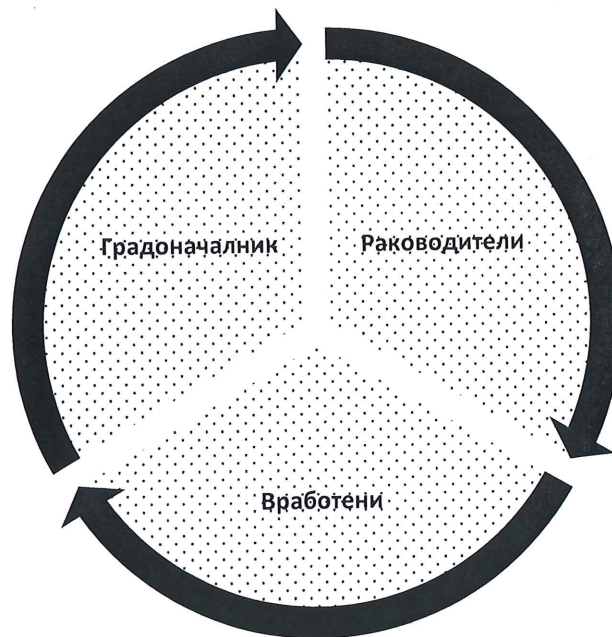




ПРОЦЕДУРА ЗА ВНАТРЕШНА КОМУНИКАЦИЈА НА ОПШТИНА ДЕМИР ХИСАР



1. ОСНОВНИ КАРАКТЕРИСТИКИ:

Со цел создавање работна средина со отворена, навремена, точна и непречена комуникација и организирање координиран проток на информации и документи, Општина Демир Хисар ја изработи оваа Процедура за внатрешна комуникација.

Внатрешната комуникација треба да е двонасочна и да овозможи воспоставување и одржување на добри односи на разбирање помеѓу Градоначалникот и вработените во Општина Демир Хисар а тоа придонесува за создавање добри и коректни односи кои стимулираат натпреварувачка и мотивирачка организациона клима и професионално и посветено работење.

Процедурата за внатрешна комуникација ги стандардизира начините, формите и чекорите за внатрешно комуницирање, односно размената на информации на различни хиерархиски нивоа во Општина Демир Хисар.

Вработените во Општина Демир Хисар се должни да ја почитуваат и да ја применуваат оваа Процедура за внатрешна комуникација.

2. ОСНОВНИ КОМУНИКАЦИСКИ ЦЕЛИ:

Општи цели на Процедурата за внатрешна комуникација:

-Зголемување на нивото на информираност на сите вработени и идентификување целни групи како и одделенијата меѓу себе, за начинот на функционирање и предизвиците со кои се соочува општината во остварување на своите програмски определби и стратешките цели,

-Зголемување на нивото на доверба на вработените кон општината и нејзините претпоставени и мерките што ги превземаат во остварувањето на целите,

-Зголемување на нивото на мотивација на вработените во исполнување на зададените работни задачи, професионална надградба и проактивно делување и

-Зголемување на ефикасноста и ефективноста во работењето на општината.

3. КОМУНИКАЦИСКИ ПРИНЦИПИ И ПРАВИЛА:

За правилно и ефикасно остварување на зададените комуникациски цели неопходно е да се почитуваат принципите на **двонасочност, проактивност и искреност.**

4. ВИДОВИ КОМУНИКАЦИСКИ ТЕКОВИ:

Видовите на комуникациски текови се подредени во три групи и тоа: **вертикална комуникација, хоризонтална комуникација и дијагонална комуникација.**

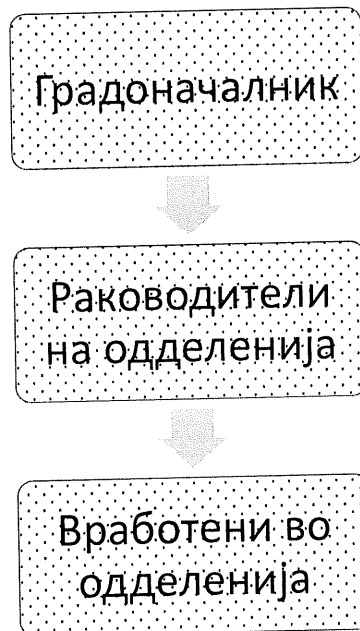
- **Вертикалната комуникација** претставува размена на информации и документи меѓу Градоначалникот и вработените и има повеќе варијанти:

- **Одгоре-надолу**, кога протокот на информации оди од Градоначалникот кон вработените или од раководителите на одделенија кон вработените во одделенијата. Се препорачува да се комуницира прво вербално а потоа писмено а може да биде во форма на е-пошта, писмо, меморандум или усна директива.

Оваа комуникација овозможува редовни извештаи од сите вработени кон своите претпоставени а тие треба да содржат што се работело минатата недела, што ќе се работи следната и кои акции или активности треба да се превземат, односно своевиден оперативен план и програма.

Градоначалникот на Општина Демир Хисар да воспостави пракса на редовна размена на информации на ниво на колегиум и тоа минимум еднаш неделно.

Раководителите на одделенијата треба да се сретнат со своите вработени барем еднаш неделно и да дискутираат за работата, да ги слушнат сите прашања и предлози од своите вработени итн. Препорачливо е да се тоа формални состаноци со краток записник.



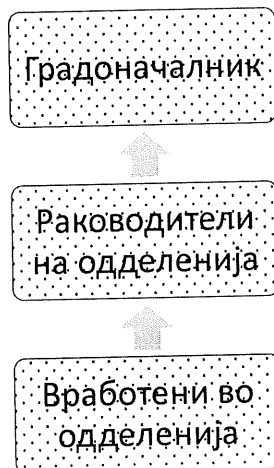
- **Оддолу-нагоре** е комуникација од вработените кон Градоначалникот или непосредниот раководител на одделение. При овој тип на комуникација, Градоначалникот и раководителите на одделенијата треба да најдат време и да сослушаат а вработените мора да знаат да ги споделат информациите.

Вработените секогаш треба да го кажат своето мислење за било што, без да се плашат дека тоа ќе предизвика несакани последици.

Овој тип на комуникација опфаќа кратки писмени неделни информации/белешки преку кои сумарно се известува за активностите и евентуалните проблеми како и неделни и месечни состаноци со вработените.

Доколку се работи за писмена кореспонденција по е-пошта, да се внесе и адресата на Градоначалникот со цел да биде во тек со работата.

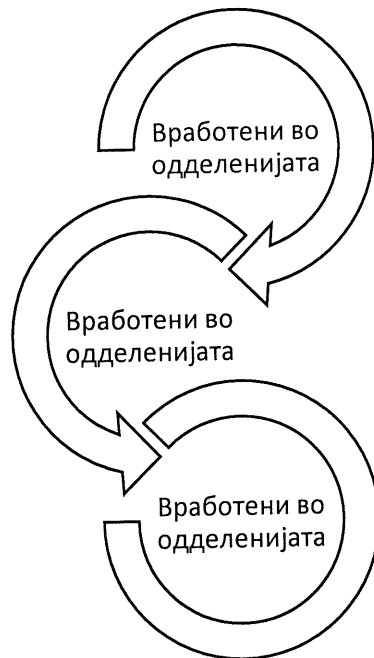
Комуникацијата треба да е редовна а информацијата секогаш точна и целосна, образложението кратко, потребно е подеднакво да се споделуваат и добри и лоши вести а ако е потребно да се предложи и можно решение. Овој начин е поефикасен доколку се користи план што ќе биде презентирани на надлежниот а целите да се јасно дефинирани.



- **Хоризонталната комуникација** претставува размена на информации и документи меѓу колегите кои работат на исти или слични задачи, односно помеѓу поединци на исти хиерархиски позиции и комуницираат неформално и по потреба. Комуникацијата треба да е професионална со вработените во другите одделенија. Може да се свикнуваат и формални состаноци за некоја работа во која се вклучени повеќе колеги или ако се од различни одделенија за доразјаснување или дополнителна координација. Кога комуникацијата е по е-пошта, да се внесе и е-поштата на раководителот на одделението со цел да биде во тек со работата.



- **Дијагонална комуникација** има кога вработени од разни позиции на хиерахиската скала разменуваат информации помеѓу себе (планирање и извршување на буџет, подготовка на некоја проектна апликација, градење меѓуодделенски тимови, развивање на планови, кога се потребни информации од повеќе извори и различна експертиза итн). Кога комуникацијата е по е-пошта, да се внесе и е-поштата на раководителот на одделението со цел да биде во тек со работата. Дијагоналната комуникација може да биде формална-во рамките на тимовите или неформална-кога се гради став или консензус околу нешто.



5. КАНАЛИ НА ВНАТРЕШНА КОМУНИКАЦИЈА:

Внатрешната комуникација може да се одвива преку: **разговор лице-в лице, електронска комуникација, телефонска комуникација, интернет (мрежна) комуникација, писмена комуникација, комуникација при остварување на правото за пристап до информациите од јавен карактер, Комуникација за одговор при користење на алатките за двонасочна комуникација со граѓаните, комуникација во делот на архивското работење, комуникација при администрирање на веб-страницата на Општина Демир Хисар, комуникација при дистрибуирање на Службен весник итн.**

- **Комуникација лице в лице:** Оваа комуникација опфаќа разговори, состаноци, кратко брифирање и може да биде формална и неформална, планирана или случајна. Овозможува промени на размена на информацијата и веднаш повратен одговор. При оваа комуникација вработените можат да поставуваат прашања и да добиваат образложенија за да се прецизираат деталите при реализација на задачите.

- **Електронска комуникација:** Се смета за официјална комуникација. Вработените треба да внимаваат на содржината, формата, должината на пораката и нејзината релевантност, како и потписот долу под содржината. Секако дека треба да се користат официјални е-пошти (име.презиме@demirhisar.gov.mk). Да се побара и прими потврда за прием на пораката.

- **Телефонска комуникација:** И таа се смета за официјална комуникација. Треба да се задржи професионалниот однос и разговорот да биде краток. Деловната телефонска комуникација се реализира со поздравување и претставување на лицето што се јавува.

- **Интранет (мрежна комуникација):** Општина Демир Хисар поседува сопствен систем за мрежна комуникација па вработените можат да оставаат и превземаат односно разменуваат службена документација. Оваа комуникација може да биде поткрепена и со лице в лице комуникација, телефонска или е-порака, со која ќе се прецизираат целите и задачите односно соработката што треба да се реализира помеѓу вработените во Општина Демир Хисар.

- **Писмена комуникација:**

- Писмена комуникација во институцијата:** Овој тип на комуникација се користи за меѓуодделенска комуникација во одредени области. Доколку комуникацијата лице-в лице не даде резултат, раководителот на одделението или Градоначалникот јасно и концизно го известува вработениот за дадените задачи што истиот треба да постапи веднаш или во дадениот рок.

- Писмена комуникација надвор од институцијата:** Службените писма се користат за деловна кореспонденција со лица кои работат во други институции. Тие имаат формални правила и се составени од вовед, средина и крај. Според содржината деловното писмо може да биде: известување, потврда, покана, предлог, понуда итн. Задолжително се става лого и меморандум. Општина Демир Хисар на својата веб-страница има готови обрасци за барања, приговори, жалби итн.

- **Комуникација при остварување на правото за пристап до информациите од јавен карактер:** Со приемот на секое барање за пристап до информации од јавен карактер, службеното лице за посредување со информации од јавен карактер на Општина Демир Хисар отвора деловен број и изготвува писмен допис до соодветниот вработен или раководител, со цел навремени изготвување на решение и одговор согласно Закон. Лицето во чија надлежност е одредената проблематика, до службеното лице доставува писмен одговор, на понатамошна постапка.

- **Комуникација за одговор при користење на алатките за двонасочна комуникација со граѓаните:** Тоа се апликацијата Пријави проблем, Мој данок за мојата општина, Предлози на граѓаните и останатите алатки за двонасочна комуникација со граѓаните. Одговорното лице за тие алатки, писмените пријави ги доставува до раководителот на соодветното одделение со цел во рок од три дена да внесе одговор за лицето кое пријавило одреден проблем итн.

- **Комуникација во делот на архивското работење:** Приемот на документи го врши Градоначалникот на Општина Демир Хисар, па го доставува до раководителот на одделението за конкретната проблематика кој му доделува деловоден број. Потоа документот се доставува до надлежниот службеник на понатамошна постапка.
- **Комуникација при администрирање на веб-страницата на Општина Демир Хисар:** Објавување и ажурирање на информациите за работењето на Општина Демир Хисар произлегува од тековните активности на секое одделение и Градоначалникот, кои секоја новост потребно е да ја доставуваат до администраторот на веб-страницата на општината, кој е деложен да ја објави. Исто така за таа намена ќе се користат и профилите на општината на социјалните мрежи.
- **Комуникација при дистрибуирање на Службен весник:** Вработените кои ги примаат Службените весници во електронски или писмен пат, редовно да ја дистрибуираат содржината до раководителите, за да бидат во тек со евентуални измени на законските процедури кои се дел од нивна надлежност.

6. ЗАЕДНИЧКИ НАСТАНИ ЗА ВРАБОТЕНИТЕ:

Пожелно е да се организираат заеднички настани за вработените, популарно наречени Тим билдинзи, со цел и вон работно време вработените и раководството на Општина Демир Хисар да се сретнуваат на неформални средби. Со ова се јакне и меѓусебната комуникација и доверба.

7. ВНАТРЕШЕН СИСТЕМ ЗА ПРЕНЕСУВАЊЕ ЗНАЕЊА:

Заради споделување на стекнатите знаења и информации од учество на обуки, но и за поголем опфат на вработените во Општина Демир Хисар во професионален развој, материјалите и презентациите од обуките да се споделуваат на мрежната комуникација или на друг начин за да бидат достапни до секој вработен. Пожелно е материјалите да се презентираат на состаноците на Градоначалникот со раководителите, кои потоа треба да ги десиминираат до вработените на одделенијата. Потребно е да се изготви и одржува база на горенаведените материјали во електронска или пишана форма.

8. НАДГРАДУВАЊЕ НА ПРОЦЕДУРАТА ЗА ВНАТРЕШНА КОМУНИКАЦИЈА

Кога е еднаш донесена, таа треба да биде флексибилна за дополнување и модификации, кои ќе се појават како потребни со цел таа да служи за својата намена.

Оваа Процедура не е збир на процедури кои треба административно да ја оптеретуваат секојдневната работа. Таа е збир на дефинирани начини на

комуникација преку кои информациите се пренесуваат, обработуваат и ставаат во функција на работењето на Општина Демир Хисар.

На Општина Демир Хисар и се потребни вработени кои постојано се вклучени и посветени на работата.

Ефикасните системи за внатрешна комуникација се чекор кон ангажирање на сите вработени кон остварување на организациските цели.

9. ТРАНСПАРЕНТНОСТА, ОДГОВОРНОСТА И ПОСТИГНАТИТЕ РЕЗУЛТАТИ СЕ ОДРАЗ НА РАБОТАТА НА СЕКОЈ ПОЕДИНЕЦ, ПОДЕДНАКВО КАКО И КОЛЕКТИВНА ОДГОВОРНОСТ НА ИНСТИТУЦИЈАТА

Спроведувањето на оваа Процедура за внатрешна комуникација е основа за градење на силни капацитети кои ќе работат тимски и со мотивирачки дух. Но може да биде и показател за слабите точки на вработените во Општина Демир Хисар. Со меѓусебно почитување и соработка, на најдобар начин се анулираат недостатоците, се отвора простор за креативност и компетитивност, кои ќе резултираат со вистинско вреднување на трудот на вработените, но најмногу со придонес кон задоволни граѓани и поубава општина. Зад секој проект мора заеднички да работат сите, согласно своите стручни квалификации, почнувајќи од Градоначалникот па до секој вработен. Затоа, тоа што се случува внатре во општината, ја презентира нејзината надворешна слика кон граѓаните.

Општина Демир Хисар

Градоначалник

Никола Најдовски

