

**ZARZĄDZENIE NR 19/2013**  
**Wójta Gminy Lubiszyn**

**z dnia 05.04.2013r.**

**w sprawie procedury komunikacji wewnętrznej w Urzędzie Gminy Lubiszyn.**

*Na podstawie art. 33 ust. 3 ustawy z dnia 8 marca 1990 roku o samorządzie gminnym (Dz.U. z 2001r. Nr 142, poz. 1591 ze zmianami) w celu usprawnienia określenia zasad przepływu informacji wewnątrz Urzędu Gminy a także na zewnątrz z podmiotami zewnętrznymi, a tym samym usprawnienia standardu informacji i komunikacji w kontroli zarządczej zarządzam, co następuje:*

- § 1. Ustalam procedurę komunikacji wewnętrznej określoną w załączniku do zarządzenia.
- § 2. Wykonanie zarządzenia powierzam Zastępcy Wójta.
- § 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podjęcia.

**Wójt Gminy**

*mgr inż. Tadeusz Karwasz*



## **PROCEDURA KOMUNIKACJI WEWNĘTRZNEJ**

### **1. CEL PROCEDURY**

Celem procedury jest usprawnienie przepływu informacji wewnątrz Urzędu.

### **2. PRZEDMIOT PROCEDURY**

Procedura określa zasady przepływu informacji w strukturze pionowej (między kierownictwem a pracownikami) i poziomej (między komórkami organizacyjnymi Urzędu).

### **3. ZAKRES OBOWIĄZYWANIA**

Procedura obowiązuje wszystkich pracowników Urzędu.

### **4. ODPOWIEDZIALNOŚCI I KOMPETENCJE**

#### **Rolą najwyższego kierownictwa jest:**

- a. Komunikowanie wizji i misji Urzędu;
- b. Przekazywanie pracownikom informacji o celach, planach, strategii rozwoju;
- c. Informowanie o wynikach pracy;
- d. Budowanie atmosfery współpracy i zaangażowania.

#### **Rolą kierownictwa jest:**

- a. Przekazywanie pracownikom informacji uzyskanych od najwyższego kierownictwa;
- b. Udostępnianie pracownikom wszystkich informacji niezbędnych do wykonywania bieżącej pracy;
- c. Udzielanie informacji zwrotnej dotyczącej wyników pracy;
- d. Wspieranie pracowników w realizacji pomysłów usprawnienia pracy Urzędu;
- e. Rozpowszechnianie dobrych praktyk;
- f. Umożliwienie i wspieranie przepływu informacji między komórkami organizacyjnymi Urzędu;

#### **Rolą pracowników jest:**

- a. Dzielenie się informacją i wiedzą z innymi pracownikami;
- b. Poddawanie pomysłów i inicjowanie procesu doskonalenia pracy własnej i całego Urzędu;
- c. Dokładne zapoznanie się z informacjami otrzymywanymi od kierownictwa;
- d. Korzystanie z wszystkich dostępnych kanałów (sposobów) przekazywania informacji.

### **5. SZCZEGÓŁOWE ZASADY POSTĘPOWANIA**

Na system komunikacji wewnętrznej w Urzędzie składają się następujące elementy zarządzenia i dyspozycje:

- a. cotygodniowe narady kierownictwa,
- b. kwartalne spotkania z pracownikami,
- c. indywidualne rozmowy z pracownikami,
- d. poczta elektroniczna,

- e. wewnętrzna sieć telekomunikacyjna,
- f. wewnętrzne karty usług,
- g. szkolenia wewnętrzne,
- h. ocena pracownicza,
- i. cykliczne spotkania integracyjne.

#### **6. MONITORING PROCEDURY**

Czynności związane z monitorowaniem procedury komunikacji wewnętrznej prowadzone są na bieżąco przez kierowników.

Okresowe raporty z badań ankietowych z obszaru satysfakcji klienta -- klient wewnętrzny – są podstawą do weryfikacji i doskonalenia procedury.