



ПРОЦЕДУРА ЗА ВНАТРЕШНА КОМУНИКАЦИЈА ВО ОПШТИНА ЧУЧЕР-САНДЕВО

Март 2024 година

РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
Општина Чучер - Сандево
РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
Општина Чучер - Сандево
REPUBLIC OF MACEDONIA - SEVERIUT
Opština Čučer-Sandevo

**ПРОЦЕДУРА ЗА ВНАТРЕШНА КОМУНИКАЦИЈА
ВО ОПШТИНА ЧУЧЕР-САНДЕВО**

Бр. 01-519/1
03.04. 2024 год.

Потреба за стандардизирање на внатрешните политики за комуникација

Со цел да се креира средина со отворена, навремена, точна и непречена комуникација и да се организира координиран проток на информации и документи и соработка меѓу организациските единици, Општина Чучер-Сандево со помош на Проектот на УСАИД за зајакнување на капацитетите за искористување на ресурсите, ја изработи оваа Процедура за внатрешна комуникација.

Суштината на внатрешната комуникација е таа да биде двонасочна, за да се воспостават и негуваат односи на добро разбирање меѓу градоначалникот и вработените во општинската администрација. Добрите и коректни односи создаваат и стимулираат натпреварувачка и мотивирачка организациска клима во која вработените се подготвени да одговорат на предизвиците и да се однесуваат професионално и посветено.

Процедурата за внатрешна комуникација ги стандардизира начините, обемот, формата и чекорите за внатрешно комуницирање, односно размената на информации на различни хиерархиски нивоа во Општина Чучер-Сандево. Општинската администрација односно вработените во Општината Чучер-Сандево се должни да ја почитуваат и да ја применуваат Процедурата за внатрешна комуникација, од денот на потпишување од градоначалникот на Општина Чучер-Сандево.

Значење и корист од процедурата за внатрешна комуникација

Примената на ефикасната внатрешна комуникација во општина Чучер-Сандево, има за цел да придонесе за зголемена координација, меѓусебна информираност, создавање основи за континуитет на активностите, елиминирање на одредени бариери, стереотипи, предрасуди, недоразбирања, создавање конструктивен дијалог, размена на мислења, ставови и податоци, вклучување на одредена експертиза за различна проблематика и организирано делување во специфични ситуации. Ваквата внатрешна организираност, има тендеција да ги елиминира или сведе на минимум, одредени незадоволства и да даде насока како да се поедностават комплексните подрачја без откажување или критикување во процес на делување, туку преку давање на коректни и законски издржани предлози, да се постигне успешно завршување на работите на најдобар начин. Успешната внатрешна комуникација, претставува успех за градоначалникот но и за целата општинска администрација, затоа што на тој начин се креира и надворешната слика на институцијата.

Уредување на комуникациските текови

1. Вертикална комуникација претставува размена на информации и документи меѓу градоначалникот и вработените.

Одгоре-надолу е вертикална комуникација кога проток на информации оди од градоначалникот надолу или од раководителите на повисоките позиции кон пониските во организациската хиерархија.

Надолната комуникација (одгоре-надолу) може да биде во форма на е-пошта, писмо, меморандум или усна директива. Овој комуникациски тек се користи и при редовните состаноци на сите вработени. Се препорачува прво да се комуницира вербално, а потоа и писмено. Во насока на подобрување на внатрешната комуникација во Општина Чучер-Сандево се воспоставува пракса на редовна размена на информации на ниво на колегиум (градоначалник- секретар на општина и раководители на организациски единици), секој понеделник од 9:00 часот. При промена на редовниот термин за колегиум, службеникот за протоколни активности во Општина Чучер-Сандево ги известува колегите на одделенијата и секторите за изменетиот термин.

Преку комуникацијата одгоре-надолу менаџментот (градоначалникот, секретарот и раководителите) се информираат за текот на активностите преку споделување извештаи од страна на сите вработени на редовна основа. Извештаите треба да опфатат дел за тоа што се работело минатата недела, што ќе се работи следната и кои акции или активности треба да се преземат. Форматот на извештајот е многу краток и едноставен (се набројуваат превземените активности, се наведува статусот на истите-во која фаза е, има ли прогрес или застој, кои се следните чекори, што е планирано за следната недела, предвидени ризици или пречки во извршувањето и каков вид на поддршка/интервенција и од кого е потребна-сето ова под цртички и во не повеќе од 3-4 реченици.

Раководителите, односно секретарот на општината, доколку одделението нема раководител, ќе воспостават пракса на средби-состаноци со вработените барем еднаш неделно ќе дискутираат за текот на работата и ќе ги слушнат прашањата или предлозите од вработените во одделението. Овие состаноци не мора да се формални, со агенди и записници, но и тогаш треба да се задржи професионалното ниво во интеграцијата на сите присутни. Препорачливо е од секоја ваква средба да произлезат заклучоци кои секретарот или раководителот усно ќе им ги соопштат на присутните на крајот на средбата, или ќе ги достават преку е-маил како краток запис, со цел да се направи регуларна динамика на активностите да нема одолговлекување и непочитување на роковите, како и целосна транспарентност и вклученост на сите инволвирани во процесот.

Оддолу-нагоре е комуникација од вработените кон раководителите, секретарот на општината или кон градоначалникот. При ваквата комуникација раководителот/повисоките структури во општината мора да најдат време да ги ислушаат вработените, а тие пак мора да знаат како професионално и ефикасно да споделат информации. За да биде процесот на комуникација навистина ефективен, овој нагорен тек треба да ги опфати сите нивоа во општината. Вработените секогаш треба да го кажат своето мислење за што било, без да се плашат дека тоа ќе предизвика несакани последици.

Овој вид на внатрешна комуникација освен усна консултација/координација опфаќа: кратки писмени, неделни информации/белешки преку кои сумарно се известува за активностите и евентуалните проблеми (во вид на краток извештај за кој беше спомнато погоре). При писмената електронска комуникација вработените ја внесуваат и е-адресата и на повисокиот раководител/секретарот/градоначалникот, со цел да биде информиран за текот на работата.

Комуницирањето треба да биде редовно; информацијата секогаш да е точна и целосна; образложението кратко; потребно е подеднакво да се споделуваат добри и

лоши вести; а при проблеми потребно е да се предложи можно решение. Ваквиот вид комуникација ќе биде поефикасен ако се користи план што ќе се презентира прво на раководителот, а потоа на секретарот или градоначалникот, а целите треба да бидат јасно дефинирани.

2.Хоризонталната комуникација претставува размена на информации и документи меѓу колегите кои работат на исти или слични задачи и комуницираат неформално и по потреба. Ваквата комуникација се одвива помеѓу поединци на исти или слични хиерархиски позиции во рамките на едно или повеќе одделенија и сектори. Без разлика дали станува збор за хоризонтална комуникација во рамки на едно исто или различни одделенија/сектори, таа секогаш треба да биде професионална. Ако е потребно може да се свикнуваат и формални состаноци за некоја работа во која се вклучени повеќе колеги или ако се од различни одделенија за доразјаснување или за дополнителна координација. Кога комуникацијата е електронска, треба да се копира е-адресата на раководителот на одделението или секторот.

3.Дијагонална комуникација има кога вработени од разни позиции на хиерархиска скала и различни организациски единици разменуваат информации меѓу себе (на пример при планирање и извршување на буџетот, при подготовка на некоја проектна апликација, при градење меѓусекторски тимови, при развивањето план за ЛЕР, кога се потребни информации од повеќе извори и различна експертиза). Секогаш кога таа комуникација е електронска, треба да се копира раководителот на одделението или секторот. Дијагоналната комуникација може да биде формална – во рамките на тимовите, но и неформална – кога се гради став или консензус околу нешто.

КАНАЛИ НА ПРОФЕСИОНАЛНА КОМУНИКАЦИЈА

1.Електронска комуникација (е-пошта)

Електронската комуникација е официјална комуникација. Не само содржината туку и форматот на пораката и нејзината должина и релевантност, како и потписот долу под содржината, се детали на кои треба секој вработен во општинската администрација особено да внимава. Вработените треба да користат официјални електронски адреси (ime.prezime@cucersandevo.gov.mk), кои се креирани и уредени од систем администраторот.

Во случаи кога не е можно да се користи службена електронска адреса, на крајот на пораката треба да се нагласи дека комуникацијата е службена, со целосен потпис на испраќачот (име и презиме, звање со работна позиција во Општина Чучер-Сандево и телефонски контакт).

Содржината на пораката треба да е јасна, конкретна, напишана со кирилично писмо и да одразува официјална и професионална комуникација.

Заради остварување на двонасочна комуникација, примачот на електронската порака треба што побрзо да врати одговор дека пораката е примена.

2.Комуникација лице в лице

Оваа комуникација опфаќа разговори, состаноци, кратко брифирање меѓу вра-

ботените во Општина Чучер-Сандево. Таа може да биде формална или неформална, планирана или случајна. Дозволува можни промени во брзината на размена на информации со веднаш добиен повратен одговор. При оваа комуникација вработените можат да поставуваат прашања и да добиваат образложенија за да се прецизираат деталите при презентација на задачите.

Во Општина Чучер-Сандево се воспоставува пракса на одржување на колегиум најмалку еднаш месечно (градоначалникот или секретарот со раководителите и назначените општински службеници).

За текот на колегиумот, се води записник, од страна на записничар, кој редовно (најдоцна 48 часа по завршувањето на состанокот) го испраќа записникот до сите присутни на колегиумот, со цел во секое време да можат да се информираат за задолженијата, соодветно да ги прераспределат задачите и да го следат напредокот на истите. На колегиумот, секретарот ги чита задолженијата од претходниот колегиум и за сите кои што смета дека се незавршени или нецелосно завршени, тој или градоначалникот, од раководителите на кои им се дадени задолженијата, бараат усно известување за превземените активности, врз база на записникот и произлезените задолженија од претходниот одржан колегиум.

Колегиумот во Општина Чучер-Сандево е состанок, на кој секој раководител, може да сподели информација, идеја, предлог, грижа, проблем во рамките на делувањето, како и да постави прашање. Дури и во случај на неодобрување или несогласување, со определен став или одлука, секое мислење е добредојдено затоа што на тој начин се зајакнува тимскиот пристап во решавањето на проблемите и реализирањето на задачите, така што секој раководител и вертикално надолу секој вработен од секторот/одделението ќе превземе одговорност за тоа што дискутирал или предложил. Целта на колегиумот е да се следи извршувањето на работните задачи, да се споделуваат мислења и ставови и да се изнајде заедничко решение за одредени предизвици, но и да се споделат што поголем број на информации, со што ќе се избегне преклопување на активностите и ќе се постигне поголема експедитивност во реализацијата.

3. Телефонска комуникација

Општина Чучер-Сандево, има задолжен службеник за пренасочување на повиците од телефонската централа кон соодветните локали, но покрај ова граѓаните може да се јавуваат директно на службениците на објавените телефонски броеви на веб страната. Телефонската комуникација секогаш треба да биде професионална, кратка, учтива и прецизна. Тоа значи дека треба да се задржи професионалниот однос и разговорот не треба да трае долго. Деловната комуникација се реализира со поздравување и претставување на службеникот кој се јавува. Разговорот треба да биде разбирлив, прецизен и учтив, со јасна содржина и цел, со помалку пречки од надворешноста (во канцелариите со повеќе службеници, додека трае разговорот останатите службеници да се воздржат од гласни разговори) и да заврши со поздрав.

4. Интранет (мрежна комуникација)

Општина Чучер-Сандево поседува сопствен систем (сервер) за мрежна комуникација, организиран од систем-администраторот. Системот за комуникација е

организиран во рамки на сектори/одделенија, каде што секој вработен има пристап согласно систематизацијата и овластувањата и каде што треба да остави и да превземе, односно да разменува службена документација. На заедничката интранет платформа може да се најдат сите важни документи, стратегии, програми, закони, тековни предмети и друго, до кои секој вработен има пристап службено да ги користи.

Ваквиот начин на комуникација доколку е потребно може да биде поткрепен со дополнителна директна (лице в лице, телефонска или е-комуникација).

5. Внатрешна комуникација во врска со администрирање на веб-страницата на Општина Чучер-Сандево

Објавувањето нови и ажурирањето на постојните информации на веб-страницата на Општина Чучер-Сандево произлегува од тековните активности на секој од општинските сектори/одделенија и од законската/подзаконската регулатива со која е уредено работењето на секоја ЕЛС како и од одредбите на Законот за слободен пристап до информации од јавен карактер. Внатрешната комуникација за објави на веб-страницата е организирана на релацијата: административен службеник/раководител на сектор/одделение/лицето назначено за комуникација со систем администраторот/систем-администратот на веб-страницата. Задача на службеникот, односно на раководителот е да ја обезбеди содржината за објави веднаш или во рок од 3 работни дена по создавање на истата, а систем-администраторот го реализира техничкиот дел на објавата во рок од 1 работен ден. Раководителот на одделението/секторот од каде произлегува објавата ја проверува, нејзината уредност, точност и навременост и ја доставува до лицето назначено за комуникација со систем администраторот на службена е-маил адреса. Генерално, за функционирањето на веб-страницата е задолжен раководителот на одделението за јавни дејности.

Дел од содржините објавени на веб-страницата се споделуваат на социјалната мрежа Фејсбук, преку профилот на Општина Чучер-Сандево од страна на лице овластено од Градоначалникот.

6. Внатрешен систем на пренесување знаења

Заради споделување на стекнатите знаења и информации од учество на обуки, но и за поголем опфат на општинските службеници со професионален развој, материјалите и презентациите од обуките се копираат на мрежата за интерна комуникација на општинските службеници во посебен фолдер/папка (Обуки), а на е-адресите на службениците кои што според работните задачи ги засега темата/обуката се испраќа информација и линк до депонираниот материјал (тема, организаторот на работилницата/обуката, периодот на одржување). Материјалите од обуките (доколку се во е-форма се поставуваат на оваа платформа, а доколку се пишани тогаш прво се скенираат, па потоа се зачувуваат во истата оваа папка). Информациите од обуките, стекнатите знаења и искуства се споделуваат за време на средбите, состаноците во рамките на една организациона единица со колегите кои работат во истата област и се засегнати од истите прашања и на кои понатаму ќе им биде од корист да ги применат стекнатите знаења и вештини.

Наброените политики во овој документ стапуваат на сила и стануваат официјални од денот на потпишувањето. Тие можат да се променат, надградат и

унапредат со нови политики и правила кога за тоа ќе се создадат услови. Дотогаш секој вработен во Општина Чучер-Сандево е должен да постапува според инструкциите во оваа процедура за подобрување на внатрешна комуникација.

29 март, 2024 година
Општина Чучер-Сандево

