

Zarządzenie Nr 311/16

Burmistrza Miasta Międzyrzec Podlaski z dnia 20 września 2016r.

w sprawie ustalenia procedury w zakresie komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w Urzędzie Miasta w Międzyrzeczu Podlaskim.

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2016r., poz. 446) zarządzam, co następuje:

§ 1

Ustalam niżej wymienione procedury w zakresie komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w Urzędzie Miasta w Międzyrzeczu Podlaskim.

§ 2

1. Procedura komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, zwana dalej „Procedurą” określa sposoby przekazywania informacji i metody komunikacji zalecane do stosowania wewnątrz Urzędu Miasta w Międzyrzeczu Podlaskim, zwanego dalej „Urzędem”, a także między Urzędem a podmiotami zewnętrznymi.
2. Procedura ma na celu ujednoczenie zasad komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej zapewniających efektywny i spójny sposób informowania i komunikowania pracowników Urzędu w celu prawidłowej i terminowej obsługi interesantów Urzędu.

§ 3

1. Komunikacja wewnętrzna polega na wymianie informacji pomiędzy poszczególnymi szczeblami w strukturze organizacyjnej Urzędu w Międzyrzeczu Podlaskim.
2. Komunikacja wewnętrzna ma na celu poprawę efektywności działania Urzędu poprzez usprawnienie 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 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 osiągnięcia 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 i nieformalny.

§ 5

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

- 1) zarządzenia Burmistrza Miasta;
- 2) system spotkań:
 - a) spotkania i narady pracownicze Burmistrza Miasta, mające na celu omówienie kluczowych spraw, problemów związanych z ich realizacją, określenie kierunków działań, przekazanie informacji niezbędnych dla prawidłowego funkcjonowania Urzędu, itp.,
 - b) spotkania z zespołami zadaniowymi, mające na celu omówienie problemów związanych z realizacją konkretnych zadań,
 - 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,
 - b) wewnętrzną sieć komputerową,
 - c) wewnętrzną sieć teleinformatyczną,
 - d) pocztę elektroniczną,
 - e) indywidualną informację w formie pisemnej.

§ 6

1. Komunikacja zewnętrzna polega na przekazywaniu informacji do podmiotów zewnętrznych, w szczególności współpracujących z Urzędem jednostek organizacyjnych Miasta, stowarzyszeń i organizacji pozarządowych oraz społeczności lokalnej, celem zapewnienia właściwego dostępu do rzetelnej informacji, możliwości zgłaszania wniosków, postulatów i uwag dotyczących zarówno funkcjonowania Urzędu oraz pracy pracowników Urzędu.

2. W ramach komunikacji zewnętrznej informacja przekazywana jest klientom w następujących formach:
 - 1) sprawozdania Burmistrza Miasta składane na sesjach Rady Miasta z realizacji zadań w okresie między sesjami, które odnotowywane są w protokołach z sesji;
 - 2) informacje prasowe w lokalnych gazetach;
 - 3) narady z kierownikami jednostek organizacyjnych Miasta;
 - 4) strony internetowe oraz strona BIP Urzędu;
 - 5) konsultacje społeczne;
 - 6) informacje zamieszczane na tablicach ogłoszeń i w gablotach informacyjnych;
 - 7) uczestnictwo Burmistrza Miasta w sesjach Rady Miasta i posiedzeniach komisji Rady, a także spotkaniach, imprezach kulturalnych, konferencjach, itp. organizowanych przez różnego typu organizacje i instytucje;
 - 8) inne formy komunikacji:
 - a) informacje przesyłane za pośrednictwem poczty tradycyjnej,
 - b) informacje przesyłane w formie elektronicznej,
 - c) informacje telefoniczne,
 - d) ankiety,
 - e) przyjęcia interesantów (klientów) przez Burmistrza, Zastępcę i Sekretarza Miasta oraz merytoryczne stanowiska pracy w Urzędzie.

§ 7

1. Zadania w zakresie komunikacji, w zależności od zastosowanej formy czy wybranego narzędzia komunikacji, dokumentuje się zgodnie z instrukcją kancelaryjną.
2. Za prowadzenie dokumentów związanych z realizacją zadań w zakresie komunikacji, tj. zapisy w formie programów, sprawozdań, analiz, protokołów, ustaleń, zarządzeń, notatek, adnotacji służbowych itp. oraz ich przechowywanie i archiwizowanie, zgodnie z instrukcją kancelaryjną i archiwalną, odpowiedzialni są merytoryczni pracownicy Urzędu.
3. Za aktualizację strony internetowej Urzędu Miasta odpowiedzialni są wyznaczeni pracownicy Wydziału Edukacji, Kultury i Sportu i Wydziału Obsługi Organizacyjno-Prawnej, a za stronę BIP odpowiada pracownik zatrudniony na stanowisku ds. obrony cywilnej i zarządzania kryzysowego – Koordynator BIP, w uzgodnieniu z autorami zamieszczonych informacji. Pracownicy merytoryczni zainteresowani zamieszczeniem informacji na miejskich stronach internetowych lub w BIP zobowiązani są przygotować informację w formie pisemnej i przekazują do publikacji zgodnie z odrębnymi przepisami wewnętrznymi obowiązującymi w Urzędzie.

Autor wiadomości zamieszczonych na stronie www oraz w BIP odpowiada za ich treść i ma obowiązek zgłaszać uwagi dotyczące nieaktualności informacji bądź w zakresie dokonania modyfikacji czy korekt w zamieszczonej informacji.
4. Nadzór nad aktualizacją tablic ogłoszeń w Urzędzie sprawuje wyznaczony pracownik Wydziału Obsługi Organizacyjno-Prawnej. Informacje i ogłoszenia zamieszczane są na tablicach ogłoszeń przez merytoryczne komórki organizacyjne. 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.

5. Za zakładanie kont e-mail pracownikom Urzędu oraz określenie poziomu uprawnień w ramach wewnętrznej sieci komputerowej odpowiedzialny jest informatyk Urzędu. Informatyk zakłada pracownikom konto e-mail oraz ustala hasło w uzgodnieniu z Burmistrzem lub Zastępcą Burmistrza lub z Sekretarzem Miasta. W przypadku zwolnienia pracownika lub zmiany uprawnień, pracownik odpowiedzialny dokonuje zablokowania dostępu do serwerów lub modyfikuje zakres dostępu.

§ 8

1. Przestrzeganie procedury komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w Urzędzie określonej niniejszym zarządzeniem obowiązuje wszystkich pracowników Urzędu.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej procedurze zastosowanie mają akty prawa powszechnie obowiązującego w tym zakresie, a w szczególności instrukcja kancelaryjna oraz procedury wewnętrzne obowiązujące w Urzędzie.

§ 9

Wykonanie zarządzenia powierzam Sekretarzowi Miasta Międzyrzec Podlaski.

§ 10

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ MIASTA

Zbigniew Kot

