cerințele de bază prevăzute în H. G. nr. 618 din 5.10.1993 pentru aprobarea Regulilor de întocmire a documentelor organizatorice și de dispoziție și Instrucțiunii cu privire la activitatea de evidență și documentare procesuală în judecătoria și curțile de apel. De asemenea, în procesul de elaborare a mesajului comunicării se ține cont de normele ortografice ale limbii literare, astfel, încât:

- 1) mesajul include termenii de specialitate adecvați;
- 2) frazele sunt construite corect din punct de vedere stilistic și gramatical;
- 3) mesajul are un stil agreabil;
- 4) mesajele cheie vor fi actualizate și utilizate consecvent în comunicare;
- 5) mesajele vor fi succinte și relevante;
- 6) frazele exprimă corect, concis și fără echivoc ideea, pe înțelesul fiecăruia;
- 7) mesajul utilizează termeni adecvați, compatibili cu cei utilizați în legislație și de o largă circulație, pentru excluderea confuziei;
- 8) se evită folosirea regionalismelor, a cuvintelor și expresiilor nefuncționale, idiomatice, neutilizabile și/sau cu sens ambiguu;

- 9) mesajele vor fi prezentate din perspectiva receptorului, și nu a emițătorului;
- 10) mesajul va fi util auditoriului;
- 11) să transmită clar beneficiile publicului, deductibile din această informație;
- 12) să nu necesite completare cu alte informații adiționale;
- 13) înainte de a fi transmise, emise, publicate, mesajele vor fi avizate de conducerea instituției.
13. Conducerea instanței de judecată, decid cine din subalterni este responsabil de inițierea procesului de comunicare, elaborarea mesajului, etc., conform regulamentului subdiviziunilor.

#### **IV. ORGANIZAREA COMUNICĂRII (COMUNICAREA INTERNĂ)**

15. Comunicarea internă în cadrul Judecătorei Cahul se referă la schimbul de mesaje ce se realizează în interiorul instanței, atât pe verticală cât și pe orizontală.
16. Comunicarea în cadrul Judecătorei Cahul este formală, mesajele sunt transmise pe canale/mijloace de comunicare prestabilite.
17. Canalele formale de comunicare sunt create în mod deliberat prin stabilirea responsabilităților, conform structurii ierarhice a Judecătorei Cahul. Acestea permit transferul de informații între nivele (pe verticală) și servicii (pe orizontală).
18. Vectorii formali de comunicare respectă cu fidelitate relațiile stabilite în instanța de judecată, comunicarea desfășurându-se pe două fluxuri bidirecționale vertical și orizontal.
20. Comunicarea de sus în jos este inițiată de Președinte, Vicepreședinte și șeful Secretariatului instanței de judecată, șefii de servicii/secții, pentru a transmite dispoziții, ordine către subordonați.
21. Comunicarea formală de sus în jos aduce la cunoștința colaboratorilor politicile, scopurile, obiectivele și așteptările conducerii Judecătorei Cahul.
22. Comunicarea de jos în sus asigură transmiterea informațiilor de la colaboratori la superiori, drept răspuns la dispozițiile emise, sau comunicarea este inițiată pentru a-și exprima opiniile.
23. Comunicarea pe orizontală are loc între șefii de servicii; șefii de secții;
24. Ordinele, sarcinile și deciziile conducerii Judecătorei Cahul se transmit șefilor de secții, servicii prin rezoluție plasată pe prima pagină a documentelor oficiale (conform Regulamentului-Cadru cu privire la ținerea lucrărilor de secretariat.
26. Sarcinile și informațiile sunt transmise de conducere atât prin intermediul secției secretariat cât și la direct către șefii de subdiviziuni.
27. Documentele oficiale (dispoziții, decizii, rapoarte, date oficiale, note informative) sunt întotdeauna semnate olograf sau electronic de șefii secțiilor/serviciilor și transmise spre executare.
28. Schimbul de informații referitor la diferite aspecte legate de activitatea profesională are loc, de regulă, săptămînal în cadrul ședințelor colective, lunar sau la necesitate întocmint procese-verbale, prin note informative.

29. În cazul dispozițiilor sau ordinelor, conducerii de diferite nivele, ce implică sarcini, este specificat executorul sau grupul de executori și termenul de executare a acestora.

31. În cazul ignorării ierarhiei, executorii informează superiorii lor direcți despre sarcinile și dispozițiile primite direct de la conducerea Judecătoriei.

32. Dispozițiile care ignoră ierarhia intra instituțională sunt considerate neregulamentare, cu excepția dispozițiilor date de președinte, vicepreședinte care în exercitarea atribuțiilor beneficiază de drepturi generale de a da dispoziții, a efectua controale și a aplica sancțiuni pentru neexecutare.

33. În cazul în care, din motive obiective, persoana responsabilă nu poate executa sarcina stabilită în termen, ea va anunța în scris sau verbal, în dependență de caz, superiorii.

34. 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.

35. În cadrul Judecătoriei Cahul sunt utilizate următoarele canale/mijloace oficiale de comunicare internă:

1) electronice (e-mail, fax, telefon, video-conferințele, internet etc.);

2) tipărite (panouri informative, note informative, etc.);

3) față în față (pe viu, discursuri, întrevederi, ședințe, seminare, evenimentele sau întrunirile interne).

36. Data și ora ședințelor, întrunirilor, evenimentelor planificate este stabilită cu minim 2 zile înainte de desfășurarea acestora, iar informațiile sunt disseminate către toți colaboratorii vizați în organizarea și desfășurarea acestora.

37. Anual conducerea Judecătoriei Cahul organizează "Ziua ușilor deschise".

38. Serviciul sistematizare, generalizare, monitorizare a practicii judiciare și relații cu publicul responsabilă de organizarea evenimentului "Ziua ușilor deschise" realizează anual sondaj de opinie intern și pregătește discursuri, invită oaspeți la eveniment.

39. Conducătorii serviciilor/secțiilor organizează, după caz, ședințe scurte cu grupuri de discuții, pentru informarea și obținerea opiniilor pe subiecte identificate.

40. Colaboratorii comunică într-un mod clar și concis și construiesc relații colegiale prin empatie verbală și non-verbală.

41. Fiecare își ascultă interlocutorul și manifestă interes față de activitatea comună.

42. Colaboratorii participă în cadrul sesiunilor de instruire profesională în grup pentru a spori abilitățile de comunicare interpersonală.



43. Colaboratorii Judecătoriei Cahul promovează imaginea instituției prin comunicare eficientă, profesionalism și comportament decent. Totodată, secțiile/serviciile Judecătoriei Cahul urmăresc și actualizează continuu, prin intermediul administratorului portalului web al judecătoriei, informațiile pe pagina web [www.jch@judtice.md](http://www.jch@judtice.md).

44. Secțiile/serviciile din cadrul Judecătoriei Cahul nu vor iniția, din proprie inițiativă, careva activități ce țin de atribuțiile funcționale ale altor secții/servicii fără permisiunea și consultarea conducerii ultimei.

#### **Comunicarea externă**

45. Comunicarea externă este realizată pentru a informa justițiabilii, părțile în proces despre drepturile și obligațiile în relații cu instanța de judecată, pentru a aduce la cunoștința publicului larg mesajul despre activitatea Judecătoriei, politicile elaborate și promovate.

46. Comunicarea externă a Judecătoriei Cahul se referă la legătura Judecătoriei Cahul cu justițiabilii și părțile în proces (instituțiile statului, autoritățile publice centrale, autoritățile publice locale;

47. Rezultatele activităților (ședințelor) sunt expuse în procesele verbale;

În cadrul Judecătoriei Cahul sunt desfășurate ședințe de judecată cu utilizarea sistemului de teleconferință, prin care se efectuează legătura cu instituțiile penitenciare din Republica Moldova, evitând prin asta escortarea deținuților.

48. Comunicarea externă eficientă sporește încrederea cetățenilor;

49. Serviciul sistematizare, generalizare, monitorizare a practicii judiciare și relații cu publicul responsabil de informare, comunicare și relații cu mass media:

1) coordonează mesajele, petițiile parvenite în instanța de judecată și exprimă poziția oficială a instituției;

2) asigură administrarea informațională a paginii web oficiale;

3) examinează și pregătește răspunsurile la solicitările, petițiile parvenite în instanța de judecată.

4) utilizarea de către funcționarii instanței în procesul prestării serviciilor publice de comunicare externă a poștei oficiale securizate.