

11.12.2023

Република Северна Македонија
ОПШТИНА ЗРНОВЦИ

Бр. 09-126111
11.12. 2023 год.
ЗРНОВЦИ

ОПШТИНА ЗРНОВЦИ



УПАТСТВА ЗА ПОДОБРУВАЊЕ НА ВНАТРЕШНАТА КОМУНИКАЦИЈА ВО ОПШТИНА ЗРНОВЦИ

Содржина

1. Вовед
2. Динамика на редовни состаноци
 - Вертикална комуникација
 - Одгоре – надолу
 - Оддолу – нагоре
 - Хоризонтална комуникација
 - Дијагонална комуникација
3. Писмена комуникација
4. Комуникација лице в лице
5. Телефонска комуникација
6. Внатрешна комуникација за администрирање на веб страната
7. Водење на ефикасни состаноци

1. Вовед

Визијата на Општина Зрновци е да биде мала но ефикасна општина, со висок квалитет на живеење, кој во себе интегрира развиена локална економија, квалитетна современа инфраструктура, здрава животна средина, достапна културна понуда за сите граѓани, здрава и спортски активна младина, одржлив развој на локално ниво, безбедни и среќни граѓани. Во оваа насока, мисијата на општинската администрација е да овозможи услуги со солиден квалитет за граѓаните на својата општина, а во рамките на законските надлежности преку ефикасно, транспарентно и одговорно работење, притоа почитувајќи ги сите заинтересирани страни. Општина Зрновци ќе настојува да ги исполни стандардите за квалитет на услугите и истите да ги надградува согласно барањата на законската регулатива и современите потреби кои произлегуваат со користењето на информатичката технологија и дигиталните услуги.

За да се исполни наведеното, работењето мора да се заснова на добра внатрешна комуникација, која е основа за постигнување подобри резултати, ефективно и ефикасно извршување на плановите и програмите за работа и подобрување на целокупниот институционален капацитет на општината за извршување на своите надлежности. Водејќи се од начелото за транспарентност во насока на креирање на прецизна, концизна и навремена комуникација меѓу сите организациски структури, создавање услови за тимска работа, меѓусебна соработка и креирање мотивирачка средина, Општина Зрновци, со техничка поддршка од Проектот на УСАИД „Зајакнување на капацитетите за искористување на ресурсите“, изработи **Упатства** за подобрување на внатрешната комуникација кои имаат за цел да придонесат кон стандардизирање на начините, обемот, формата и чекорите за внатрешна комуникација меѓу сите вработени, на сите хиерархиски нивоа во Општина Зрновци. Сите општински службеници се должни да ја почитуваат и спроведуваат оваа процедура.

Истите ќе бидат објавени и на веб страната на општината за да бидат запознаени и граѓаните и останатите субјекти кои комуницираат со општината.

2. Динамика на редовни состаноци

Вертикалната 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 организациската 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 Зрновци се воспоставува пракса да се одржува редовен состанок на ниво на колегиум (градоначалник, секретар и раководители на одделенија) секој понеделник од 9:00 часот. При промена на редовниот термин за колегиум, секретарот треба навремено да ги известат раководителите на одделенија за променетиот термин.

Комуникацијата одгоре-надолу 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, родови 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 одделенија во согласност со кодексот на однесување на вработените. Ако е потребно може да се свикнуваат 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. Дијагоналната комуникација може да биде формална во рамки на тимовите, но и неформална кога се гради став или консензус околу нешто.

3. 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

(ime.prezime@zrnovci.gov.mk), а кои вработените ќе имаат обврска задолжително да ги користат во професионалната комуникација.

Сепак до воспоставувањето на ваквата пракса, комуникацијата во општина Зрновци 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 Зрновци 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 кореспонденција 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.

4. Комуникација лице в лице

Оваа комуникација опфаќа разговори, состаноци, кратко брифирање меѓу вработените во Општина Зрновци. Таа може да биде формална или неформална, планирана или спонтанa. 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.

5. 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 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 да заврши со поздрав. Треба да се задржи професионалниот однос, разговорот не треба да трае долго.

6. Внатрешна комуникација за администрирање на веб-страната на Општина Зрновци

На веб-страната на Општина Зрновци се објавуваат информации од работењето на општината, како што се: огласи за јавни набавки и потпишани договори по истите, информации за закажување на седница на совет, записници од истите, акти од некое одделение, донесувањето и усвојувањето на одредена стратегија, информации за тековни и идни проекти, соопштенија за јавноста, итн.

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

Внатрешната комуникација за објави е организирана на релација: административен службеник и систем-администратор на веб-страната. Објавата во нацрт верзија ја подготвува административниот службеник, ја доставува до градоначалникот на одобрување и после одобрувањето, истата се објавува.

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.

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 социјалната мрежа Фејсбук, преку профилот на Општина Зрновци.

Општина Зрновци издава и периодичен локален весник Бизнис информатор , кој се објавува на нашата веб страна

7. Водење на ефикасни состаноци

Принципи за комуникација за време на состаноците во општина Зрновци

1. Состаноците ги закажува иницијаторот (вообичаено градоначалникот или раководител на одделение)
2. За фасилитирање на состаноците е задолжен иницијаторот.
3. Известувањето за содржината и времето на одржување и дневниот ред на состанокот е најдоцна 2 часа однапред.
4. Во тимот сите се еднакви без разлика на хиерархиската поставеност во општината.
5. Начелно состаноците ги ограничуваме на најмногу еден час.
6. На состаноците се почитува индивидуалното мислење и став заради унапредување на процесот.
7. По ставовите се развива дискусија.
8. Одлуките се донесуваат со гласање, со просто мнозинство од бројот на присутни членови на тимот на состанокот.
9. На состаноците не се препорачува доцнење, свонење и разговор на мобилен телефон, критика на различен став, групно зборување или друг начин на непочитување на говорниците.
10. Од состаноците се подготвува записник од страна на записничар, кој како јавен документ се пренесува по електронски пат до сите присутни на состанокот, а по потреба се копираат и други засегнати лица и се става во посебна папка на заедничката платформа.

Зрновци ,11.12.2023 година

Општина Зрновци
Градоначалник
Борчо Коцев

