

РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
ОПШТИНА БЕРОВО

БР. 08-1539/1
19.04.2023.
БЕРОВО



ОПШТИНА
БЕРОВО
www.berovo.gov.mk

ПРОЦЕДУРА ЗА ВНАТРЕШНА КОМУНИКАЦИЈА ВО ОПШТИНА БЕРОВО



2023

Водејќи се од начелото за креирање услови за прецизна, концизна и навремена комуникација, меѓу сите организациски единици на ЕЛС Општина Берово, вработените со помош на Проектот на УСАИД „Зајакнување на капацитетите за искористување на ресурсите”, изработија Процедура за внатрешна комуникација.

Во Општина Берово, се јавуваат голем број потреби, чие што решавање бара интердисциплинарно знаење, усогласено со ангажирањето на повеќе организациски функции или експертско ангажирање на стручни лица од различни профили. Праксата одамна наметнала став и сфаќање дека за успешно раководење, потребен е професионален тим, кој има воспоставено успешна внатрешна комуникација.

Искуството покажува дека, воспоставувањето на добри врски во тимската работа, придонесува за намалување на хиерархиските односи, афирирање на улогите, целосно искористување на професионалноста и знаењето на поединецот, создавање на добра работна клима и повисок степен на доверба меѓу вработените.

Со оваа Процедура, се уредуваат односите, начините и фреквенцијата на размена на информации и документи, кои треба да стимулираат позитивна и мотивирачка организациска клима, негувана подеднакво професионално и посветено од сите вработени во општинската администрација на Општина Берово. Сите општински службеници, се должни да ја почитуваат и применуваат оваа процедура, од денот на нејзиното потпишување од страна на градоначалникот на Општина Берово.

Подрачје на примена:

Со цел, воспоставување на рационална организација, на движењето на работниците и алатите и зголемување на продуктивноста, оваа процедура ќе се применува на ниво на Општина Берово, во меѓусебна внатрешна комуникација, но и надворешно кон одделни целни групи. Веќе одреден период, тековното работење во Општина Берово, се базира врз примена на одредени воспоставени практики, при известување, организирање и транспарентност во работењето и делувањето, но со примена на оваа процедура, ќе се унапреди целокупната комуникација и текови што очекувано ќе придонесе кон поефективно и попрофесионално работење, како и кон генерално подобрување во давањето на услугите кон граѓаните.

Видови комуникациски текови

Вертикална комуникација претставува размена на информации и документи, меѓу градоначалникот и вработените.

а) **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 најчесто, усна директна комуникација. Овој комуникациски тек, се користи и при редовните состаноци, на сите вработени. Се препорачува, прво да се комуницира вербално, а потоа и писмено.

Комуникацијата одгоре – надолу обезбедува редовни извештаи, од сите вработени кон своите претпоставени. Извештаите опфатуваат дел, за тоа што е сработено минатата недела, а се прават и планови што ќе се работи следната недела и кои акции или активности треба да се преземат. Раководителите се среќаваат со вработените, барем еднаш неделно и дискутираат за работите кои се во надлежност на одделението. Исто

така ги слушаат прашањата и проблемите од своите вработени и разговараат за начинот на кој можат да бидат решени или надминати. Понекогаш состаноците се неформални, но и тогаш се задржува професионалното ниво, во интеракцијата меѓу вработените. Препорачливо е да има и редовни формални состаноци, со 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 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 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. Ваквиот вид комуникација, ќе биде поефикасен, ако се користи план, што ќе се презентира на раководителот/градоначалникот, а целите треба да бидат 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 (како на пример организација на некој настан), 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.

Дијагонална комуникација

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, при објавување на некој повик и слично, 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.

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 (име и презиме@berovo.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 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 Берово 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 посекоро да врати одговор дека пораката е примена.

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

- Закажување на состанок
- Испраќање на записник или поставување на истиот на мрежа, да биде достапен до сите
- 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
- Давање информации од одржани средби
- Доставување на извештај

Комуникација лице в лице

Оваа комуникација, опфаќа разговори, состаноци, кратко брифирање меѓу вработените во Општина Берово. 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 добиените задачи.

Состаноци, средби и колегиум

Во Општина Берово, постои практика на официјални и неофицијални состаноци (со и без дневен ред), на вработените по одделенија, на соработници кои работат на одредена тема заеднички, на градоначалник со вработени, за консултации за конкретна активност и сл. Општина Берово им дозволува на сите раководители на одделенија и сите општински службеници 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 не (мора да) е толку формален. Се организира по потреба, или барем еднаш месечно. Целта е да се направи пресек на сработеното, да се види напредокот или застојот и причините кои го забавуваат непреченото спроведување на одредени работни задачи. На овој состанок се прераспоредуваат силите, доколку има потреба, се ревидираат плановите, се споделуваат информации и знаење и се усогласуваат временските рокови. Ваквите

состаноци придонесуваат во синхронизирање на работата на оделението и создаваат поволна клима за тимска работа.

Општина Берово има воспоставено пракса на одржување колегиум еднаш неделно (градоначалникот со сите раководители и назначени општински службеници, најчесто во понеделник во 08: 00 часот).

За текот на колегиумот, се води записник, од страна на записничар, кој редовно го објавува записникот на мрежа, каде што сите вработени, можат во секое време, да ги прочитаат своите задолженија. На колегиумот, градоначалникот ги чита задолженијата од претходниот колегиум и за сите што смета дека се незавршени или нецелосно завршени, вработените на кои им се дадени задолженијата, усно известуваат за преземените активности, врз база на записникот и произлезените задолженија од претходно одржаниот колегиум. Колегиумот во општина Берово е состанок, на кој секој вработен може да сподели било каква информација идеја, предлог, грижа, проблем во рамките на делувањето како и да постави прашање пред колегите. Дури и во случај на неодобрување или несогласување, со определен став или одлука, секое мислење е добредојдено, затоа што на тој начин, се зајакнува тимскиот пристап, во решавањето на проблемите и реализирањето на задачите и секој вработен ќе преземе одговорност за тоа што дискутираше или предложил. Целта на колегиумот, е да се следи извршувањето на работните задачи, да се споделуваат мислења и ставови и заедно да се изнајде решение, за одредени предизвици, но и да се споделат што поголем број на информации, со што ќе се избегне преклопување на активностите. Записникот со заклучоците се става на мрежа, веднаш по завршување на колегиумот, или најдоцна наредниот ден, а сите вработени имаат право, доколку не се согласуваат со одредени решенија и заклучоци, на следниот колегиум, да дадат образложение, зошто не може, определен заклучок/ задолжение, да биде реализиран.

Ефикасноста на состаноците, средбите и колегиумот е неопходна и важна за тековното работење. Ефикасните состаноци не се случуваат сами по себе, туку бараат промислено планирање за: текот на состанокот, индентификација на учесниците, водење записник, а подоцна креирање и споделување на известување или записник за одржаниот состанок. За подобра подготовка и споделување на навремени информации како и нивно прибирање потребно е да се изготвува дневен ред и истиот ќе ги даде главните насоки за средбите, што пак не значи дека нема да може да се прошири или дополнити за тековни или ургентни прашања кои се во надлежност на ЕЛС. Праксата на редовните колегиуми, покажува дека и без претходно доставен дневен ред, секој колега покажува професионалност и респект за дискусијата на останатите. Колегиумот го води Градоначалникот, а останатите раководителите, односно сите сте присутни реферираат за статусот на извршените задачи и добиваат нови задачи за тековната недела.

Телефонска комуникација

За тел комуникација во општина Берово, е задолжено лицето Маја Двојаковска, распоредено на работно место Самостоен референт за Архива и технички секретар, иако и останатите вработени, по потреба одговараат на прашања од граѓани и институции. Телефонската комуникација секогаш треба да биде професионална, кратка, учтива и прецизна. 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 разбиралив, прецизен и учтив, со јасна содржина и цел, со што помалку пречки, од надворешноста што можат да го нарушаат квалитетот на комуникацијата. Разговорот треба да заврши со поздрав.

Инtranет (мрежна комуникација)

Општина Берово поседува сопствен систем за мрежна комуникација, организиран од систем-администраторот. Системот е организиран по сектори и одделенија, каде што секој вработен има свој профил, и каде што секој вработен може да остави и да преземе, односно да разменуваат службена документација. На заедничка инtranет платформа може да се најдат сите важни документи, стратегии, програми, закони.....до кои секој вработен има пристап и право да ги користи истите.

На мрежа, се објавува и записникот од колегиум, како секој вработен, во секое време, може да си прочита своите задолженија од колегиумот.

На веб страната на општина Берово, секојдневно се објавуваат информации од работатата на општината, на пр. благовремено по закажување на седницата на совет, се прачува дневниот ред за седницата на совет, благоврено по завршување на седницата и изработка на службениот гласник од страна на службите во Одделението за општи и правни работи, одговорно лице го прикачува „Службениот гласник” , по дојава на службеник заради одредена законска обврска, на акти од некое одделение на пр. финансиски прашања урбанизам или слично, одговорното лице кое објавува на веб страната, веднаш а најдоцна во рок од 2 дена по доставата, ги објавува доставените информации, при донесување на одредена стратегија, исто така, таа се објавува на веб страната на Општина Берово.

Заради зголемена транспарентност, на веб страната на општина Берово, се објавуваат и месечни, квартални извештаи, граѓански буџет, годишни програми и извештаи, информации за месни заедници и сите поважни одлуки на општината, најчесто веднаш по достава на истите од одговорниот службеник.

Ваквиот начин на комуникација е поткрепен и 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 Берово.

Денес во деловниот свет, сè поголем број проблеми и прашања, можат успешно да се решат, само преку воспоставување на добри односи и тимска работа. Настојувањето да се задоволат барањата на граѓаните и постојаните промени на барањата на околината, како и зголемувањето на потребите на населението и потрагата кон подобар и поквалитетен живот на граѓаните, кое нешто е основна цел на локалната самоуправа, наметнуваат потреба за брза, компетентна реакција на општинските служби, креирана врз основа на професионалност и знаење, а тоа може да се обезбеди само со тимска работа и воспоставување на добра внатрешна комуникација.

Берово,

Датум

19.04.2023

