

РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
ОПШТИНА ПЕХЧЕВО
Бр. 01-МВЧ/1
01.10. 2024 год
ПЕХЧЕВО

ОПШТИНА ПЕХЧЕВО



ПРОЦЕДУРА ЗА ВНАТРЕШНА КОМУНИКАЦИЈА ВО ОПШТИНА ПЕХЧЕВО

ОКТОМВРИ 2024

Со цел да се овозможи непречена комуникација и да се организира непречен проток на информации и документи помеѓу организациските единици општина Пехчево со помош на проектот на УСАИД за зајакнување на капацитетите и искористување на ресурсите ја изработи оваа *ПРОЦЕДУРА ЗА ВНАТРЕШНА КОМУНИКАЦИЈА ВО ОПШТИНА ПЕХЧЕВО*.

Поради тоа што комуникацијата е многу важен дел од концептот на успешните општини потребно е во општина Пехчево да се унапреди комуникацијата таа да биде ефикасна, професионална, навремена и непречена, неопходно е да се зголеми протокот на информации во општината. Подобрувањето на целокупната ефикасност на општината и создавањето на добра работна атмосфера во која вработените ќе можат целосно да се посветат на извршувањето на зададените задачи е една од главните цели на градоначалникот како и на сите вработени.

Поради горенаведените причини се изработува оваа Процедура за внатрешна комуникација која ги стандардизира начините, обемот, формата и чекорите за внатрешно комуницирање, односно размената на комуникации на различни хиерархиски нивоа во општина Пехчево. Општинската администрација, поточно сите вработени се должни да ја почитуваат и применуваат Процедурата за внатрешна комуникација.

ВИДОВИ КОМУНИКАЦИСКИ ТЕКОВИ

Вертикалната комуникација претставува размена на информации и документи помеѓу градоначалникот и вработените. Таа може да биде:

а) *Одгоре - надолу* комуникација кај која протокот на информации оди од градоначалниот 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 Пехчево сеуште нема воспоставено пракса на размена на информации на ниво на колегиум (градоначалник - вработени), па се препорачува ова да стане редовна пракса односно да се одржува колегиум барем еднаш неделно.

Комуникацијата одгоре надолу треба да обезбедува редовни извештаи од сите вработени кон градоначалникот за тоа што се работело во изминатата недела, што ќе се работи во идната недела, и кои активности треба да се преземат. Во општина Пехчево поради тоа што нема раководители потребно е градоначалникот барем еднаш неделно да

одржува состаноци со вработените на кои што освен извештаи за сработеното во претходната недела ќе добијат и задачи кои би требало да ги сработат во тековниот период. Освен тоа на состаноците би требало да се разговара и околу евентуалните проблеми и потешкотии кои што произлегуваат при извршувањето на задачите, со цел нивно навремено решавање. Со прецизирањето на работните задачи на вработените односно, кога секој вработен би знаел кои се неговите задолженија и која е временската рамка во која треба да се заврши задолжението би се олеснило и извршувањето на работните задачи, но и решавањето на евентуалните проблеми кои би произлегле од извршувањето на дадената задача. После секој состанок пожелно е да се изготви записник.

б) *Оддолу - нагоре* е комуникација од вработените кон надредените односно кон градоначалникот.

При ваквата комуникација раководителот/повисоките структури во општината потребно е да најдат време да слушаат, да прифаќаат идеи и размислувања без било какви предрасуди (политички, општествени, полови, итн) Вработените треба да споделуваат информации, да се спремни секогаш отворено да го кажат своето размислување без да се плашат дека тоа ќе остави некакви несакани последици.

Овој проток на внатрешна комуникација опфаќа кратки писмени или усни информации преку кои се известува за активностите или евентуалните проблеми, кои се споделуваат на неделните или месечните состаноци со вработените.

При писмената комуникација вработените задолжително треба да ја внесуваат е адресата на повисокиот раководител/секретар/градоначалник со цел да биде информиран за текот на работата.

Комуницирањето треба да биде:

- редовно;
- информацијата секогаш да биде точна, навремена и целосна;
- образложението кратко и концизно;
- потребно е да се споделуваат подеднакво добри и лоши информации;
- потребно е да се предлагаат можни решенија за проблемите;

Хоризонтална 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 од другите сектори/одделенија во согласност со кодексот на однесување на вработените. Ако е потребно може да се свикнуваат и формални состаноци за извршување на некоја работа, на пример; организација на некој настан во кој се вклучени повеќе колеги или за

дополнителна координација. Кога комуникацијата е електронска треба да се копира и е-адресата на раководителот на одделението.

Дијагонална комуникација има кога вработени од различни позиции на хиерархиската скала и различни организациски единици разменуваат информации меѓу себе (на пример; при планирање и извршување на буџетот, при подготовка на некоја проектна апликација, при развивање на план за ЛЕР кога се потребни информации од повеќе извори и различни експертизи исл). Секогаш кога таа комуникација е електронска треба да се копира и е адресата на раководителот на одделението или секторот. Дијагоналната комуникација може да биде формална во рамки на тимовите, но и неформална кога се гради став или консензус за 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 на општинската администрација особено да внимава. Се препорачува да се воспостават унифицирани и службени е-адреси за сите вработени (imeprezime@pehcevo.gov.mk) кои вработените ќе имаат обврска задолжително да ги користаат во професионалната комуникација.

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

Заради остварување на двонасочна комуникација, примачот на пораката треба што побргу да врати одговор преку електронска адреса дека пораката е примена.

Со цел да се остави повисок степен на професионалност како и да остане пишан траг од деловната кореспонденција потребно е да се применува пишаната комуникација за сите официјални информации, како на пример:

- Закажување на состанок;
- Испраќање на записник или поставување на мрежа на истиот за да биде достапен за сите;

- Изготвување на информација за седници на општинскиот совет;
- Барање за отсуство од одмор и согласност за истото, платено отсуство, итн
- Информации за рокови од одржани средби;
- Доставување на извештај итн;

КОМУНИКАЦИЈА ЛИЦЕ В ЛИЦЕ

Оваа комуникација опфаќа разговори, состаноци, кратко брифирање меѓу вработените во општина Пехчево. Таа може да биде формална или неформална, планирана или спонтанa. Дозволува можна промена во брзината на размена на информации со веднаш добиен повратен одговор. При оваа комуникација вработените отворено и искрено можат да поставуваат прашања и да добиваат образложенија за да се прецизираат деталите при реализација на задачите.

ТЕЛЕФОНСКА КОМУНИКАЦИЈА

Телефонската комуникација подразбира владеење со повикот/разговорот, односно со прашањето/одговорот кои сакате да ги размените. Таа е дел од професионалната комуникација помеѓу колегите, со надредените лица (градоначалникот, секретарот раководителите на сектори/одделенија), но и со граѓаните. Се реализира со поздравување и претставување на лицето што се јавува. Разговорот треба да биде јасен, разбирлив, краток и учтив, со јасна содржина и цел и со што помалку пречки од околината кои можат да го нарушат квалитетот на комуникацијата. Разговорот треба да заврши со поздрав. Треба да се задржи професионалниот однос, разговорот не треба да трае долго.

ИНТРАНЕТ (Мрежна комуникација)

Во општина Пехчево во план е да се воведe сопствен систем за мрежна комуникација, кој ќе биде организиран од систем- администраторот. Системот би требало да биде организиран по сектори и одделенија (Одделение за правни, општи работи и јавни

дејности, Одделение за финансиски прашања, одделение за урбанизам, комунални дејности животна средина, одделение за ЛЕР, итн.) каде што секој вработен има свој профил и каде што секој би можел да остави име и презиме и документи од службената документација.

На заедничката интернет платформа ќе се најдат сите важни документи, стратегии програми и закони до кои што секој вработен во секое време ќе има право да ги користи истите. На оваа мрежа ќе се прикачи записникот од секој колегиум, така што секој вработен ќе може да си ги прочита зададените задолженија.

Ваквиот начин би требало да биде дополнет со директна комуникација лице в лице, телефонска или е порака, со која би се прецизирале целите и задачите односно соработката што треба да се реализира меѓу вработените во општина Пехчево.

ВНАТРЕШНА КОМУНИКАЦИЈА ЗА АДМИНИСТРИРАЊЕ НА WEB СТРАНАТА НА ОПШТИНА ПЕХЧЕВО

На WEB страната на општина Пехчево се објавуваат информации од работењето на општина Пехчево, на пример; информации за закажување на седница на совет, акти од некое одделение, донесување на одредена стратегија итн.

Заради зголемена транспарентност на истата се објавуваат и месечни, квартални и годишни извештаи, Буџетот на општина Пехчево, информации за месни заедници и сите поважни одлуки на општината и тоа најчесто веднаш по достава на истите, од страна на одговорниот административен службеник.

Внатрешната комуникација за објави е организирана на релација: административен службеник и систем администратор на WEB страната. Објавата во нацрт верзија ја подготвува административниот службеник, ја доставува до раководителот на одделение, а тој одобрената и корегираната верзија ја доставува до систем администраторот. По објавувањето, раководителот на одделението уште еднаш ја контролира содржината и графиката (како визуелно изгледа текстот поддржан од дополнителни слики или графикони).

Се препорачува на WEB страната да се овозможи местокаде граѓаните можат да оставаат коментари, прашања, пофалби и поплаки за да се добијат механизми за повратен одговор за проценка на услугите на општината.

За подобрување на транспарентноста на WEB страната се препорачува информирањето на граѓаните да биде најмалку 48 часа претходно за дневниот ред на седниците на Советот на општината и организирањето на редовни состаноци со различни целни групи (месни заедници, пензионери, синдикати итн.). Се препорачува почесто дополнување на информацијата на огласната табла на влезот на општинската зграда поради недостапноста на интернет пристапот до одредени целни групи, а со тоа и немањето можност навремено да добијат информации за истото.

Дел од содржината на WEB страницата се споделува и на социјалната мрежа фејзбук, преку профилот на општина Пехчево.

ВНАТРЕШЕН СИСТЕМ НА ПРЕНЕСУВАЊЕ ЗНАЕЊА

Заради споделување на стекнатите знаења и информации од учество на обуки, но и заради усовршување и развој на општинските службеници се препорачува материјалите и презентациите од обуките да се копираат на интранет мрежа но и на е-адресите на сите службеници кои според работните задачи ги засега темата/ обуката. Во е-адресата задолжително се копира и е адресата на раководителот/градоначалникот.

За подобрување и усовршување на работната клима во општината се препорачува барем еднаш годишно да се организираат разни тим-билдинг активности поддржани од сопствени извори или од проекти на донатори или фирми со кои општината соработува. Во отсуство на други можности на мотивација на општинската администрација се препорачува овие тим билдинг активности да се спроведат со можност за некое патување надвор од Пехчево, каде што преку дружење би се подобрила комуникацијата без разлика на хиерархијата во општината, би се создала позитивна клима меѓу вработените, зголемување на довербата, искреност и отвореност за дискусија, создавање на поголема

почит меѓу вработените, зголемување на задоволството да се биде дел од тимот на општина Пехчево.

Важноста на внатрешната комуникација во секојдневното работење во општините никогаш не треба да се потцени. Добрата и успешна комуникација не бара многу ресурси од типот на 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/граѓаните. Само на овој начин ќе се открие скриениот потенцијал во секој вработен, ќе се чувствува задоволството 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 Пехчево.

Пехчево

Датум

30.09.2024

Општина Пехчево

Градоначалник

Александар Китански

