

ZARZĄDZENIE NR 116/2014
BURMISTRZA DRAWSKA POMORSKIEGO
z dnia 18 czerwca 2014 r.

w sprawie procedury komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej w Urzędzie Miejskim w Drawsku Pomorskim

Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (Dz. U. z 2013 r. poz. 594, poz. 645, poz. 1318, z 2014 r. poz. 379), w celu zapewnienia funkcjonowania adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej zarządzam, co następuje:

§1. Postanowienia ogólne.

1. Procedura komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, zwana dalej procedurą, określa sposoby przekazywania informacji i metody komunikacji zalecane do stosowania wewnątrz Urzędu Miejskiego w Drawsku Pomorskim zwanego dalej „Urzędem”, a także między tym 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, a także informowania i powiadamiania klientów zewnętrznych o planowanych oraz zrealizowanych przedsięwzięciach, stanie prawa miejscowego i bieżącej działalności Urzędu.
3. Ilekroć w procedurze jest mowa o:
 - 1) gminie – należy przez to rozumieć gminę Drawsko Pomorskie;
 - 2) burmistrzowi – należy przez to rozumieć Burmistrza Drawska Pomorskiego;
 - 3) komunikacji wewnętrznej – należy przez to rozumieć kanały kontaktu między pracownikami Urzędu, zarówno pionowe tj. między kierownictwem a pracownikami urzędu, jak i poziomej, tj. między komórkami organizacyjnymi (stanowiskami pracy) urzędu;
 - 4) komunikacji zewnętrznej – należy przez to rozumieć kanały kontaktu między Urzędem a podmiotami zewnętrznymi;
 - 5) podmiotach zewnętrznych – należy przez to rozumieć mieszkańców gminy Drawsko Pomorskie, inwestorów i przedsiębiorców, jednostki organizacyjne gminy, organizacje pozarządowe, media i innych klientów zewnętrznych Urzędu;
 - 6) BIP-ie – należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu;
 - 7) pracownikowi merytorycznym – należy przez to rozumieć osobę zatrudnioną w Urzędzie na stanowisku urzędniczym.

§2. Komunikacja wewnętrzna.

1. Komunikacja wewnętrzna polega na wymianie informacji między poszczególnymi szczeblami w strukturze organizacyjnej Urzędu.
2. Komunikacja wewnętrzna ma na celu poprawę efektywności działania Urzędu poprzez usprawnianie przepływu informacji, zarówno w strukturze pionowej jak i poziomej.
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.
5. Komunikacja wewnętrzna obejmuje komunikację pionową i komunikację poziomą:

1) 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.;

2) 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.

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

1) zarządzenia burmistrza, które regulują istotne zagadnienia z zakresu organizacji Urzędu oraz procedur wewnętrznych jego funkcjonowania; projekty zarządzeń przygotowują samodzielne merytoryczne stanowiska pracy; Sekretarz Gminy Drawsko Pomorskie prowadzi rejestr zarządzeń burmistrza;

2) system spotkań:

a) spotkania i narady pracownicze burmistrza, 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 Drawsko Pomorskie;

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.

§3. Komunikacja zewnętrzna.

1. 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.

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

- 1) sprawozdania burmistrza składane na sesjach Rady Miejskiej w Drawsku Pomorskim 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 gminy, z których sporządzany jest protokół;
- 4) strona internetowa gminy oraz strona BIP;
- 5) zebrania wiejskie w sołectwach, z których sporządzany jest protokół;
- 6) konsultacje społeczne;
- 7) informacje zamieszczane na tablicach ogłoszeń i w gablotach informacyjnych;
- 9) 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 burmistrza oraz merytoryczne stanowiska pracy w Urzędzie.

§4. Zasady postępowania w zakresie komunikacji i dokumentowanie zadań.

1. Zadania w zakresie komunikacji, w zależności od zastosowanej formy czy wybranego narzędzia komunikacji, podlegają dokumentowaniu, zgodnie z obowiązującymi w Urzędzie 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.

3. Za aktualizację strony internetowej gminy odpowiedzialni są pracownicy Referatu Promocji Urzędu, a za strony BIP odpowiada pracownik Referatu Ogólno-Organizacyjnego Urzędu, w uzgodnieniu z autorami zamieszczonych informacji. Pracownicy merytoryczni zainteresowani zamieszczeniem informacji na miejskiej stronie internetowej lub w BIP zobowiązani są przygotować informację w formie pisemnej i przesłać ją e-mailem na adres odpowiednich pracowników. W przypadku BIP należy wskazać lokalizację, w której informacja powinna być umieszczona. 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 tablicy ogłoszeń w Urzędzie sprawuje Sekretarz Gminy Drawsko Pomorskie. Informacje i ogłoszenia zamieszczane są na tablicy ogłoszeń przez merytoryczne stanowiska pracy. 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 informatyk Urzędu. Informatyk zakłada konta e-mail oraz ustala poziom uprawnień w uzgodnieniu z burmistrzem lub Sekretarzem Gminy Drawsko Pomorskie albo Skarbnikiem Gminy Drawsko Pomorskie, jeżeli dotyczy to pracownika Referatu Finansów i Rachunkowości Urzędu. W przypadku zwolnienia pracownika lub zmiany uprawnień, pracownik odpowiedzialny dokonuje zablokowania dostępu do serwerów lub modyfikuje zakres dostępu.

§5. Postanowienia końcowe.

1. Przestrzeganie procedury komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w Urzędzie określonej niniejszym zarządzeniem obowiązuje wszystkich pracowników Urzędu.

2. W sprawach nieuregulowanych w procedurze, zastosowanie mają akty prawa powszechnie obowiązującego w tym zakresie, a w szczególności instrukcja kancelaryjna oraz procedury wewnętrzne obowiązujące w Urzędzie.

§6. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

BURMISTRZ
mgr Zbigniew Ptak