

ZARZĄDZENIE NR 0050.19.2020
WÓJTA GMINY CZERNIEWICE

z dnia 31 marca 2020 roku

**w sprawie wprowadzenia Procedury dotyczącej komunikacji wewnętrznej
i zewnętrznej w Urzędzie Gminy w Czerniewicach**

Działając na podstawie: art. 68 i 69 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t. j. Dz. U. z 2019 r. poz. 869, poz. 1649, z 2020 r. poz. 284, poz. 374, poz. 568) i art. 33 ust. 3 Ustawy z dnia 8 marca 1990 r. o samorządzie gminnym (t. j. Dz. U. z 2019 r. poz. 506, poz. 1309, poz. 1571, poz. 1696 i poz. 1815) oraz w oparciu o Komunikat Nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych (Dz. Urz. Ministra Finansów z 2009, Nr 15, poz. 84) **zarządzam, co następuje,**

§ 1. W celu zapewnienia funkcjonowania adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej w Urzędzie Gminy w Czerniewicach wprowadza się do stosowania przez wszystkich pracowników Urzędu Procedury komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w Urzędzie Gminy w Czerniewicach, którego treść stanowi Załącznik do niniejszego zarządzenia.

§ 2. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.

WÓJT
mgr Andrzej Bednarek

ZAŁĄCZNIK

do Zarządzenia Nr 0050.19.2020

WÓJTA GMINY CZERNIEWICE

z dnia 31 marca 2020 r.

PROCEDURA
DOTYCZĄCA KOMUNIKACJI WEWNĘTRZNEJ
I ZEWNĘTRZNEJ W URZĘDZIE GMINY W CZERNIEWICACH

POSTANOWIENIA WSTĘPNE

§ 1. 1. Procedura dotycząca komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w Urzędzie Gminy w Czerniewicach zwana dalej procedurą, określa:

- 1) zasady i metody komunikacji zalecane do stosowania wewnątrz Urzędu Gminy w Czerniewicach umożliwiające przekazywanie informacji niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania urzędu oraz jak najlepszego wykonywania zadań przez pracowników;
- 2) formy komunikacji zewnętrznej polegającej na przekazywaniu informacji do społeczności lokalnej dla zapewnienia właściwego dostępu do informacji oraz możliwości zgłaszania wniosków, postulatów, uwag czy skarg;

2. Procedura ma na celu ujednolicenie 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 oraz bieżącej pracy urzędu.

§ 2. Ilekroć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) „**Gminie**”- należy przez to rozumieć Gminę Czerniewice;
- 2) „**Urzędzie, jednostce**”- należy przez to rozumieć Urząd Gminy w Czerniewicach;
- 3) „**Wójcie**”- należy przez to rozumieć Wójta Gminy Czerniewice;
- 4) „**Kierownika komórki organizacyjnej**”- należy przez to rozumieć Kierowników Referatów wykazanych w Regulaminie organizacyjnym Urzędu Gminy w Czerniewicach;
- 5) „**pracownika merytorycznym**”- należy przez to rozumieć osobę zatrudnioną w Urzędzie Gminy w Czerniewicach na stanowisku urzędniczym;

- 6) **„Komunikacji wewnętrznej”**- należy przez to rozumieć przede wszystkim kanały kontaktu między poszczególnymi szczeblami Urzędu Gminy w Czarniewicach zarówno w strukturze pionowej (między kierownictwem, a pracownikami) i poziomej (pomiędzy komórkami organizacyjnymi Urzędu);
- 7) **„Komunikacji pionowej”**- należy przez to rozumieć przepływ komunikatów formalnych pomiędzy pracownikami i ich przełożonymi w celu osiągnięcia założonych celów, przekazania informacji i poleceń, a także zasygnalizowania spraw wymagających szczególnej uwagi lub rozwiązania problemu. Mówimy wówczas o komunikacji skierowanej ku dołowi. Możemy mieć również do czynienia z odwrotnym kierunkiem komunikacji pionowej – skierowanej ku górze. Ma to miejsce gdy podwładni informują przełożonych o swoich osiągnięciach, stopniu wykonanych zadań, występujących w pracy problemach itp.;
- 8) **„Komunikacji poziomej”**- należy przez to rozumieć przepływ komunikatów komórkami organizacyjnymi (stanowiskami pracy) pełniącymi funkcje na tym samym poziomie. Ulepsza ona koordynację w Jednostce i pomaga w rozwiązywaniu problemów. Komunikacja ta może mieć charakter formalny jak i nieformalny;
- 9) **„Komunikacji zewnętrznej”**- należy przez to rozumieć kanały kontaktu między Urzędem Gminy w Czarniewicach, a podmiotami zewnętrznymi;
- 10) **„Klientach, Podmiotach zewnętrznych”**- należy przez to rozumieć mieszkańców Gminy Czarniewice, inwestorów i przedsiębiorców, jednostki organizacyjne Gminy, organizacje pozarządowe, media i innych klientów zewnętrznych Gminy Czarniewice;
- 11) **„BIP-ie”**- należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Gminy w Czarniewicach.

KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

§ 3.1. Komunikacja wewnętrzna polega na wymianie informacji między poszczególnymi szczeblami w strukturze organizacyjnej Urzędu.

2. Informacje mogą być przekazywane ustnie, pisemnie, wirtualnie lub osobiście, indywidualnie lub grupowo.

3. Podstawowym działaniem w zarządzaniu komunikacją wewnętrzną jednostki jest ułatwienie pracownikom kontaktu z kierownictwem. Jej głównym celem jest poprawa efektywności organizacji przez usprawnienie przepływu informacji zarówno w strukturze pionowej jak i poziomej.

4. Informacja powinna być sformułowana w sposób zwięzły, jasny i precyzyjny, a język i styl wypowiedzi powinien być dobrany odpowiednio do słuchacza, aby był przez niego zrozumiały.

5. Na system komunikacji wewnętrznej w Urzędzie składają się następujące elementy:

- 1) zarządzenia i postanowienia Wójta regulujące istotne zagadnienia dotyczące organizacji i prawidłowego funkcjonowania Urzędu;
- 2) system spotkań obejmujący:
 - a) spotkania i narady kierownictwa, których celem jest omówienie kluczowych dla Gminy spraw, problemów związanych z ich realizacją bądź określenie kierunków działań, przekazania informacji niezbędnych dla prawidłowego funkcjonowania Urzędu;
 - b) indywidualne rozmowy z pracownikami.
- 3) bieżąca współpraca między komórkami organizacyjnymi polegająca na przekazywaniu informacji i terminowym przygotowywaniu opinii, stanowisk oraz okresowych analiz, sprawozdań i raportów dla

zainteresowanych komórek organizacyjnych (stanowisk pracy) w celu zapewnienia prawidłowej obsługi interesantów przez Urząd.

W przypadku, gdy postępowanie dotyczy kilku komórek organizacyjnych, osoby merytorycznie odpowiedzialne za realizację danego zadania współpracują ze sobą, przekazując sobie informacje, dokonują uzgodnień co do dalszego toku postępowania i odpowiedzialne są za terminowe zakończenie sprawy.

6. W Urzędzie informacje przekazuje się również poprzez:

- 1) Internet - wewnętrzna sieć komputerowa, za pośrednictwem której pracownicy Urzędu mogą przysyłać różnego rodzaju dokumenty i informacje związane z funkcjonowaniem Urzędu;
- 2) Wewnętrzną sieć telefoniczną (komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna);
- 3) Poczty elektroniczną (pracownicy posiadają adresy poczty elektronicznej, za pomocą których może przekazywać informacje wewnątrz Urzędu).

KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA

§ 4. 1. W ramach komunikacji zewnętrznej na linii Urząd - Klient (pośrednia) informacja przekazywana jest klientom w następujących formach:

- 1) Sprawozdania z pracy Wójta składane na sesjach Rady Gminy Czerniewice, a także publikowane na stronie BIP Urzędu;
- 2) Współpraca z mediami;
- 3) Monitorowana i aktualizowana strona internetowa Gminy i BIP
 - a) za aktualizację strony internetowej oraz BIP odpowiada odpowiednio informatyk w uzgodnieniu z autorami zamieszczonych informacji,
 - b) pracownicy merytoryczni zainteresowani zamieszczeniem informacji na gminnej stronie internetowej lub w BIP zobowiązani są przygotować informację w formie pisemnej i przesłać ją za pośrednictwem wiadomości elektronicznej na adres informatyka, oraz wskazać odpowiednią lokalizację, w której informacja powinna być umieszczona,
 - c) autor wiadomości zamieszczonych na stronie internetowej Gminy lub w BIP odpowiada za ich treść i ma obowiązek zgłaszać uwagi dotyczące nieaktualnych informacji, modyfikacji bądź korekt zawartych tam treści.
- 4) Tablice ogłoszeń i gabloty informacyjne.
 - a) informacje i ogłoszenia zamieszczane są na tablicy ogłoszeń przez pracowników merytorycznych,
 - b) ogłoszenia, których termin publikacji minął usuwane są przez osobę, które zamieściły je na tablicy. W przypadku niewypełnienia wyżej wymienionego obowiązku nieaktualne ogłoszenia i informacje zostaną trwale usunięte z tablicy ogłoszeń.

2. Komunikacja zewnętrzna na linii Urząd - Klient (bezpośrednia) polega na bezpośrednich spotkaniach urzędników z Klientami i realizowana jest między innymi poprzez:

- 1) poszczególne Referaty, których kierownicy/ pracownicy w pierwszej kolejności udzielają informacji Klientom zgłaszającym się do Urzędu;

- 2) pracowników Referatów, którzy udzielają szczegółowych informacji merytorycznych Klientom zgodnie z realizowanymi zadaniami i posiadanymi kompetencjami;
- 3) przyjęcia stron przez Wójta, w sprawach skarg i wniosków, które odbywają się w każdy wtorek w godzinach 9.00 - 16.00. W przypadku nieobecności Wójta, w jego zastępstwie interesantów przyjmuje Sekretarz Gminy w tych samych terminach.
- 4) spotkania władz Gminy z mieszkańcami, na których mieszkańcy mają możliwość bezpośredniej dyskusji oraz przekazania opinii i uwag Wójtowi;
- 5) uczestnictwo Wójta w spotkaniach, imprezach kulturalnych czy konferencjach.

3. W Urzędzie stosuje się również inne formy komunikowania się Klientów z urzędnikami, do których należy:

- 1) Informacje przesyłane przez Klientów za pośrednictwem poczty tradycyjnej;
- 2) Informacje przesyłane przez klientów za pośrednictwem poczty elektronicznej;
- 3) Informacje pisemne pozostawione w siedzibie Urzędu przez Klienta (wnioski, zapytania kierowane do Wójta lub konkretnego pracownika Referatu);
- 4) Informacje telefoniczne - klient może uzyskać wszelką informację telefonicznie.

§ 5. Za ewidencję i przechowywanie dokumentów związanych z realizacją zadań w zakresie komunikacji odpowiedzialni są merytorycznie Kierownicy poszczególnych Referatów.

§ 6. Przestrzeganie procedury komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w Urzędzie określonej niniejszym Zarządzeniem obowiązuje wszystkich pracowników Urzędu.

§ 7. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej procedurze mają zastosowanie akty prawa powszechnie obowiązującego w tym zakresie, a w szczególności instrukcja kancelaryjna oraz procedury wewnętrznej obowiązujące w Urzędzie.

