

14. Procesul „Gestionarea paginii web și a conturilor create pe rețelele de socializare”

Acte normative aplicabile:

1. Codul de procedură civilă al Republicii Moldova – Legea nr.225-XV din 30.05.2003
2. Codul de procedură penală al Republicii Moldova – Legea nr.122-XV din 14.03.2003
3. Codul penal al Republicii Moldova – Legea nr.985-XV din 18.04.2002
4. Codul civil al Republicii Moldova – Legea nr.1107-XV din 06.06.2002
5. Codul contravențional al Republicii Moldova – Legea nr.218-XVI din 24.10.2008
6. Codul administrativ al Republicii Moldova – Legea nr.116 din 19.07.2018
7. Codul muncii al Republicii Moldova – Legea nr.154-XV din 28.03.2003
8. Codul de executare al Republicii Moldova – Legea nr.443-XV din 24.12.2004
9. Legea privind organizarea judecătorească nr.514-XIII din 06.07.1995
10. Legea cu privire la funcția publică și statutul funcționarului public nr.158-XVI din 04.07.2008
11. Legea privind accesul la informațiile de interes public nr.148 din 09.06.2023
12. Legea privind protecția datelor cu caracter personal nr.133 din 08.07.2011
13. Instrucțiunea privind evidența și documentarea procesuală în judecătoria și curțile de apel, aprobată prin Hotărârea CSM nr.121/11 din 19.03.2024
14. Regulamentul privind publicarea hotărârilor judecătorești (CSM nr.658/30 din 10.10.2017)
15. Regulamentul privind distribuirea aleatorie a dosarelor (CSM nr.110/5 din 05.02.2013)
16. Regulamentul intern al Judecătoriei Chișinău (Dispoziția președintelui nr.28 din 02.05.2024)
17. Regulamentul Direcției generalizare a practicii judiciare și relații cu publicul
18. Regulamentul Secției monitorizare și relații cu publicul
19. Regulamentul cu privire la serviciul de informare publică și relațiile cu mass-media (CSM nr.740/31 din 15.10.2013)
20. Ghidul privind relația dintre sistemul judecătoresc și mass-media (CSM nr.520/22 din 26.07.2016)

Scopul procesului:

Asigurarea unei comunicări eficiente, transparente și actualizate cu publicul prin gestionarea conținutului publicat pe pagina web oficială și pe conturile de social media ale Judecătoriei Chișinău, în vederea creșterii gradului de informare și încrederii publicului.

Subdiviziunea responsabilă: Secția monitorizare și relații cu publicul din cadrul Direcției generalizare a practicii judiciare și relații cu publicul.

Tipul procesului: Proces operațional

Riscuri asociate:

- ✓ Riscul neidentificării complete a implicațiilor juridice asupra instanței → poate genera efecte negative neprevăzute.
- ✓ Riscul publicării unor informații eronate sau incomplete → poate afecta imaginea și credibilitatea instanței.
- ✓ Riscul publicării datelor cu caracter personal fără anonimizare → poate atrage sancțiuni și prejudicii de imagine.

- ✓ Riscul neactualizării la timp a informațiilor publicate → poate genera confuzii și dezinformare.
- ✓ Riscul nefuncționării paginii web sau a conturilor de social media → poate afecta accesul publicului la informații.

Măsuri de control:

- Verificarea și aprobarea în prealabil a conținutului de către președintele instanței.
- Respectarea ghidului și normelor CSM privind comunicarea publică.
- Instruirea periodică a personalului responsabil cu privire la legislația aplicabilă și bunele practici în comunicare.
- Monitorizarea constantă a funcționalității paginii web și a conturilor de social media.
- Implementarea procedurilor interne de anonimizare a datelor cu caracter personal

Intrări și ieșiri:

Intrări:

- ⇒ Informații furnizate de judecători, subdiviziuni și personal administrativ.
- ⇒ Comunicate oficiale aprobate.
- ⇒ Hotărâri și informații publice permise de lege.
- ⇒ Cerințe și dispoziții ale președintelui instanței.

Ieșiri:

- ⇒ Postări publice pe pagina web și conturile de social media.
- ⇒ Comunicate de presă și anunțuri oficiale.
- ⇒ Actualizări de informații în timp real.
- ⇒ Rapoarte privind activitatea de publicare.

Participanții procesului:

1. Petiționarul;
2. Președintele Judecătoriei Chișinău;
3. Șeful direcției juridică și contencios;
4. Funcționarii Secției contencios (specialiști, șef secție)/executantul desemnat

Descrierea narativă a procesului

1. Solicitarea de la furnizori a informațiilor pentru publicare – Persoana responsabilă solicită de la judecători și subdiviziunile instanței materialele ce urmează a fi publicate.
2. Redactarea conținutului – Persoana responsabilă redactează conținutul în conformitate cu normele de comunicare publică.
3. Coordonarea informației – Președintele instanței coordonează și validează conținutul pregătit.
4. Aprobarea informației – Președintele instanței aprobă publicarea conținutului.
5. Expedierea către furnizorul tehnic – Persoana responsabilă transmite materialele furnizorului are asigură funcționarea paginii web și conturilor de social media.
6. Publicarea informației – Persoana responsabilă sau furnizorul tehnic plasează conținutul pe pagina web și în conturile de social media.
7. Verificarea publicării – Persoana responsabilă verifică dacă informația a fost publicată corect.

8. Solicitarea modificărilor sau restricționarea accesului – Dacă se identifică erori sau necesități de modificare, persoana responsabilă solicită corectarea sau limitarea accesului.
9. Monitorizarea funcționalității – Persoana responsabilă verifică periodic funcționalitatea paginii și a conturilor.
10. Raportarea incidentelor tehnice – În caz de nefuncționare, persoana responsabilă informează imediat persoanele competente pentru remediere.

Nr. crt.	Acțiunea	Responsabil	Simbol BPMN
1	Solicitarea de la furnizori (judecători, subdiviziuni) a informațiilor ce urmează a fi publicate	Persoana responsabilă	
2	Redactarea conținutului pentru publicare	Persoana responsabilă	
3	Coordonarea informației pregătite pentru publicare	Președintele instanței	
4	Aprobarea conținutului informației pentru publicare	Președintele instanței	
5	Expedierea materialelor către furnizorul tehnic responsabil de funcționarea paginii web și a conturilor	Persoana responsabilă	
6	Publicarea informației pe pagina web și/sau pe conturile de social media	Persoana responsabilă / Furnizor tehnic	
7	Verificarea corectitudinii informației publicate	Persoana responsabilă	
8	Solicitarea modificărilor sau restricționarea accesului la anumite informații publicate	Persoana responsabilă	
9	Monitorizarea funcționalității paginii web și a conturilor	Persoana responsabilă	
10	Comunicarea incidentelor de nefuncționare către persoanele competente	Persoana responsabilă	

Descrierea grafică a procesului „Gestionarea paginii web și a conturilor create pe rețelele de socializare”

