Република Северна Македонија -Republika e Maqedonisë së Veriut
ОПШТИНА АРАЧИНОВО - KOMUNA E HARAÇINËS
УПРАВНИ ОРГАНИ - ORGANET DREJTUESE
Бр.-Nr. 08-25
18.01. 2024 год. viti
АРАЧИНОВО-HARAÇINË

Република Северна Македонија Republika e Maqedonisë së Veriut
Општина Арачиново Komuna e Haraçinës

Процедура за внатрешна комуникација во Општина Арачиново

Општина Арачиново со поддршка од Проектот на УСАИД „Зајакнување на капацитетите за искористување на ресурсите", подготви Процедура за внатрешна комуникација во општина Арачиново, која има за цел да ја уреди и унапреди внатрешната комуникација и меѓу сите вработени и меѓу сите организациски единици во општината.

Со оваа процедура јасно и концизно се дефинираат формите, начините и облиците на комуникација помеѓу вработените во Општина Арачиново, односно размената на информации на сите нивоа. Општинската администрација има обврска да ја почитува и применува оваа процедура, од денот на потпишувањето од градоначалникот на општина Арачиново.

ЗНАЧЕЊЕ И КОРИСТ ОД ЕФИКАСНА ВНАТРЕШНАТА КОМУНИКАЦИЈА ВО ОПШТИНАТА ПРЕКУ ПРИМЕНА НА ПРОЦЕДУРАТА

Примената на ефикасната внатрешна комуникација во Општина Арачиново, има за цел да придонесе кон зголемена координација, меѓусебна информираност, континуитет на активностите, елиминирање на одредени пречки и недоразбирања, како и овозможување конструктивен дијалог меѓу сите вработени и во рамките на една организациска единица (одделение или сектор) и меѓу различните организациски единици. Успешната внатрешна комуникација, претставува успех за градоначалникот, но и за целата општинска администрација, затоа што на тој начин се гради и позитивниот имиџ на институцијата.

ВИДОВИ КОМУНИКАЦИСКИ ТЕКОВИ

1) Вертикалната комуникација, претставува размена на информации и документи, меѓу градоначалникот и вработените.

а) Одгоре – надолу (или надолна комуникација, од градоначалникот или раководителите кон подредените), е кога протокот на информации се движи од врвот кон дното, т.е. од градоначалникот надолу или од раководителите на повисоките позиции кон пониските во организациската хиерархија.

Надолната комуникација може да биде во форма на е-пошта, писмо, меморандум или усна директива. Се управува релативно лесно, а преку истата градоначалникот и раководителите треба да се осигураат дека вработените знаат што им е работа и постојано да се информираат за сите промени. Се препорачува прво да се комуницира вербално, а потоа и писмено. Овој комуникациски тек се користи и при редовните состаноци на сите вработени.

Комуникацијата одгоре - надолу обезбедува редовни известувања од сите вработени кон своите претпоставени. Тие известувања се однесуваат на тоа што е сработено минатата недела, какви планови се прават за следната недела и кои акции или активности треба да се преземат. Раководителите, треба да се сретнат со вработените барем еднаш неделно, да разговараат за текот на работата и да ги слушнат прашањата и проблемите од своите вработени, како и за начинот на кој можат да бидат решени или надминати. Дури и ако тие состаноци се неформални, потребно е да се задржи професионалното ниво во комуникацијата меѓу вработените. Се препорачува, да има и редовни, формални состаноци со записник.

Редовниот колегиум е вертикална надолна комуникација, затоа што на колегиум градоначалникот и другите колеги се информираат за статусот на одредена задача, до каде е таа, има ли проблеми, како да се продолжи. Во ваквиот начин на комуникација, потребно е изнесување на своите ставови и дури кога нешто не може некој поединечно да го направи, преку размена на мислења и дополнителни комуникации со колегите, да се најде најдобриот и најсоодветен начин за решавање на проблемот. Со дигитализацијата на општинските услуги, раководителите имаат увид во ефикасноста и експедитивноста на постапките на вработените од секторот/одделението, додека, секретарот и градоначалникот ги следат сите електронски постапки кои се спроведуваат во општината.

б) Оддолу – нагоре (или нагорна, од вработените кон надредените или градоначалникот)
Оваа комуникација доаѓа од подреден кон надреден (раководител или друг поединец – секретар, градоначалник) повисоко во организациската хиерархија. Раководителот мора да најде време и да знае да ислуша, а вработените, пак, мора да знаат како да споделуваат информации. За да биде процесот на комуникација навистина ефективен, овој нагорен тек треба да ги опфати сите нивоа во една организација. Вработените секогаш треба да го кажат своето мислење за што било, без да се плашат дека тоа ќе има последици.
Овој проток на внатрешна комуникација опфаќа: кратки, писмени неделни информации/белешки, преку кои сумарно се известува за активностите и евентуалните проблеми и неделни или месечни состаноци со вработените. При писмената електронска комуникација, вработените ја внесуваат и е

– адресата на повисокиот раководител/секретарот/градоначалникот, со цел да биде информиран за текот на работата.
Комуницирањето треба да биде редовно; информацијата секогаш да е точна, навремена и целосна; образложението кратко; потребно е подеднакво да се споделуваат добри и лоши вести; а при истакнување на евентуални проблеми, потребно е да се предложи можно решение.

2). Хоризонтална (латерална) 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 помеѓу поединци, на исти хиерархиски позиции. Комуникацијата со вработените од другите одделенија/сектори, треба да биде професионална. Доколку е потребно, може да се свикуваат и формални состаноци за некоја работа (како на пример организација на некој настан, реализација на некој проект), во која се вклучени повеќе колеги, или ако се од различни одделенија за доразјаснување или за дополнителна координација. Кога комуникацијата е електронска, треба да се копира раководителот на одделението или секторот (од сите вклучени организациски единици).

3). Дијагонална комуникација има кога вработени од разни 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 градењето на меѓусекторски тимови, при развивањето план за ЛЕР, при објавување на некој повик, кога се потребни информации од повеќе извори и различна експертиза). Секогаш кога таа комуникација е електронска, треба да се копира раководителот на одделението или секторот. Дијагоналната комуникација може да биде формална - во рамките на тимовите, но и неформална - кога се гради став или консензус околу нешто. Во насока на подобрување на дијагоналната комуникација, секогаш потребно е одговорните лица во институцијата да ги потикнуваат пријателските и неформалните професионални односи и интеракција.

КАНАЛИ НА ПРОФЕСИОНАЛНА ВНАТРЕШНА КОМУНИКАЦИЈА

Професионалната внатрешна комуникација може да се одвива преку: разговор лице в лице, електронски (е – пошта), видеоконференциски повик, неформална комуникација (интернет, социјални мрежи Facebook, Twitter, Instagram, Linked In, Viber, СМС пораки, е – весник, е – билтен), писмено известување, состанок, телефон.

1. КОМУНИКАЦИЈА ЛИЦЕ В ЛИЦЕ

Оваа комуникација е најсоодветна за презентации, разговори, состаноци, кратко брифирање на вработените во обуки и семинари. При оваа комуникација, вработените може да поставуваат прашања и да добиваат образложенија, за да се прецизираат деталите при реализацијата на добиените задачи.

- **Состаноци, средби, колегиуми**

Во Општина Арачиново, постои пракса на официјални и неофицијални состаноци (со и без дневен ред, ад хок состаноци заради итност), на вработените по одделенија, на соработниците кои работат на одредена тема заеднички, на секретарот и/или градоначалникот со вработени, за консултации за конкретна активност или за краткорочни и долгорочни планирања. Општина Арачиново им дозволува на сите раководители на одделенија да можат да иницираат организирање на состанок. Динамиката на одржување на состаноци, зависи од работните задачи и потребата.

Состаноците на ниво на одделение, се водени од раководителот на одделение и најчесто се неформални. Се организираат по потреба. Целта е да се направи пресек на сработеното, да се види напредокот или застојот, како и причините кои го забавуваат непреченото спроведување на одредени работни задачи. На овие состаноци, се прераспоредуваат силите и ресурсите, доколку има потреба, се ревидираат плановите, се споделуваат информации и знаење и се усогласуваат временските рокови. Ваквите состаноци, придонесуваат во синхронизирање на работата на одделението и создаваат поволна клима за тимска работа.

Општина Арачиново, има воспоставено пракса на одржување на колегиум најмалку два пати месечно (градоначалникот или секретарот со раководителите и назначените општински службеници). Колегиумот го води градоначалникот, а останатите раководители даваат образложение за статусот на извршените задачи и добиваат нови задачи за периодот кој следува.

Целта на колегиумот е да се следи извршувањето на работните задачи, да се споделуваат мислења и ставови и да се изнајде заедничко решение за одредени предизвици, но и да се споделат што поголем број на информации, со што ќе се избегне преклопување на активностите и ќе се постигне поголема експедитивност во реализацијата.

Од секој колегиум се води записник, од страна на записничар, кој редовно го испраќа записникот до сите присутни на колегиумот, со цел во секое време да можат да се информираат за задолженијата, соодветно да ги прераспределат задачите и да го следат напредокот на истите.
Записникот со заклучоците се испраќа на е-маил, во рок од 3 дена, а сите присутни на колегиумот имаат право, доколку не се согласуваат со одредени решенија и заклучоци, да испратат е-маил за потребните измени со дадено образложение.

2. 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 истата, се детали на кои треба секој вработен во општинската администрација особено да внимава. Вработените треба да користат официјални електронски адреси (име и презиме@aracinovo.gov.mk), а до воспоставување на унифицирани службени меил адреси, комуникацијата ќе се одвива на меил, кој вработените веќе го користат..

Во случаи кога не се користи службената електронска адреса, на крајот на пораката, треба да се нагласи дека комуникацијата е службена, со целосен потпис на испраќачот (име и презиме, звање со работна позиција во Општина Арачиново и телефонски контакт).

Содржината на пораката треба да е јасна, конкретна и да одразува официјална и професионална комуникација.

Со цел постигнување повисок степен на професионалност, како и да се обезбеди пишан траг од деловната кореспонденција, потребно е да се применува електронска комуникација за сите официјални комуникации, како:

- Закажување на состанок
- Испраќање на записник
- Изготвување на информации за седница на општинскиот Совет
- Барање за отсуство или одмор и согласност за истото
- Информации за рокови, статус за спроведување на одредени активности, се' до комплетното ставање во функција на системот за управување со документи (ДМС)
- Давање информации од одржани средби
- Доставување на извештаи
- Известување за измена на информации на веб страната до одговорното лице за ажурирање на информации и испраќање на нови информации

> Внатрешна електронска комуникација за администрирање на веб страната на Општина Арачиново

Општина Арачиново секогаш настојува да биде што потранспарентна општина и да го зголеми процентот на исполнетост на критериумите за транспарентност. За таа цел, потребно е ажурирање на генералните/општи информации два пати годишно, додека за сите тековни активности и настани се објавуваат текстови и слики на веб-страната после завршување на настанот.

За да се овозможи континуирано ажурирање на сите содржини и текстови кои се објавуваат на официјалната веб страница на Општина Арачиново и Фб профил, внатрешната комуникација во овој дел потребно е да се одвива на следниот начин: раководител на одделение (или друг службеник со одобрение од непосредниот раководител) испраќа информација до одговорното лице (или одделението за човечки ресурси) за ажурирање на веб страната за потребната објава, кој истотака го реализира техничкиот дел од објавата. Секој од раководителите на одделениа ја проверува објавата, нејзината точност и навременост. За функционирањето на веб страната се задолжени одделението за правни, општи работи и човечки ресурси. Објавите за дневните настани се креираат секојдневно од страна на одговорното лице (или одделението за човечки ресурси) за одржување и ажурирање на веб страницата и фб профил на Општина Арачиново. Зависно од активностите на организационите единици, службениците доставуваат информации до назначеното лице во вид на текст, видео, слики од активноста кои потоа се објавуваат на веб и фејсбук страницата на Општина Арачиново. Граѓаните се редовно информирани за активностите на општината во секој сегмент од нејзиното работење. Дел од содржините објавени на веб страницата, соодветно прилагодени се објавуваат и на фејсбук страницата Општина Арачиново – официјална страница. Раководителите на одделениа , потребно е да вршат проверка на содржините и по истекот на рокот на одредени објави да информираат за нивното повлекување од веб страната или архивирање во соодветно мени.

Материјалите поврзани со Советот се поставуваат во посебно мени „Совет на општината", по доставувањето од одделението за правно, општи работи и човечки ресурси (дневен ред, материјали за седница „Службен гласник"). По дојава на службеник заради одредена законска обврска, на акти од одредено одделение/сектор на пример: финансиски прашања, урбанизам и слично, одговорното лице кое објавува на веб страната, најдоцна во рок од два дена по доставата, ги објавува доставените документи (на пр.одредена стратегија).

Исто така, во функција на транспарентноста, редовно се објавуваат и квартални извештаи, граѓански буџет, годишни програми и извештаи, информации за месни и урбани заедници, невладини организации, стопански субјекти, сите поважни одлуки на општината, најчесто веднаш по доставата на истите од одговорниот службеник.

3. ТЕЛЕФОНСКА КОМУНИКАЦИЈА

Општина Арачиново, има лице за пренасочување на повиците од телефонската централа кон соодветните локали, но покрај ова, граѓаните може директно да се јавуваат на соодветниот локал или да комуницираат со раководителите на телефонски.

4. ПИСМЕНА КОМУНИКАЦИЈА

> Писмена комуникација во институцијата

Овој вид на комуникација се користи за меѓуодделенска или меѓусекторска комуникација за одредени области (на пример: нарачка по склучен договор и спроведена постапка за јавна набавка за што постои посебна процедура, ревидирање на план на архивски знаци на барање на одделението за административни и општи работи или на барање на други сектори/одделенија, барање и достава на предлог буџет на секторот/одделението, известување за одредени постапки поврзани со договори, специфични ситуации за кои е потребно пишана трага и слично). Исто така, доколку усната комуникација не даде резултат за одредени задолженија, раководителот, јасно и концизно го известува вработениот за дадените задачи по што истиот треба да постапи веднаш или во рокот даден во известувањето.

> Писмена комуникација надвор од институцијата

Деловните писма се користат за кореспонденција помеѓу лица кои не работат во истата општина. Тие имаат поформални правила и обично се составени од 3 целини: вовед, средина и крај. Според содржината на деловното писмо, може да стане збор за известување, потврда, покана, предлог, понуда. Професионално е информацијата или содржината на писмото да биде ставена во формат на лого или меморандум. Општина Арачиново на својата веб страна има готови обрасци за поставување прашања, пријавување проблем и поднесување на граѓанска иницијатива. Во овие обрасци граѓаните многу лесно ги изразуваат своите потреби, бидејќи тие не бараат особена електронска писменост, туку внесување само на основните информации, како име, презиме, контакт, адреса и кој е проблемот што се пријавува.

> Комуникација при остварување на правото за пристап до информации од јавен карактер

Во Општина Арачиново, со приемот на секое барање за пристап до информации од јавен карактер, лицето задолжено за посредување, постапува веднаш со отворање на деловоден број и изготвување на писмен допис до раководителите на секторите/одделенијата, со барање одговор веднаш или најдоцна во рок од пет работни дена, со цел навремено изготвување на решение и одговор согласно ЗСПИЈК. Лицето во чија надлежност е одредена проблематика, доставува писмен одговор, кој потоа со изготвеното решение се доставува до барателот.

> Комуникација за одговор на прашања од „Пријави проблем", „Постави прашање" и „Поднеси граѓанска иницијатива"

Одговорното лице кое ги следи на редовна основа сите овие обрасци доколку се искористени од страна на граѓаните, писмените пријави ги доставува до раководителите на секторите/одделенијата, кои се должни веднаш или најдоцна во рок од три дена да достават повратен одговор, со цел истиот да биде внесен како одговорот на лицето кое пријавило одреден проблем, бара некој одговор или поднело иницијатива.

> Внатрешна комуникација во делот на архивското работење

Во Општина Арачиново, согласно Законот за канцелариско и архивско работење, приемот на документи (барања, известувања, фактури, молби) од надворешни лица, се врши од страна на овластени службеници кои после приемот и доделувањето на деловоден број преку интерна книга се доставуваат до раководното лице на одделението за кое е наменет документот. Раководителот е должен да го прими документот и да го распредели до назначено службено лице од одделението за понатамошно постапување. Службениците кои работаат одредени предмети, должни се после завршување на предметите најдоцна во рок од 5 дена да го предадат предметот во писарница, уредно пополнета хартиена обвивка, пополнување на содржината на роковниот штембил и определување на роковите на чување на актите и потпис на службеното лице според Планот на архивски знаци. Роковниот штембил го пополнува службеното лице кое го решавало предметот. Овластеното лице за прием на документи го прима документот, го заведува со деловоден број, го скенира и го испраќа на одговорното лице за кое е наменет документот. Во случај кога документот е со повеќе страници, се скенира само првата страна, а останатиот дел се предава во хартиена форма. Овластеното лице за прием на документи е должно да стави деловоден број на секој документ кој влегува во општината и да го заведе соодветно без оглед дали се работи за нов предмет или за веќе започнат предмет – дополнување. Службените лица не смеат да примат предмети на кои нема да има заведен деловоден број. Доколку се појави таква ситуација, должни се во приемница да побараат да им се издаде деловоден број, да се заведе, да се скенира и правилно да се испрати предметот.

Кога еден предмет е веќе доставен до службеното лице, тоа продолжува по електронски пат да го работи тој предмет, да прикачува документи или да препраќа до други надлежни лица.

По завршувањето на предметот, службеното лице е должно да испечати хартиена обвивка на предметот доколку постојат документи во хартиена форма (се работи на истиот принцип како и претходно), да ги предаде во писарница и истиот предмет да го препрати во писарница во електронска форма за архивирање.

Доколку предметот е само во електронска форма, тогаш се препраќа само електронски во писарница.

*****

Важноста на внатрешната комуникација во секојдневното работење никогаш не треба да се потцени. Добрата внатрешна комуникација им овозможува на градоначалникот и раководителите да го зајакнат ангажманот на вработените и нивната продуктивност, да градат позитивни професионални релации и да ги намалат недоразбирањата. Со ваквиот отворен, двонасочен и ефикасен комуникациски пристап, се привлекува компетентен стручен кадар, а со тоа се зголемува довербата на јавноста кон општината, што води кон нејзин повисок рејтинг.

Добрата и успешната комуникација не бара ресурси од типот на скапа опрема и обуки, туку е повеќе желба и волја внимателно да се сослуша соговорникот, да се потруди да се разбере и да се најде компромис за секое прашање кое што ги засега и раководителите и останатите вработени, но и граѓаните. Само на овој начин ќе се открие скриениот потенцијал во секој вработен, ќе се чувствува задоволство при извршувањето на работните задачи, ќе се зголеми и подобри тимската работа, а сето ова ќе има позитивни импликации при давањето на поефикасни и побрзи услугите за нашите граѓани, на взаемно задоволство на сите засегнати страни во Општина Арачиново.

Датум:
Арачиново18/01/2024
Општина Арачиново

М.П.

Градоначалник на општина

Ридван Ибраими