

ОПШТИНА КОЧАНИ



РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
ОПШТИНА КОЧАНИ
БР. 08780/1
04.04.2023 ГОД.
КОЧАНИ

ПРОЦЕДУРА ЗА ВНАТРЕШНА КОМУНИКАЦИЈА ВО ОПШТИНА КОЧАНИ

Со цел да се креира средина со отворена, навремена, точна и непречена комуникација и да се организира координиран проток на информации и документи и соработка меѓу организациските единици, Општина Кочани со помош на *Проектот на УСАИД за зајакнување на капацитетите за искористување на ресурсите*, ја изработи оваа *Процедура за внатрешна комуникација*.

Суштината на внатрешната комуникација е таа да биде двонасочна, за да се воспостават и негуваат односи на добро разбирање меѓу градоначалникот и вработените во општинската администрација. Добрите и коректни односи создаваат и стимулираат натпреварувачка и мотивирачка организациска клима во која вработените се подгответи да одговорат на предизвиците и да се однесуваат професионално и посветено.

Процедурата за внатрешна комуникација ги стандардизира начините, обемот, формата и чекорите за внатрешно комуницирање, односно размената на информации на различни хиерархиски нивоа во Општина Кочани. Општинската администрација односно вработените во Општина Кочани се должни да ја почитуваат и да ја применуваат Процедурата за внатрешна комуникација.

Видови комуникациски текови

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

a) *Одгоре – надолу*, кога протокот на информации оди од градоначалникот надолу или од раководителите на повисоките позиции кон пониските во организациската хиерархија.

Надолната комуникација (одгоре – надолу) може да биде во форма на е-пошта, писмо, меморандум или усна директива. Овој комуникациски тек се користи и при редовните состаноци на сите вработени. Се препорачува прво да се комуницира вербално, а потоа и писмено. Во Општина Кочани е воспоставена практика на редовна размена на информации на ниво на колегиум (градоначалник – раководители на организациски единици и секретар на општината), секој понеделник од 9 часот. При промена на редовниот термин за колегиум, службеникот за протоколарни активности во Општина Кочани ги известува раководителите на одделенија и сектори за изменетиот термин.

Комуникацијата одгоре – надолу обезбедува редовни извештаи од сите вработени кон своите претпоставени. Извештаите треба да опфатат дел за тоа што се работело минатата недела, што ќе се работи следната и кои акции или активности треба да се преземат. Раководителите треба да се сретнат со вработените барем еднаш неделно и да

дискутираат за текот на работата, да ги слушнат прашањата од своите вработени и сл. Дури и ако тие состаноци се неформални, тие се важни, но и тогаш треба да се задржи професионалното ниво во интеракцијата меѓу вработените. Препорачливо е да има и редовни формални состаноци со краток записник.

б) *Оддолу – нагоре* е комуникација од вработените кон надредените или кон градоначалникот. При ваквата комуникација раководителот/повисоките структури во Општината мора да најдат време и да умеат да слушаат, а вработените пак, мора да знаат 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 предизвика несакани последици.

Овој вид внатрешна комуникација опфаќа: кратки, писмени неделни информации/белешки преку кои сумарно се известува за активностите и евентуалните проблеми; потоа неделни или месечни состаноци со вработените. При писмената електронска комуникација вработените ја внесуваат и е-адресата и на повисокиот раководител/секретарот/градоначалникот, со цел да биде информиран за текот на работата.

Комуницирањето треба да биде редовно; информацијата секогаш да е точна и целосна; образложението кратко; потребно е подеднакво да се споделуваат добри и лоши вести; а при проблеми потребно е да се предложи можно решение. Ваквиот вид комуникација ќе биде поефикасен ако се користи план што ќе се презентира на раководителот/секретарот/градоначалникот, а целите треба да се јасно дефинирани.

Хоризонталната 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 треба да биде професионална со вработените во другите сектори/одделенија. Ако е потребно може да се свикуваат и формални состаноци за некоја работа 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 е-адресата на раководителот на одделението или секторот.

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 подготовкa на некоја проектна апликација, при градење меѓусекторски тимови, при развивањето план за ЛЕР, кога се потребни информации од повеќе извори и различна експертиза и сл.). 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.

Писмена комуникација

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

содржината, се детали на кои треба секој вработен во општинската администрација особено да внимава. Вработените треба да користат официјални електронски адреси (имепрезиме@kocani.gov.mk).

Во случаи кога не се користи службената е-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 Кочани и телефонски контакт).

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

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

Комуникација лице в лице

Оваа комуникација опфаќа разговори, состаноци, кратко брифирање меѓу вработените во Општина Кочани. Таа може да биде формална или неформална, планирана или случајна. Дозволува можни промени во брзината на размена на информации со веднаш добиен повратен одговор. При оваа комуникација вработените можат да поставуваат прашања и да добиваат образложенија за да се прецизираат деталите при реализацијата на задачите.

Телефонска комуникација

Телефонската комуникација подразбира владеење со повикот/разговорот, односно со прашањето и одговорот кои сакате да ги размените. Комуникацијата на службениците со граѓаните, со надредените лица (градоначалникот и раководителите), но и телефонската комуникација помеѓу колеги од општинската администрација е вид професионална комуникација. Тоа значи дека треба да се задржи професионалниот однос и разговорот не треба да трае долго. Деловната телефонска комуникација се реализира со поздравување и претставување на лицето што се јавува. Разговорот треба да биде разбирлив, прецизен и уттив со јасна содржина и цел, со што помалку пречки од надворешноста што можат да нарушат квалитетот на комуникацијата. Разговорот треба да заврши со поздрав.

Интранет (мрежна комуникација)

Општина Кочани поседува сопствен систем за мрежна комуникација, организиран од систем-администраторот. Системот е организиран по сектори и одделенија (Општи работи, Урбанизам, Развој и Финансии), па вработените можат да оставаат и преземаат односно да разменуваат службена документација.

Ваквиот начин на комуникација треба да биде поткрепен со дополнителна директна (лице в лице), телефонска или е-порака, со која ќе се прецизираат целите и задачите односно соработката што треба да се реализира меѓу вработените во Општина Кочани.

Внатрешна комуникација за користење на апликацијата „мЗаедница“

Општина Кочани е една од првите единици на локалната самоуправа која стана дел од дигиталната платформата „мЗаедница“. Платформата обезбедува нов и иновативен

начин преку кој граѓаните можат да комуницираат со Општината и да влијаат во своите заедници, односно дава можности за интерактивна комуникација со граѓаните.

„мЗаедница“ е интерактивна дигитална платформа која се состои од мобилна апликација и административен панел и им овозможува на граѓаните и на локалната власт да придонесат заеднички за подобра општина. Мобилната апликација „мЗаедница“ го промовира концептот на мобилно учество (м-учество) како алатка за зголемување на граѓанското учество во активностите и процесот на донесување одлуки на локално ниво. „мЗаедница“ е достапна за паметни телефони кои користат оперативни системи на Android и iOS и дава можност секој граѓанин да пријави проблем; претстави решение и да аплицира за остварување на одредено право (субвенција).

Самата апликација „мЗаедница“ обезбедува база на податоци (има своја категорија ‘Статистики’) за бројот на корисниците – возраст и пол; најзначајните општински сектори од интерес на граѓаните; бројот на поднесени проблеми, предлози и иницијативи како и процентот на нивно решавање од страна на Општината. Ова се важни податоци кои Општината може да ги користи во процесот на своето планирање и тековно работење. Апликацијата „мЗаедница“ досега најмногу се користи за пријави коишто се поврзани со улици и патишта и паркови и зеленило.

За потребите на оваа апликација, изработен е админ-панел и список на сектори и службеници што имаат пристап до апликацијата. Генерално, администрацирањето на апликацијата го овозможува Центарот за социјални иновации „Блинк 42-21“.

Внатрешната комуникација во Општина Кочани за користење на апликацијата „мЗаедница“ се одвива на релацијата: Одделение за ИКТ во Општина Кочани – службеник за комуникација во Општина Кочани – други службеници/раководители на одделенија и сектори (според потребата). Внатрешната комуникација на службите се реализира усно/вербално или писмено. Комуникацијата со граѓаните е по електронски пат, а по потреба и телефонска. Редовната проверка (на дневна основа) на пристигнатите пријави на „мЗаедница“ ја врши советникот за комуникации во Општина Кочани. Општина Кочани, по барање од службеникот за комуникации, добива техничка поддршка од Центарот за социјални иновации „Блинк 42-21“.

Внатрешна комуникација за администрацирање на веб-страницата на Општина Кочани

Објавувањето нови и ажурирањето на постојните информации на веб-страницата на Општина Кочани произлегува од тековните активности на секој од општинските сектори и од законската регулатива со која е уредено работењето на единицата на локалната самоуправа. Внатрешната комуникација за објави на веб-страницата е организирана на релацијата: раководител на сектор/одделение/административен службеник – систем-администратор на веб-страницата. Задача на раководителот односно на службеникот е да ја обезбеди содржината за објава, а систем-администраторот го реализира техничкиот дел од објавата. Секој од раководителите на секторите ја проверува објавата, нејзината точност и навременост. Општо, за функционирањето на веб-страницата е задолжен Секторот за планирање и развој, каде припаѓа Одделението за ИКТ. Дел од содржините објавени на веб-страницата се споделуваат на социјалната мрежа Фејсбук, преку профилот на Општина Кочани.

Внатрешен систем на пренесување знаења

Заради споделување на стекнатите знаења и информации од учество на обуки, но и за и поголем опфат на општинските службеници со професионален развој, материјалите и презентациите од обуките се копираат на мрежите за интерна комуникација на општинските службениците (Општи работи, Развој, Урбанизам и др.), а на е-адресите на службениците коишто според работните задачи ги засега темата/обуката се испраќа информација за депонираниот материјал (организаторот на работилницата/обуката, периодот на одржување и темата). Во е-пораката се копира адресата на раководителот на одделението/секторот/секретарот на Општината.

29.03.2023 г.

Кочани

Општина Кочани

Градоначалник,

Душко Папазов

