

Ghidul de comunicare internă a Curții de Apel Centru

1. Introducere:

1. Misiunea – Ghidul de comunicare internă a Curții de Apel Centru reprezintă un ansamblu de acțiuni orientate spre stabilirea unui cadru conceptual pentru comunicarea instituțională și a priorităților în comunicare; identificarea mecanismelor practice de organizare și realizare a activităților de comunicare internă.

2. Scopul - realizarea în practică a prezentei prevederi va contribui la sporirea operativității, eficienței interacțiunii și dezvoltarea unor forme și metode eficiente de colaborare întru realizarea misiunilor atribuite prin lege.

3. Cadrul legal – Ghidul de comunicare a Curții de Apel Centru a fost elaborat în conformitate cu prevederile Constituției Republicii Moldova, Legea nr. 514-XIII din 06.07.95 privind organizarea judecătorească; Legea nr. 544-XIII din 20.07.95 cu privire la statutul judecătorului; Legea nr. 148 din 09.06.2023 privind accesul la informațiile de interes public; Legea nr. 239-XVI din 13.11.2008, privind transparența în procesul decizional; Legea nr. 158-XVI din 04.07.2008, cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public; Legea nr. 25 din 22.02.2008, privind Codul de conduită a funcționarului public; Legea nr. 133 din 08.07.2011 cu privire la protecția datelor cu caracter personal; Legea nr. 245-XVI din 27.11.2008 cu privire la secretul de stat; Hotărârea Guvernului nr. 188 din 03.04.2012 privind paginile oficiale ale autorităților administrației publice în rețeaua Internet; Ghidul 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 și Codul Administrativ al R. Moldova.

4. Actualitatea - este determinată de necesitatea stabilirii unor principii și mecanisme de conlucrare și cooperare eficientă cu proprii angajați, premisă importantă pentru creșterea eficienței activității instanței.

5. Importanța - certitudine, încredere, circulația liberă pe orizontală și verticală a unor informații corecte, lipsa conflictelor, implicarea satisfăcătoare a fiecărui angajat în activitatea instituției, asigurarea unui mediu sănătos și sigur, și în final, succes pentru instituție în legătură cu performanțele viitoare propuse a fi realizate de Curte.

6. Prezentul Ghid urmează a fi revizuit ca rezultat al modificărilor cadrului legal, în baza căruia a fost elaborată sau reevaluării componentelor acesteia.

7. Prevederile Ghidului va fi adusă la cunoștință angajaților Curții de Apel Centru și va fi plasat pe pagina web a instanței.

2. Funcțiile comunicării interne:

- a. **Informare** - aduce la cunoștința colaboratorilor a ordinelor interne a președintelui Curții, deciziile, opiniile, propunerile, etc.;
- b. **Coordonare** - asigură eficiența și eficacitatea deciziilor luate;
- c. **Control** - stabilește gradul de executare a sarcinilor bazate pe obligațiunile incluse în fișa de post;

- d. **Motivare** - stimulează cooperarea și implicarea în atingerea obiectivelor, precum și asigură exprimarea opiniilor personale etc;
- e. **Implicare** - îmbunătățește implicarea și productivitatea angajaților.

3. Instrumentele comunicării:

8. Pentru realizarea obiectivelor prezentei Ghid în procesul de comunicare internă se vor utiliza următoarele instrumente:

- 1) **față în față**: focus grupuri, ședințe, seminare, mese rotunde, evenimente etc.;
- 2) **electronice**: Internet, fax, telefon, video-conferințe, pagina web, rețele de socializare, platforma "Public", serviciul SMS, conturi de e-mail personalizate de tip instituțional etc.;
- 3) **scrise**: materiale tipărite, afișajul, ordine, demersuri, dispoziții, instrucțiuni, etc.

4. Organizarea comunicării interne:

9. Comunicarea internă în cadrul Curții se referă la schimbul de mesaje ce se realizează în interiorul instanței în scopul exercitării atribuțiilor funcționale.

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

11. Schema organizării comunicării în cadrul instanței corespunde organigramei Curții de Apel Centru și respectă ierarhia instituțională internă.

12. Comunicarea pe verticală descendentă, de sus în jos, are loc de la nivelurile ierarhice superioare la cele inferioare. Este inițiată de președinte/președintă/vicepreședinte/vicepreședintă, șeful/șefa secretariatului, șefii/șefele de direcții, șefi/șefele de secții pentru a transmite indicații corespunzătoare către angajați/angajate. Astfel, se comunică dispozițiile, regulamentele, instrucțiunile, se vor repartiza sarcinile de muncă, rezoluțiile aplicate pe petiții.

13. Comunicarea pe verticală ascendentă, de jos în sus, are loc prin transmiterea informațiilor de la nivelurile ierarhice inferioare la cele ierarhice superioare și constă în transmiterea informațiilor despre performanțele profesionale, realizarea sarcinilor, acțiunilor. Comunicarea de jos în sus asigură transmiterea informațiilor de la funcționari/funcționare/angajații/angajate conducătorului/conducătoarei de subdiviziune, drept răspuns la indicațiile primite sau pentru a fi exprimate opinii, propuneri.

14. Comunicarea în Curte pe orizontală are loc la același nivel ierarhic, având caracter funcțional și de cooperare. Se realizează între șeful/șefa secretariatului și șefii/șefele subdiviziunilor, între șefii/șefele subdiviziunilor, precum și între funcționarii/funcționarele/angajații/angajatele aflați/te pe poziții identice, în scopul realizării și coordonării activităților individuale pentru eficientizarea lucrului și realizarea unor sarcini complexe.

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

16. Procesul de comunicare internă al Curții se efectuează în conformitate cu prezentul Ghid, Politica de comunicare, Regulamentul de ordine internă, precum și în conformitate cu regulamentele de activitate ale subdiviziunilor.

17. Ordinele/Dispozițiile conducerii Curții se transmit șefilor/șefelor de direcții, secții, servicii prin rezoluție plasată pe prima pagină a documentelor oficiale, în dependență de întrebările, chestiunile abordate în actele menționate.

18. Sarcinile și informațiile sunt transmise la direct către șefii/șefele de subdiviziuni, ulterior către executori/executoare. Totodată informația ce ține de activitatea instanței este plasată în rețeaua Intranet în mapa comună de utilizare "Public".

19. Documentele oficiale (planuri de activitate, rapoarte, note informative, etc) sunt întotdeauna semnate de șefii/șefele de direcții, secții și transmise spre executare.

20. În cazul ordinelor președintelui/președintei, ce implică sarcini, este specificat executorul/executoarea sau grupul de executori/executoare și termenul de executare a acestora.

21. Dispozițiile care ignoră ierarhia intra instituțională sunt considerate neregulamentare, cu excepția dispozițiilor date de președinte/președinta, vicepreședinte/vicepreședinta, șeful/șefa secretariatului care în exercitarea atribuțiilor beneficiază de drepturi generale de a da dispoziții, a efectua controale și a aplica sancțiuni pentru neexecutare, potrivit Legii cu privire la organizarea judecătorească, Legii cu privire la funcția publică și statutul funcționarului publice precum și alte acte normative care reglementează activitatea instanței.

22. Corespondența și/sau petițiile parvenite la Curtea de Apel Centru se înregistrează în mod centralizat, în aceeași zi, de către Secția monitorizare și relații publice în Registrul de intrare a corespondenței.

23. Secția monitorizare și relații publice, în aceeași zi sau cel târziu a doua zi, indiferent de problema vizată, va dispune transmiterea acestora președintelui/președinta instanței pentru repartizare persoanelor responsabile de examinare, cu excepția actelor de procedură care se vor transmite echipei judecătorului raportor în procedura căruia se află dosarul la care se referă actul de procedură.

24. Controlul asupra înregistrării, transmiterii spre distribuie și soluționarea în termen a petițiilor este pus în sarcina șefului/șefei Direcției generalizare, sistematizare, monitorizare și relații publice al Curții de Apel Centru.

25. Schimbul de informații referitor la diferite aspecte legate de activitatea profesională are loc, de regulă, săptămânal în cadrul ședințelor de planificare, lunar în cadrul meselor rotunde desfășurate în cadrul direcțiilor, secțiilor cu conducerea instanței și/sau șeful/șefa Secretariatului, ce includ sesiuni de întrebări și răspunsuri, schimb de opinii, etc.

26. Conducătorii/conducătoarele subdiviziunilor organizează, după caz, ședințe scurte cu subalternii/subalternele pentru informarea și obținerea opiniilor pe subiecte identificate.

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

28. Colaboratorii/colaboratoarele participă în cadrul sesiunilor de instruire profesională pentru a spori abilitățile profesionale și cele de comunicare interpersonală.

29. Totodată, subdiviziunile Curții urmăresc și actualizează continuu, prin intermediul administratorului portalului web al curții, informațiile din domeniul său de activitate, pe pagina web: cac.instante.justice.md.

30. În situații de urgență, care impun acțiuni imediate, orice angajat/angajată are obligația de a comunica pe cale ierarhică aceste situații și de a întreprinde neîntârziat măsurile ce se impun, în limita asigurării siguranței proprii.

5. Comunicarea în situații de criză.

31. În cazul apariției unei situații care pot afecta mecanismele de conlucrare și cooperare eficientă între angajați, șeful/șefa subdiviziunii va reacționa prompt și va interveni cu soluțiile de remediere a situației.

32. Angajatul/angajata aflata în astfel de situație va anunța șeful/șef subdiviziunii despre apariția sau posibila apariție a unei situații care poate genera o criză de comunicare internă.

33. Șeful/șefa subdiviziunii va elabora un plan de comunicare pentru a atenua efectele crizei.

34. Comunicarea de criză va fi adresată tuturor părților interesate implicate, metodele, canalele și instrumentele de comunicare fiind selectate în funcție de specificul fiecărui tip de situație.

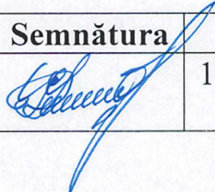
35. Principalele etape ale comunicării de criză:

1. Informarea șefului/șefei subdiviziunii despre situația de criză;
2. Analiza situației;
3. Identificarea și informarea actorilor implicați interni;
4. Elaborarea planului de acțiuni privind atenuarea crizei și efecte;
5. Analiza post-criză.

Elaborat de:

Nume, prenume	Funcția	Semnătura	Data
Roșca Adelina	Șefă a Direcției sistematizare, generalizare a practicii judiciare și relații publice		10 martie 2025

Avizat de:

Nume, prenume	Funcția	Semnătura	Data
Pahomi Georgeta	Șefă a Secretariatului		10 martie 2025