



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

PROCEDURA KOMUNIKACJI WEWNĘTRZNEJ W URZĘDZIE GMINY MIŁKOWICE



Projekt „**Usprawnienie funkcjonowania administracji lokalnej**” –
realizowany w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki
Działanie 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej
Podziałanie 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej



1. CEL PROCEDURY

Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Celem procedury jest usprawnienie przepływu informacji wewnątrz Urzędu Gminy Miłkowice.

2. PRZEDMIOT PROCEDURY

Procedura określa zasady przepływu informacji w strukturze pionowej (między kierownictwem a pracownikami) i poziomej (między komórkami organizacyjnymi Urzędu Gminy Miłkowice).

3. TERMINOLOGIA (definicje, skróty)

Komunikacja wewnętrzna obejmuje przede wszystkim kanały kontaktu między poszczególnymi szczeblami Urzędu Gminy Miłkowice, zarówno kontakty “w górę” i “w dół” – pionowe – pracowników z kadrą kierowniczą oraz poziome – między różnymi komórkami organizacyjnymi. Podstawowym działaniem w zarządzaniu komunikacją wewnętrzną firmy jest ułatwienie pracownikom kontaktu z kierownictwem. Jej głównym celem jest poprawa efektywności organizacji przez usprawnienie przepływu informacji.

Komunikacja pionowa dotyczy najczęściej komunikatów formalnych przepływających pomiędzy pracownikami i ich przełożonymi w celu osiągnięcia założonych celów, przekazania informacji i poleceń, a także zasygnalizowania spraw wymagających szczególnej uwagi lub rozwiązania problemu. Mówimy wówczas o komunikacji skierowanej ku dołowi. Możemy mieć również do czynienia z odwrotnym kierunkiem komunikacji pionowej – skierowanej ku górze. Ma to miejsce gdy podwładni informują przełożonych o swoich osiągnięciach, stopniu wykonanych zadań, występujących w pracy problemach itp.

Komunikacja pozioma ulepsza koordynację w organizacji i pomaga w rozwiązywaniu problemów. Przebiega ona między członkami tej samej grupy lub pracownikami pełniącymi funkcje na tym samym poziomie. Komunikacja ta może mieć charakter formalny jak i nieformalny.

Informacja zwrotna udzielona pracownikowi na temat efektów jego pracy w sposób bezpośredni i zrozumiały. Dotyczy zarówno informacji pozytywnej jak i negatywnej.

Dekretacja skierowanie sprawy do odpowiedniej komórki organizacyjnej w celu jej załatwienia.



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

4. **WŁAŚCICIEL ODPOWIEDZIALNY ZA AKTUALIZACJĘ**

Sekretarz Gminy Miłkowice

5. **ZAKRES OBOWIĄZYWANIA**

Procedura obowiązuje wszystkich pracowników Urzędu Gminy Miłkowice.

6. **ODPOWIEDZIALNOŚCI I KOMPETENCJE**

Rolą Wójta jest:

- a. Komunikowanie wizji i misji Urzędu Gminy Miłkowice
- b. Przekazywanie pracownikom informacji o celach, planach, strategii rozwoju
- c. Informowanie o wynikach pracy
- d. Budowanie atmosfery współpracy i zaangażowania

Rolą Sekretarza i Skarbnika jest:

- a. Przekazywanie pracownikom informacji uzyskanych od najwyższego kierownictwa
- b. Udostępnianie pracownikom wszystkich informacji niezbędnych do wykonywania bieżącej pracy
- c. Udzielanie informacji zwrotnej dotyczącej wyników pracy
- d. Wspieranie pracowników w realizacji pomysłów usprawnienia pracy Urzędu Gminy Miłkowice
- e. Rozpowszechnianie dobrych praktyk
- f. Umożliwienie i wspieranie przepływu informacji między komórkami organizacyjnymi Urzędu Gminy Miłkowice

Rolą pracowników jest:

- a. Dzielenie się informacją i wiedzą z innymi pracownikami
- b. Poddawanie pomysłów i inicjowanie procesu doskonalenia pracy własnej i całego Urzędu Gminy Miłkowice
- c. Dokładne zapoznanie się z informacjami otrzymywanymi od kierownictwa
- d. Korzystanie z wszystkich dostępnych kanałów (sposobów) przekazywania informacji



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

7. SZCZEGÓLNE ZASADY POSTĘPOWANIA

Komunikacja wewnętrzna polega na wymianie informacji między poszczególnymi szczeblami w strukturze organizacyjnej Urzędu Gminy Miłkowice.

Informacje mogą być przekazywane ustnie, pisemnie, wirtualnie lub osobiście, indywidualnie lub grupowo.

Informacja powinna być sformułowana w sposób zwięzły, jasny i precyzyjny, a język i styl wypowiedzi powinien być dobrany odpowiednio do słuchacza, aby był przez niego zrozumiały.

Na system komunikacji wewnętrznej w Urzędzie Gminy Miłkowice składają się następujące elementy:

- 1) zarządzenia i postanowienia Wójta Gminy Miłkowice,
- 2) system spotkań obejmujący:
 - a) narady kierownictwa – odbywają się co najmniej raz w tygodniu, w składzie Wójt, Sekretarz, Skarbnik. Cel-omówienie kluczowych dla Gminy Miłkowice spraw, problemów związanych z ich realizacją bądź określenie kierunków działań.
 - b) spotkania z pracownikami- informacyjne – odbywają się co najmniej raz na miesiąc. Cel-poinformowanie pracowników o kierunkach działania Gminy Miłkowice, zbliżających się ważnych wydarzeniach, problemach i sukcesach. Kluczowe stanowiska referują w skrócie swoje działania oraz omawiają zmiany w przepisach prawnych, na których pracują. Zasady prowadzenia spotkań zwiera Załącznik Nr 1.
 - c) indywidualne rozmowy z pracownikami – zgodnie z dekreacją na korespondencji, wykorzystującej system kodów oraz z inicjatywy pracownika w sprawach związanych z funkcjonowaniem Urzędu Gminy Miłkowice. Spotkania odbywają się w cztery osoby, ale o ile sprawa dotyczy również innych komórek organizacyjnych urzędu-wskazana jest obecność tych pracowników.
- 3) bieżąca współpraca między komórkami organizacyjnymi polegająca na przekazywaniu informacji i terminowym przygotowywaniu opinii, stanowisk oraz okresowych analiz, sprawozdań i raportów dla zainteresowanych komórek organizacyjnych.



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego
Współpraca ta powinna zapewnić prawidłową obsługę interesantów przez Urząd Gminy Miłkowice.

W przypadku, gdy postępowanie dot. kilku komórek organizacyjnych lub jednostek podległych wówczas osoby merytorycznie odpowiedzialne za realizację danego zadania współpracują ze sobą, przekazując sobie informacje, dokonują uzgodnień co do dalszego toku postępowania, odpowiedzialne są za terminowe zakończenie sprawy.

Zespoły zadaniowe – powstają na wyraźne potrzeby Urzędu Gminy Miłkowice, powoływane są na podstawie Zarządzenia Wójta Gminy Miłkowice. Powoływane zespoły zadaniowe odpowiedzialne są za przebieg i końcową realizację powierzonego zadania, przy czym w podanym składzie osobowym jest wyszczególniona osoba koordynująca pracę danego zespołu.

Ponadto w Urzędzie Gminy Miłkowice funkcjonują tablice ogłoszeń oraz sieć wewnętrzna i poczta elektroniczna wykorzystywana również przez poszczególne komórki organizacyjne na potrzeby komunikacji wewnętrznej.

- 4) bieżąca współpraca z Radą Gminy Miłkowice polegająca na udziale pracowników merytorycznych w posiedzeniach Komisji Stałych i Sesjach Rady Gminy – m.in. w zakresie składanych przez radnych interpelacji, celem dokładnego zapoznania się z tematem interpelacji, wysłuchania radnych i wyjaśnień składanych przez Wójta.
- 5) system kodów ułatwiających wydawanie poleceń – dekretujący korespondencję przychodzącą stosuje system kodów określony w Załączniku Nr 2, wskazując sposób załatwienia konkretnej sprawy.

8. MONITORING PROCEDURY

Czynności związane z monitorowaniem procedury komunikacji wewnętrznej prowadzone są na bieżąco przez Zespół roboczy powołany Zarządzeniem Wójta Gminy Miłkowice Nr 23/2010 z dnia 23 kwietnia 2010r. do przeprowadzenia procedury komunikacji wewnętrznej. Okresowe raporty z badań ankietowych z obszaru komunikacji wewnętrznej są podstawą do weryfikacji i doskonalenia procedury.



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

9. POWIĄZANIA Z AKTAMI PRAWNYMI I WEWNĘTRZNYMI REGULACJAMI

- Instrukcja kancelaryjna dla organów Gminy i związków międzygminnych
- Statut Gminy Miłkowice
- Statut Urzędu Gminy Miłkowice
- Regulamin Organizacyjny

10. POWIĄZANIA Z INNYMI PROCEDURAMI

- Instrukcja obiegu, kontroli i archiwizowania dokumentów finansowo-księgowych w Urzędzie Gminy Miłkowice
- Instrukcja w sprawie gospodarki majątkiem trwałym, inwentaryzacji majątku i zasad odpowiedzialności za powierzone mienie w Urzędzie Gminy w Miłkowicach
- Regulamin kontroli wewnętrznej
- Regulamin udzielania zamówień publicznych o wartości netto poniżej 14.000 euro



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

11. ZAŁĄCZNIKI

ZAŁĄCZNIK 1 – ZASADY PROWADZENIA SPOTKAŃ

1. Obowiązki zwołującego spotkanie:
 - a. Przygotowanie do spotkania (według listy kontrolnej)
 - b. Przekazanie informacji o spotkaniu najpóźniej 3 dni przed planowanym spotkaniem

2. Obowiązki uczestników spotkania:
 - a. Punktualność
 - b. Zapoznanie się z programem spotkania i materiałami
 - c. Przygotowanie potrzebnych informacji etc.
 - d. Wyznaczenie zastępcy jeśli obecność niemożliwa
 - e. Zapoznanie się z protokołem ze spotkania
 - f. Realizacja zadań przydzielonych na spotkaniu

3. Obowiązki protokołującego:
 - a. Przesłanie do uczestników protokołu ze spotkania najpóźniej 1 dzień po spotkaniu

LISTA KONTROLNA DLA ZWOŁUJĄCEGO/ PROWADZĄCEGO SPOTKANIE

lp	Przygotowanie do spotkania	Potwierdzenie wykonania
1.	Spotkanie jest niezbędne – nie można go zastąpić inną formą komunikacji	
2.	Istnieje jasno określony cel spotkania	
3.	Zaproszono wyłącznie osoby niezbędne do osiągnięcia celu	
4.	Ustalony termin spotkania	
5.	Określono czas trwania spotkania	
6.	Określono miejsce spotkania/ zarezerwowana sala	
8.	Określono ramy czasowe dla każdego punktu programu spotkania	
7.	Program spotkania i materiały do zapoznania rozesłane do wszystkich zaproszonych osób	
9.	Przygotowano pomoce potrzebne w trakcie spotkania (prezentacja, sprzęt, papier etc)	
	Prowadzenie spotkania	
10.	Wskazano osobę protokołującą	
11.	Przedstawiono cel spotkania	
12.	Przestrzegano programu spotkania (cele i czas)	
13.	Każdy z uczestników zabrał głos	
14.	Stworzono plan działań	
15.	Ustalono termin następnego spotkania	
	Po zakończeniu spotkania	
16.	Protokół spotkania rozesłany do wszystkich uczestników	



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

ZAŁĄCZNIK 2 – SYSTEM KODÓW

- p.m.** – (proszę mówić) – otrzymujący korespondencję powinien w tej sprawie mówić z wydającym dyspozycję przed przystąpieniem do załatwiania sprawy
- p.r.** – (proszę referować) - otrzymujący korespondencję po przygotowaniu projektu załatwienia sprawy powinien omówić go z wydającym dyspozycję,
- m.p.** – (mój podpis) – wydający dyspozycję zastrzega sobie prawo podpisania czystopisu,
- m.a.** – (moja aprobata) – wydający dyspozycję zachowuje dla siebie ostateczny sposób załatwiania sprawy,
- a.a.** – (ad acta) -oznacza, że pismo należy dołączyć do akt sprawy,
- d.w.** – (do wiadomości) - oznacza, że dekretujący przekazał sprawę do załatwienia pracownikowi, a dodatkowo informuje o sprawie innego pracownika ;
- d.r.** – (do realizacji) – oznacza zgodę na wykonanie prośby lub pozytywne załatwienie sprawy