ОПШТИНА ВИНИЦА

Република Северна Македонија
ОПШТИНА ВИНИЦА
Градоначалник
Бр 10-523
06.06. 2023 год
ВИНИЦА

ПРОЦЕДУРА ЗА ВНАТРЕШНА КОМУНИКАЦИЈА ВО ОПШТИНА ВИНИЦА

Комуникацијата е многу важен дел од концептот на високоуспешните општини. Општина Виница има за цел да ја унапреди комуникацијата која треба да е ефикасна, професионална, навремена и непречена, да го зголеми протокот на информации во општината и за таа цел ја изработи оваа *Процедура за внатрешна комуникација*која е поддржана од *Проектот на УСАИД за зајакнување на капацитетите за искористување на ресурсите*.

Голем предизвик и одговорност имаат градоначалникот, раководителите и сите вработени во општинската администрација за успешната комуникација која е алатка за подобрување на целокупната ефикасност на општината, создавање на добра работна клима во која вработените максимално ќе се вложат себеси во работата, ќе одговорат на предизвиците и ќе се однесуваат одговорно, професионално и посветено.

Со оваа Процедура се стандардизираат начините, обемот, формата и чекорите за внатрешна комуникација меѓу сите вработени, на сите хиерархиски нивоа во Општина Виница. Сите општински службеници се должни да ја почитуваат и спроведуваат оваа процедура.

Видови комуникациски текови

Вертикаланата комуникација претставува размена на информации и документи меѓу градоначалникот и вработените.Таа може да биде:

а) *Одгоре-надолу*, кога протокот на информации оди од градоначалникот надолу или од раководителите на повисоките позиции кон пониските во организацискатa хиерархија.

Надолната комуникација(одгоре-надолу) може да биде во форма на е-пошта, писмо, меморандум или усна комуникација, а се користи при редовните состаноци на сите вработени. Се препорачува да се комуницира прво вербално, а потоа писмено. Во Општина Виница се воспоставува пракса да се одржува редовен состанок на ниво на колегиум (градоначлалник-секретар, раководители на сектори и раководители на одделенија) секој понеделник од 9:00 часот. При промена на редовниот термин за колегиум, сектерарот треба навремено да ги извести раководителите на одделенија и на сектори за изменетиот термин.

Комуникацијата одгоре-надоле треба да обезбедува редовни извештаи од сите вработени кон своите претпоставени за тоа што се работело во тековната недела, што ќе се работи следната и кои акции или активности треба да се преземат. Раководителите треба да имаат состанок со своите вработени барем еднаш неделно и да дискутираат за тековната работа, да им ги доделат задолженијата за наредниот период и да продискутираат за сите важни прашања. Состанокот треба да биде на професионално ниво, но може да биде и од неформална природа. Препорачливо е да биде изготвен и краток записник.

Треба да се стави акцент на тоа вработените точно и во секој момент да знаат кои се нивните задолженија, за кој временски период треба да ги завршат, односно точно и јасно да им бидат претставени задачите и целите, а со тоа и очекувањата од нивното ангажирање.

б) *Оддолу-нагоре* е комуникација од вработените кон надредените или кон градоначалникот.

При ваквата комуникација раководителот/повисоките структури во Општината мора да најдат време и да умеат да слушаат, да прифаќаат идеи и размислувања без било какви предрасуди (политички, општествени, полови, расни итн.) Вработените пак треба да споделуваат информации, да се спремни секогаш отворено да го кажат своето размислување без да се плашат дека тоа ќе остави некакви несакани последици.

Овој проток на внатрешна комуникација опфаќа кратки, писмени или усни информации преку кои се известува за активностите и евентуалните проблеми, кои се споделуваат на неделни или месечни состаноци со вработените.

При писмената комуникација вработените задолжително треба да ја внесуваат е-адресата на повисокиот раководител/секретар/ градоначалник со цел да биде информиран за текот на работата.

Комуницирањето треба да биде:

-редовно;

- информацијата секогаш да е точна, навремена и целосна;

-образложението кратко и концизно;

-потребно е да се споделуваат подеднакво и добри и лоши информации;

-потребно е да се предлагаат можни решенија за проблемите;

Хоризонталната комуникација претставува размена на информации и документи меѓу колегите кои работат на исти или слични задачи и комуницираат неформално и по потреба. Хоризонталната комуникација се одвива меѓу поединци на исти хиерархиски позиции. Комуникацијата треба да биде професионална со вработените од другите сектори/одделенија во согласност со кодексот на однесување на вработените. Ако е потребно може да се свикуваат и формални состаноци за извршување на некоја работа (на пр. организација на некој настан) во кој се вклучени повеќе колеги или за

дополнителна координација. Кога комуникацијата е електронска треба да се копира е-адресата на раководителот на одделението.

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

Писмена комуникација

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. Се препорачува да се воспостават унифицирани и официјални службени меил адреси за сите вработени(имепрезиме@vinica.gov.mk), кои вработените ќе имаат обврска задолжително да ги користат во професионалната комуникација.

Сепак до воспоставувањето на ваквата пракса, комуникацијата во општина Виница се одвива на меил кој што вработените веќе го користат. Тогаш задолжително треба да се нагласи дека комуникацијата е службена, со целосен потпис на испраќачот(име и презиме, звање со работна позиција во Општина Виница и телефонски контакт).

Содржината на пораката треба да е јасна, конкретна и да одразува официјална и професионална комуникација.

Заради остварување на двонасочна комуникација, примачот на пораката треба што побргу да врати одговор преку електронската адреса дека пораката е примена.

Со цел постигнување на повисок степен на професионалност, како и да остане пишан траг од деловната коресподенција потребно е да се применува пишана комуникација за сите официјални информации, како на пример:

-закажување на состанок;

-испраќање на записник или поставување истиот на мрежа за да биде достапен за сите;

-изготвување на информации за седница на општинскиот совет;

-барање за отсуство од одмор и согласност за истото, платено отсуство итн.;

-информации за рокови од одржани средби;

-доставување на извештај итн...

Комуникација лице в лице

Оваа комуникација опфаќа разговори, состаноци, кратко брифирање меѓу вработените во Општина Виница. Таа може да биде формална или неформална, планирана или спонтана. Дозволува можни промени во брзината на размена на информации со веднаш добиен повратен одговор. При оваа комуникација вработените отворено и искрено можат да поставуваат прашања и да добиваат образложенија за да се прецизираат деталите при реализација на задачите.

Телефонска комуникација

Телефонската комуникација подразбира владеење со повикот/разговорот, односно со прашањето/одговорот кои сакате да ги размените. Таа е дел од професионалната комуникација помеѓу колегите, со надредените лица (градоначалникот, секретарот и раководителите на сектори/одделенија), но и

со граѓаните. Се реализира со поздравување и претставување на лицето што се јавува. Разговорот треба да биде јасен, разбирлив, краток и учтив со јасна содржина и цел, со што помалку пречки од околината кои можат да го нарушат квалитетот на комуникацијата. Разговорот треба за заврши со поздрав. Треба да се задржи професионалниот однос, разговорот не траба да трае долго.

Интранет (мрежна комуникација)

Во Општина Виница во план е да се воведе сопствен систем за мрежна комуникација, кој ќе биде организиран од систем-администраторот. Системот би требало да биде организиран по сектори и одделенија(Општи работи, Сектор за урбанизам, Сектор за финансии итн.), каде што секој вработен би имал свој профил и каде што секој би можел да остави и преземе документи од службената документација.

На заедничката интернет платформа ќе се најдат сите важни документи, стратегии, програми и закони до кои што секој вработен, во секое време ќе има пристап и право да ги користи истите. На оваа мрежа ќе се прикачи записникот од секој колегиум така што секој вработен ќе може да си ги прочита зададените задолженија.

Ваквиот начин би требало да биде дополнет со директна комуникација (лице в лице), телефонска или е-порака со која би се прецизирале целите и задачите, односно соработката што треба да се реализира меѓу вработените во Општина Виница.

Внатрешна комуникација за администрирање на веб-страната на Општина Виница

На веб-страната на Општина Виница се објавуваат информации од работењето на општината, на пр. информации за закажување на седница на совет, акти од некое одделение, донесувањето на одредена стратегија, итн...

Заради зголемена транспарентност на истата се објавуваат и месечни, квартални и годишни извештаи, Буџетот на Општина Виница, информации за месни заедници и сите поважни одлуки на општината, најчесто веднаш по достава на истите од одговорниот административен работник.

Внатрешната комуникација за објави е организирана на релација: административен службеник и систем-администратор на веб-страната. Објавата во нацрт врезија ја подготвува административниот службеник, ја доставува до раководителот на одделение, а тој одобрената и корегирана верзија ја доставува до систем администраторот. По објавувањето раководителот на одделението уште еднаш ја контролира содржината и графиката (како визуелно изгледа текстот поддржан со дополнителни слики или графикони).

Се препорачува на веб–страната да можат да се остават коментари, прашања, пофалби и поплаки од граѓаните за да се добијат механизми за повратен одговор за проценка на услугите на општината.

За подобрување на транспарентноста на веб-страницата се препорачува информирањето на граѓаните да биде најмалку 48 часа претходно за дневенниот ред на седниците на советот на општината и организирањето на редовни состаноци со различни целни групи (месни заедници, пензионери, синдикати, итн.). Се препорачува почесто дополнување на информациите на огласната табла на влезот на општинската зграда поради недостапноста на интернет пристап на некои од целните групи, а со тоа и немањето можност навремено да добијат информации за истото.

Дел од содржината на веб-страницата се споделува и на социјалнита мрежа Фејсбук, преку профилот на Општина Виница.

Општина Виница издава и локален весник Винеам еднаш во два месеци, кој се споделува преку курирската служба до повеќето од правните лица, достапен е и за физичките лица во инфо центарот на општината. Истиот се објавува и на веб страната на Општина Виница.

Внатрешен систем на пренесување на знаења

Заради споделување на стекнатите знаења и информации од учество на обуки, но и заради усовршување и развој на општинските службеници, се препорачува материјалите и презентациите од обуките да се копираат на препорачаната мрежа за интранет комуникација, но и на е-адресита на сите

службеници кои според работните задачи ги засега темата/обуката. Во е-адресата задолжително се копира секретарот/раководителот на одделението.

За подобрување и усовршување на работната клима во општината се препорачува барем еднаш годишно разни тим-билдинг активности поддржани од сопствени извори или од Проекти со кои Општината соработува со можност за некое патување надвор од Виница, каде што преку дружење би се подобрила комуникацијата без разлика на хиерархијата во општината, би се создала позитивна клима меѓу вработените, зголемување на довербата, искреност и отвореност за дискусија, создавање на поголема почит меѓу вработените, зголемување на мотивацијата за работа и задоволството да се биде дел од тимот на Општина Виница.

Важноста на внатрешната комуникација во секојдневното работење во општините никогаш не треба да се потцени. Добрата и успешната комуникација не бара многу ресурси од типот на скапа опрема и обуки, туку е повеќе желба да се најде време и активно да се сослуша соговорникот, да се потруди да се разбере и да се најде компромис за секое прашање кое што ги засега вработените/граѓаните. Само на овој начин ќе се открие скриениот потенцијал во секој вработен, ќе се чувствува задоволство при извршувањетро на работните задачи, ќе се зголеми и подобри тимската работа, а сето ова ќе има позитивни импликации при давањето на поефикасни и побрзи услугите за нашите граѓани, на взаемно задоволство на сите засегнати страни во Општина Виница.

Виница,

Датум

06.06.2023

ОПШТИНА ВИНИЦА

Градоначалник

Миле Петков