



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

załącznik nr1
do Zarządzenia Burmistrza Głuszycy
nr 21/K/2010 z dnia 30 kwietnia 2010

PROCEDURA
KOMUNIKACJI WEWNĘTRZNEJ



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

1. CEL PROCEDURY

Celem procedury jest usprawnienie przepływu informacji wewnątrz Urzędu.

2. PRZEDMIOT PROCEDURY

Procedura określa zasady przepływu informacji w strukturze pionowej (między kierownictwem a pracownikami) i poziomej (między komórkami organizacyjnymi Urzędu).

3. ZAKRES OBOWIĄZYWANIA

Procedura obowiązuje wszystkich pracowników Urzędu.

4. ODPOWIEDZIALNOŚCI I KOMPETENCJE

Rolą najwyższego kierownictwa jest:

- a. Komunikowanie wizji i misji Urzędu
- b. Przekazywanie pracownikom informacji o celach, planach, strategii rozwoju
- c. Informowanie o wynikach pracy
- d. Budowanie atmosfery współpracy i zaangażowania

Rolą kierownictwa jest:

- a. Przekazywanie pracownikom informacji uzyskanych od najwyższego kierownictwa
- b. Udostępnianie pracownikom wszystkich informacji niezbędnych do wykonywania bieżącej pracy
- c. Udzielanie informacji zwrotnej dotyczącej wyników pracy
- d. Wspieranie pracowników w realizacji pomysłów usprawnienia pracy Urzędu
- e. Rozpowszechnianie dobrych praktyk
- f. Umożliwienie i wspieranie przepływu informacji między komórkami organizacyjnymi Urzędu

Rolą pracowników jest:

- a. Dzielenie się informacją i wiedzą z innymi pracownikami



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

- b. Poddawanie pomysłów i inicjowanie procesu doskonalenia pracy własnej i całego Urzędu
- c. Dokładne zapoznanie się z informacjami otrzymywanymi od kierownictwa
- d. Korzystanie z wszystkich dostępnych kanałów (sposobów) przekazywania informacji

5. SZCZEGÓŁOWE ZASADY POSTĘPOWANIA

Na system komunikacji wewnętrznej w Urzędzie składają się następujące elementy zarządzenia i dyspozycje

- a. cotygodniowe narady kierownictwa,
- b. cotygodniowe spotkania wewnątrzwydziałowe,
- c. kwartalne spotkania z pracownikami,
- d. zespoły robocze
- e. indywidualne rozmowy z pracownikami,
- f. poczta elektroniczna
- g. intranet (LOTUS)
- h. wewnętrzna sieć telekomunikacyjna,
- i. wewnętrzne karty usług
- j. szkolenia wewnętrzne,
- k. ocena pracownicza
- l. cykliczne spotkania integracyjne

6. MONITORING PROCEDURY

Czynności związane z monitorowaniem procedury komunikacji wewnętrznej prowadzone są na bieżąco przez kierowników.

Okresowe raporty z badań ankietowych z obszaru satysfakcji klienta – klient wewnętrzny – są podstawą do weryfikacji i doskonalenia procedury.

7. ZAŁĄCZNIKI

Załącznik nr 1 - Powoływanie zespołów roboczych

Załącznik nr 2 - Zasady prowadzenia spotkań



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

ZAŁĄCZNIK 1 – POWOŁYWANIE ZESPOŁÓW ROBOCZYCH

1. Zgłoszenie potrzeby powołania zespołu odbywa się na cotygodniowym spotkaniu kierowników. Osoba zgłaszająca określa cel działania wskazując referaty (komórki organizacyjne) potrzebne do realizacji celu oraz proponuje Lidera Zespołu.
2. Kierownicy komórek organizacyjnych oddelegowują pracowników do zespołu. w terminie określonym na spotkaniu dla kierowników.
3. Rola Lidera Zespołu
 - a. Lider Zespołu występuje z wnioskiem na spotkaniu dla kierownictwa o powołanie zespołu wraz z projektem Zarządzenia Burmistrza w sprawie powołania zespołu. Burmistrz wydaje zarządzenie o powołaniu zespołu. W zarządzeniu winien być określony spodziewany efekt pracy zespołu.
 - b. Lider Zespołu organizuje i prowadzi spotkanie zespołu, na którym określa cel działania zespołu, harmonogram, poszczególne kroki i terminy oraz formę w jakiej ma być przekazywana informacja o efektach pracy poszczególnych członków zespołu.
 - c. Lider Zespołu określa zasady komunikacji w zespole.
 - d. Lider Zespołu zapewnia protokołowanie posiedzeń zespołu.
 - e. Lider Zespołu na bieżąco monitoruje postęp prac zespołu, a na zakończenie ocenia efekty pracy zespołu.
 - f. Lider Zespołu pomaga członkom zespołu w rozwiązywaniu napotkanych problemów.
4. Rola członków zespołu
 - a. Członkowie zespołu uczestniczą w spotkaniach zespołu.
 - b. Członkowie zespołu realizują w terminie przydzielone zadania we wcześniej ustalonej formie.
 - a. Członkowie zespołu Informują na bieżąco Lidera Zespołu o trudnościach w realizacji otrzymanego zadania.



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

ZAŁĄCZNIK 2 - ZASADY PROWADZENIA SPOTKAŃ

1. Obowiązki zwołującego spotkanie:
 - a. Przygotowanie do spotkania (według listy kontrolnej)
 - b. Rozesłanie informacji o spotkaniu najpóźniej 3 dni przed planowanym spotkaniem

2. Obowiązki uczestników spotkania:
 - a. Punktualność
 - b. Zapoznanie się z programem spotkania i materiałami
 - c. Przygotowanie potrzebnych informacji etc.
 - d. Wyznaczenie zastępcy jeśli obecność niemożliwa
 - e. Zapoznanie się z protokołem ze spotkania
 - f. Realizacja zadań przydzielonych na spotkaniu

3. Obowiązki protokołującego:
 - a. Przesłanie do uczestników protokołu ze spotkania najpóźniej 2 dni po spotkaniu

LISTA KONTROLNA DLA ZWOŁUJĄCEGO/ PROWADZĄCEGO SPOTKANIE

lp	Przygotowanie do spotkania	Potwierdzenie wykonania
1.	Spotkanie jest niezbędne – nie można go zastąpić inną formą komunikacji	
2.	Istnieje jasno określony cel spotkania	
3.	Zaproszone wyłącznie osoby niezbędne do osiągnięcia celu	
4.	Ustalony termin spotkania	
5.	Określony czas trwania spotkania	
6.	Określone miejsce spotkania/ zarezerwowana sala	
8.	Określone ramy czasowe dla każdego punktu programu spotkania	
7.	Program spotkania i materiały do zapoznania rozesłane do wszystkich zaproszonych osób	
9.	Przygotowane pomoce potrzebne w trakcie spotkania (prezentacja, sprzęt, papier etc)	
	Prowadzenie spotkania	
10.	Wskazana osoba protokołująca	
11.	Przedstawiony cel spotkania	
12.	Przestrzegany program spotkania (cele i czas)	
13.	Każdy z uczestników zabrał głos	
14.	Stworzony plan działań	
15.	Ustalony termin następnego spotkania	
	Po zakończeniu spotkania	
16.	Protokół spotkania rozesłany do wszystkich uczestników	