



Општина Теарце



Упатство за уредување
на внатрешната комуникација во
Општина Теарце

арх.бр.: 08-2144/1

Декември, 2023

Вовед

Ефективната внатрешна комуникација е основа за доброто функционирање на Општина Теарце и е од суштинско значење за испорачување на квалитетни услуги за нашите граѓани. Внатрешната комуникација не значи само споделување на информации, туку и градење чувство за заедништво и посветеност кон исполнување на стратешките цели од страна на сите вработени во општината, кои благодарение на една таква ефикасна внатрешна комуникација, ги разбираат своите улоги и ги имаат потребните информации за успешно извршување на своите должности.

Упатството за подобрување на внатрешната комуникација во Општина Теарце е документ креиран со поддршка на Проектот на УСАИД за Зајакнување на капацитетите за искористување на ресурсите, со цел обезбедување јасна, концизна и навремена комуникација меѓу сите организациски единици во општината која ќе доведе до подобрување на тимската работа меѓу вработените и зголемување на резултатите во сите области за кои е надлежна општината.

Ова упатство за внатрешна комуникација има за цел да ја промовира соработката, да го поедностави протокот на информации и да ја зголеми севкупната ефикасност, како и да ја подобри соработката и координацијата помеѓу различните организациски единици на општината. Во него се дефинирани формите и начините на комуникација меѓу вработените на сите нивоа во Општина Теарце. Општинската администрација за да ја унапреди редовната внатрешна комуникација, има обврска да го почитува и следи овој документ и да ги спроведе сите инструкции и препораки наведени во истиот, од денот на нејзиното потпишување од градоначалникот на Општина Теарце.

За да се овозможи ова упатство за внатрешна комуникација да биде успешно, тоа мора постојано да се ажурира и подобрува, земајќи ги предвид новите технолошки, правни и организациски случувања.

Динамика и концепција на редовни состаноци

Динамиката и начинот на кој ќе се одвиваат редовните состаноци во општината е од суштинско значење за координирање на активностите, ефективна комуникација и градење средина погодна за соработка. Кој и да го закажува состанокот, треба да води сметка за основните принципи за одржување ефикасни состаноци: навремено информирање за истиот, доставување агенда до сите учесници, модераторот да умее да управува со дискусиите, да

одржува ред, да обезбеди подеднакво учество на сите присутни и да им даде доволно време за дискусија, да назначи лице кое ќе ги запишува најважните прашања и заклучоци и најдоцна 48 часа по завршување на состанокот, да биде испратен и споделен записник од тој состанок до сите кои присуствувале. На тој начин, ќе се постигне значително подобрување на ефикасноста и ќе зајакне чувството за соработка меѓу сите службеници во општинската администрација.

Комуникација на вертикално ниво

Вертикалната комуникација е форма на комуникација меѓу градоначалникот и вработените. Преку ваквата форма на комуникација информациите се движат во вертикална насока, од повисоко хиерархиско ниво кон пониско или обратно.

Комуникацијата одозгора надолу (надолна комуникација) може да биде во форма на е-пошта, белешка или усна комуникација, или во вид на (редовни) состаноци на сите вработени. Секогаш кога е тоа можно, се претпорачува прво да се комуницира вербално, а потоа писмено.

Во Општина Теарце е воспоставена пракса на одржување колегиум, односно редовна средба меѓу градоначалникот и раководителите на единиците секој понеделник во 9:00 часот. Кога градоначалникот има други службени обврски, или за секоја друга евентуална промена на распоредот, се информира однапред.

Надолната комуникација е карактеристична по тоа што сите вработени редовно поднесуваат извештаи (писмени или усни) до нивните раководители. Извештајот вклучува дел за тоа што се работело минатата недела, на што ќе се работи следната и кои дејствија или активности треба да се преземат. Раководителите на организациските единици се состануваат најмалку еднаш неделно со своите подредени и разговараат за тоа како се одвиваат работите, слушаат прашања и дискутираат како тие треба да се решат и надминат. И покрај тоа што овие состаноци се најчесто неформални, се препорачува да се подготват кратки записници или белешки во кои ќе бидат на кратко евидентирани сите тековни предизвици и можни решенија, односно само заклучоците.

Ваквиот начин на комуникација ќе придонесе вработените точно и во секој момент да знаат кои се нивните обврски и задачи, во која временска рамка треба да ги завршат, а кога ќе реферираат (даваат извештај за своето работење) прецизно и јасно да ги претстават своите задачи и цели, за да градоначалникот и раководителите на организациските единици имаат реални очекувања од ангажманот на општинските службеници.

Комуникацијата одоздола нагоре (нагорна комуникација) е комуникација од вработените до раководителот или градоначалникот на општината и во овие ситуации раководителите треба да најдат време да ги слушаат внимателно и со разбирање идеите од вработените. Сите општински службеници треба да споделуваат информации, да бидат подготвени секогаш отворено да го изразат своето мислење без страв од последици.

Овој тек на внатрешна комуникација опфаќа кратки, писмени белешки или усни информации поврзани со тековните активности и предизвици кои се споделуваат на неделните или месечните состаноци со вработените.

Со цел соодавање ефективна вертикална комуникација, важно е да се има комуникациска култура која поттикнува транспарентност и разбирање во двете насоки, и од горе-надолу и од долу-нагоре. Раководителите треба да имаат разбирање за потребите на извршителите, а извршителите треба да имаат разбирање за барањата на раководителите. Вградувањето на таква отворена култура во вертикалната комуникација може да помогне да се зголеми ефикасноста и целокупниот учинок (перформанс) и резултати на самата локална самоуправа, и истовремено на тој начин ќе се влијае на позитивниот имиџ што граѓаните ќе го имаат за општината.

Комуникација на хоризонтално ниво

Хоризонталната комуникација е комуникација помеѓу колеги кои работат на исти или слични хиерархиски позиции, имаат слични задачи и си бараат поддршка едни со други или заради координација. Тие обично комуницираат неформално и по потреба. Доколку е потребно, може да се свикаат и формални состаноци за работа во која се вклучени повеќе колеги или ако се од различни единици за понатамошно појаснување или дополнителна координација. Кога оваа комуникација е во електронска форма, секогаш треба да се копира е-маил адресата на раководителот на организациската единица.

Комуникација на дијагонално ниво

Дијагоналната комуникација се јавува кога општински службеници 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 проектна апликација, кога се градат меѓусекторски, односно меѓуодделенски тимови, кога се развива план за ЛЕР, кога се потребни информации од повеќе извори и различна експертиза и сл.). Секогаш кога оваа комуникација е електронска, раководителот на организациската единица мора да се копира. Дијагоналната комуникација може да биде формална и неформална. За да се подобри

дијагоналната комуникација, секогаш треба да се поттикнуваат пријателски и коректни професионални релации.

Распоред за доставување информации за лицето задолжено за одржување на официјалната веб-страница на општината

Собирањето податоци за објавување на официјалната веб-страница на Општина Теарце е важен процес кој бара внимателна подготовка и време. Објавувањето материјали на веб-страницата на општината е важен начин за комуникација со граѓаните, кои преку официјалната веб-страница на општината, се информираат за случувањата, услугите и различните активности кои се поврзани со секојдневното работење и функционирање на Општина Теарце.

Општина Теарце постојано се труди да ја зголеми транспарентноста и да го зголеми процентот на исполнување на критериумите за транспарентност согласно позитивните законски прописи. За таа цел, потребно е навремено ажурирање на информациите. Тековните активности на организациските единици, како и законските прописи кои го регулираат работењето на ЕЛС, постојано бараат нови информации и содржини за објавување. Настаните се координирани на дневна основа и се објавуваат на веб-страницата по завршувањето на настанот, со соодветен визуелен приказ (слики, графикони и сл.) и текст преку кој се опишува настанот, причината за истиот, која тема е покриена, кој учествувал, каде и кога се случил, така што граѓаните, деловните партнери и институциите со кои соработува општината, постојано се во тек со сите случувања. Должност на ИТ соработникот е навремено да објавува информации за закажување на седница на совет, акти од некое одделение, донесување и усвојување на одредена стратегија, и сл.

Одржувањето на официјалната веб-страница на Општина Теарце и Фејсбук профилот е обврска на ИТ соработникот, кој секојдневно го проверува делот поврзан со барања, прашања и коментари од странките и сите кои ги следат овие социјални платформи.

Со цел континуирано информирање со точни и релевантни содржини, се препорачува секој раководител на одделение, на квартална основа, односно на секои три месеци, да достави материјал за спроведените активности во електронска форма до лицето назначено за објавување на содржините на веб-страницата, кое ќе креира содржина или текст збогатен со слики и потоа ќе ги проследи до лектор за албански јазик и превод на македонски јазик.

Раководителите на единиците мора да ја проверат содржината на материјалот и неговата точност, и потоа да бидат објавени. По истекот на рокот на одредени објави, раководителите треба да информираат за нивното повлекување од страницата или архивирање. Распоредот за

доставување информации од различните одделенија го прави ИТ соработникот. Го доставува навремено до одговорните лица (градоначалник, раководители на одделенија) и се грижи да биде запазен законскиот рок за објавување (на стратешки документи, на буџетот и сл), но да биде запазен истовремено и рокот кој интерно е усвоен за доставување материјали од секое одделение поединечно. Се разбира, за сите активности и настани што се случуваат во меѓувреме, исто така ќе се објавуваат содржини тековно.

Ваквиот организиран и одговорен пристап кон собирањето и објавувањето на податоци и документи на веб-страницата на Општина Теарце помага да се подобри комуникацијата со граѓаните и да се обезбеди редовен извор на информации за нив.

Календар на активности

Креирање и одржување на структуриран календар на активности ќе помогне да се организира работата и да се обезбеди добра комуникација помеѓу сите вработени во општината за планирање, следење и координирање на настани и задачи со цел да не дојде до преклопување на премногу активности во одреден период и праведна распределба на задачите на општинските службеници во сите организациски единици.

Календарот на активности го подготвува назначеното лице за изготвување на записник од колегиумот во понеделник како и врз основа на добиените информации од колегите кои се одговорни за одреден настан или проект. Календарот на активности кој се ажурира на редовна основа, се споделува со сите вработени непосредно по завршувањето на колегиумот заедно со записникот од тој состанок на општинското раководство.

Друга опција за информирање на сите е платформата Google Calendar, која е бесплатна алатка, а е одличен начин за организирање настани, состаноци и работни задачи. Користењето на Google Calendar на работа може да ја подобри организацијата и соработката на тимот со тоа што ќе им овозможи на сите да имаат заеднички поглед на задачите и закажаните настани.

Пожелно е истиот администратор кој ќе биде одговорен за подготовка на записникот од колегиумот да го организира, ажурира и споделува со сите календарот на активности, без разлика дали притоа ќе ја користи Google алатката или ќе креира едноставна табела во ексел.

Електронска комуникација

Електронската комуникација е официјална комуникација. Не само содржината, туку и нејзината должина и релевантност, како и потписот долу под содржината се детали на кои треба секој вработен во општинската администрација особено да внимава. Во Општина Теарце

се оди на тоа сите вработени за службената кореспонденција да имаат унифицирани и официјални службени меил адреси (imeprezime@tearce.gov.mk). До финализирање на службените меил адреси на сите вработени, комуникацијата во Општина Теарце се одвива на меил кој што вработените веќе го користат (од yahoo, gmail, hotmail, outlook). Тогаш задолжително треба да се нагласи дека комуникацијата е службена, со целосен потпис на испраќачот (име и презиме, звање со работна позиција во Општина Теарце и телефонски контакт).

Заради остварување на двонасочна комуникација, примачот на електронската пошта треба што побргу да врати одговор дека пораката е примена.

Со цел постигнување на повисок степен на професионалност, пишана или електронска комуникација треба да се применува за:

- закажување на состанок;
- испраќање на записник;
- изготвување на информации за седница на општинскиот совет;
- барање за отсуство, годишен одмор и согласност за истото, платено отсуство итн.;
- доставување на извештај и сл.

Важноста на внатрешната комуникација во секојдневното работење во општините никогаш не треба да се потцени. Добрата и успешна комуникација не бара многу ресурси, скапа опрема и обуки, туку е повеќе желба да се најде време и активно да се сослуша соговорникот, да се потруди да се разбере и да се најде компромис за секое прашање кое што ги засега вработените и граѓаните. Ваквата внатрешна комуникација ќе придонесе за поголема мотивација во извршувањето на работните задачи од страна на општинските службеници, подобрена тимска работа меѓу колегите во рамките на една организациска единица, но и меѓу различните одделенија, а сето ова позитивно ќе влијае при давањето на поефикасни и поквалитетни услуги за нашите граѓани.

Општина Теарце

15 декември, 2023г.



Градоначалник

Нуши Неџири