

Zarządzenie Nr 95/2011
Wójta Gminy Lniano
z dnia 29 grudnia 2011 r.

w sprawie procedury komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w Urzędzie Gminy w Lnianie.

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1591, z późn. zm.) oraz § 15 pkt 13 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Gminy w Lnianie, w celu zapewnienia funkcjonowania adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej zarządzam, co następuje:

I. Postanowienia ogólne.

§ 1. 1. Procedura komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, zwana dalej procedurą określa sposoby przekazywania informacji i metody komunikacji zalecane do stosowania wewnątrz Urzędu Gminy w Lnianie, a także między Urzędem Gminy a podmiotami zewnętrznymi.

2. Procedura ma na celu ujednolicenie zasad komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej zapewniających efektywny i spójny sposób informowania i komunikowania pracowników Urzędu w celu prawidłowej i terminowej obsługi interesantów Urzędu, a także informowania i powiadamiania klientów zewnętrznych o planowanych oraz zrealizowanych przedsięwzięciach, stanie prawa lokalnego i bieżącej działalności Urzędu.

§ 2. Ilekroć w procedurze jest mowa o:

- 1) komunikacji wewnętrznej – należy przez to rozumieć kanały kontaktu między pracownikami Urzędu Gminy, zarówno pionowe jak i poziome;
- 2) komunikacji zewnętrznej – należy przez to rozumieć kanały kontaktu między Urzędem a podmiotami zewnętrznymi;
- 3) podmiotach zewnętrznych – należy przez to rozumieć mieszkańców Gminy, inwestorów i przedsiębiorców, jednostki organizacyjne Gminy, organizacje pozarządowe, media i innych klientów zewnętrznych Urzędu;
- 4) urzędzie – należy przez to rozumieć Urząd Gminy w Lnianie;
- 5) wójcie – należy przez to rozumieć Wójta Gminy Lniano;
- 6) BIP- ie – należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Gminy w Lnianie;
- 7) pracowniku merytorycznym – należy przez to rozumieć osobę zatrudnioną w Urzędzie Gminy w Lnianie na stanowisku urzędniczym;
- 8) informatyku – należy przez to rozumieć osobę zatrudnioną w Urzędzie Gminy w Lnianie na samodzielnym stanowisku ds. obronnych i wojskowych – administratora bezpieczeństwa informacji i administratora systemu teleinformatycznego.

II. Komunikacja wewnętrzna.

§ 3. 1. Komunikacja wewnętrzna polega na wymianie informacji między poszczególnymi szczeblami w strukturze organizacyjnej Urzędu Gminy w Lnianie.

2. Komunikacja wewnętrzna ma na celu poprawę efektywności działania Urzędu Gminy poprzez usprawnianie przepływu informacji, zarówno w strukturze pionowej, tj. między kierownictwem a pracownikami urzędu, jak i poziomej, tj. między komórkami organizacyjnymi (stanowiskami pracy) urzędu.

3. Informacje mogą być przekazywane indywidualnie lub grupowo w formie ustnej, pisemnej lub wirtualnej.

4. Informacja powinna być sformułowana w sposób zwięzły, jasny i precyzyjny, a język i styl wypowiedzi powinny być dobrane odpowiednio do słuchacza, aby były przez niego zrozumiałe.

§ 4. 1. Komunikacja wewnętrzna obejmuje komunikację pionową i komunikację poziomą.

2. Komunikacja pionowa dotyczy najczęściej komunikatów formalnych przepływających pomiędzy pracownikami i ich przełożonymi w celu osiągania założonych celów, przekazania informacji i poleceń, a także zasygnalizowania spraw wymagających szczególnej uwagi lub rozwiązania problemu. Komunikacja pionowa ma również miejsce gdy podwładni informują przełożonych o swoich osiągnięciach, stopniu wykonanych zadań, występujących w pracy problemach, itp.

3. Komunikacja pozioma ulepsza koordynację realizacji zadań w Urzędzie i pomaga w rozwiązywaniu problemów. Przebiega ona między komórkami organizacyjnymi (stanowiskami pracy) pełniącymi funkcje na tym samym poziomie. Komunikacja ta może mieć charakter formalny jak i nieformalny.

§ 5. Na system komunikacji wewnętrznej w Urzędzie składają się następujące formy i narzędzia:

- 1) zarządzenia Wójta, które regulują istotne zagadnienia z zakresu organizacji urzędu oraz procedur wewnętrznych jego funkcjonowania; projekty zarządzeń Wójta przygotowują samodzielne merytoryczne stanowiska pracy; pracownik ds. organizacyjnych, kadr, oświaty i zdrowia prowadzi „Rejestr Zarządzeń Wójta”;
- 2) system spotkań:
 - a) spotkania i narady pracownicze, mające na celu omówienie kluczowych spraw, problemów związanych z ich realizacją, określenie kierunków działań, przekazanie informacji niezbędnych dla prawidłowego funkcjonowania urzędu, itp.; dokumentację ze spotkań i narad pracowniczych prowadzi Sekretarz Gminy,
 - b) spotkania z zespołami zadaniowymi, mające na celu omówienie problemów związanych z realizacją konkretnych zadań; dokumentację pracy zespołu prowadzi merytorycznie odpowiedzialny za dane zadanie pracownik urzędu,
 - c) indywidualne rozmowy z pracownikami, mające na celu omówienie spraw wynikających z bieżącej działalności; rozmowy mogą być dokumentowane w formie notatki służbowej lub innej adnotacji sporządzonej przez uczestników rozmów;

- 3) bieżąca współpraca między komórkami organizacyjnymi (stanowiskami pracy) polegająca na terminowym przekazywaniu informacji, przygotowywaniu opinii, stanowisk oraz okresowych analiz, sprawozdań i raportów dla zainteresowanych komórek organizacyjnych (stanowisk pracy), w celu zapewnienia prawidłowej obsługi interesantów przez urząd; potwierdzeniem dokonanych czynności mogą być kserokopie dokumentów z potwierdzeniem odbioru, wydruki komputerowe, potwierdzenia przesłania informacji drogą elektroniczną, notatki służbowe lub inne adnotacje sporządzone przez zainteresowane samodzielne merytoryczne stanowiska pracy;
- 4) przekaz informacji poprzez:
 - a) tablicę ogłoszeń urzędu,
 - b) wewnętrzną sieć komputerową,
 - c) wewnętrzną sieć telefoniczną,
 - d) pocztę elektroniczną,
 - e) indywidualną informację w formie pisemnej.

III. Komunikacja zewnętrzna.

§ 6. Komunikacja zewnętrzna polega na przekazywaniu informacji do podmiotów zewnętrznych, w szczególności współpracujących z urzędem jednostek organizacyjnych Gminy, stowarzyszeń i organizacji pozarządowych oraz społeczności lokalnej (mieszkańców Gminy), celem zapewnienia właściwego dostępu do rzetelnej informacji, możliwości zgłaszania wniosków, postulatów i uwag dotyczących zarówno funkcjonowania urzędu oraz pracy pracowników urzędu.

§ 7. W ramach komunikacji zewnętrznej informacja przekazywana jest klientom w następujących formach:

- 1) sprawozdania Wójta Gminy składane na sesjach Rady Gminy z realizacji zadań w okresie między sesjami, które odnotowywane są w protokołach z sesji;
- 2) informacje prasowe w lokalnych gazetach;
- 3) narady koordynacyjne z kierownikami jednostek organizacyjnych Gminy Lniano, protokołowane przez wyznaczonego merytorycznego pracownika urzędu;
- 4) strona internetowa Gminy Lniano oraz strona Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu Gminy w Lnianie, aktualizowane przez pracownika urzędu;
- 5) zebrania wiejskie w sołectwach, protokołowane przez wyznaczonych pracowników urzędu;
- 6) konsultacje społeczne, prowadzone wg zasad określonych przez Radę Gminy;
- 7) kurendy adresowane do mieszkańców Gminy, przygotowywane przez merytoryczne stanowiska pracy;
- 8) tablice i gabloty informacyjne;
- 9) uczestnictwo Wójta w sesjach Rady Gminy i posiedzeniach komisji Rady, a także spotkaniach, imprezach kulturalnych, konferencjach, itp. organizowanych przez różnego typu organizacje i instytucje;
- 10) inne formy komunikacji;

- a) informacje przesyłane za pośrednictwem tradycyjnej poczty,
- b) informacje przesyłane w formie elektronicznej,
- c) informacje telefoniczne,
- d) ankiety,
- e) przyjęcia klientów (interesantów) przez Wójta oraz merytoryczne stanowiska pracy w Urzędzie.

IV. Zasady postępowania w zakresie komunikacji i dokumentowanie zadań.

§ 8. 1. Zadania w zakresie komunikacji, w zależności od zastosowanej formy czy wybranego narzędzia komunikacji, podlegają dokumentowaniu, zgodnie z obowiązującymi w Urzędzie Gminy procedurami oraz instrukcją kancelaryjną.

2. Za prowadzenie dokumentów związanych z realizacją zadań w zakresie komunikacji, tj. zapisy w formie programów, sprawozdań, analiz, protokołów, ustaleń, zarządzeń, notatek i adnotacji służbowych, itp. oraz ich przechowywanie i archiwizowanie, zgodnie z instrukcją kancelaryjną i archiwalną, odpowiedzialni są pracownicy merytoryczni, zatrudnieni na samodzielnych stanowiskach pracy.

3. Za aktualizację strony internetowej Gminy Lniano oraz strony BIP odpowiada pracownik ds. obronnych i wojskowych – administrator bezpieczeństwa informacji i administrator systemu teleinformatycznego, w uzgodnieniu z autorami zamieszczonych informacji. Pracownicy merytoryczni zainteresowani zamieszczeniem informacji na stronie internetowej lub w BIP zobowiązani są przygotować informację w formie pisemnej i przesyłać ją e-mailem na adres: informatyk@lniano.pl, ze wskazaniem lokalizacji na stronie www lub w BIP-ie, w której informacja powinna być umieszczona. Autor wiadomości zamieszczonych na stronie www oraz w BIP odpowiada za ich treść i ma prawo zgłaszać uwagi dotyczące nieaktualności informacji bądź w zakresie dokonania modyfikacji czy korekt w zamieszczonej informacji.

4. Za aktualizację tablicy ogłoszeń w Urzędzie Gminy odpowiada Sekretarz Gminy. Informacje i ogłoszenia zamieszczane są na tablicy ogłoszeń przez merytoryczne samodzielne stanowiska pracy, zgodnie z potrzebami po uzyskaniu akceptacji Sekretarza Gminy i określeniu terminu usunięcia informacji z tablicy. Ogłoszenia i informacje, których termin publikacji minął usuwane są przez osoby, które zamieściły je na tablicy ogłoszeń. W przypadku niewypełnienia ww obowiązku nieaktualne ogłoszenia i informacje zostaną trwale usunięte z tablicy ogłoszeń.

5. Za zakładanie kont e-mail pracownikom urzędu oraz określanie poziomu uprawnień w ramach wewnętrznej sieci komputerowej odpowiedzialny jest pracownik ds. obronnych i wojskowych – administrator bezpieczeństwa informacji i administrator systemu teleinformatycznego. Informatyk zakłada konta e-mail oraz ustala poziom uprawnień w uzgodnieniu z Wójtem Gminy lub Sekretarzem Gminy albo Skarbnikiem Gminy, jeżeli dotyczy to pracownika Referatu Finansów i Rachunkowości. W przypadku zwolnienia pracownika lub zmiany uprawnień pracownik odpowiedzialny dokonuje zablokowania dostępu do serwerów lub modyfikuje zakres dostępu.

V. Postanowienia końcowe.

§ 9. Przestrzeganie procedury komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w Urzędzie Gminy określonej niniejszym zarządzeniem powierzam wszystkim pracownikom Urzędu Gminy.

§ 10. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej procedurze zastosowanie mają akty prawa powszechnie obowiązującego w tym zakresie, a w szczególności instrukcja kancelaryjna i archiwalna dla organów gminy i związków międzygminnych oraz procedury wewnętrzne obowiązujące w Urzędzie Gminy w Lniane.

§ 11. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJT
mgr inż. Zofia Topolińska