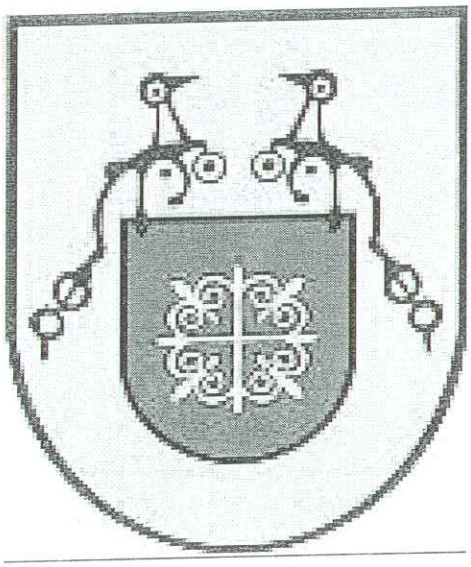
РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
ОПШТИНА РАНКОВЦЕ



ПРОЦЕДУРА ЗА ВНАТРЕШНА КОМУНИКАЦИЈА ВО ОПШТИНА РАНКОВЦЕ

2023 година
Ранковце

РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
ОПШТИНА РАНКОВЦЕ
Бр. 08-1095/1
06.11 2023 год.
РАНКОВЦЕ

ПРОЦЕДУРА ЗА ВНАТРЕШНА КОМУНИКАЦИЈА ВО ОПШТИНА РАНКОВЦЕ

ВАЖНОСТ И КОРИСТ ОД ЕФИКАСНА ВНАТРЕШНАТА КОМУНИКАЦИЈА ВО ОПШТИНАТА ПРЕКУ ПРИМЕНА НА ПРОЦЕДУРАТА ЗА ВНАТРЕШНА КОМУНИКАЦИЈА

Општина Ранковце има интенција да биде општина со висок квалитет на живеење, која во себе интегрира развиена локална економија, квалитетна современа инфраструктура, одржлив развој на локално ниво, безбедни и среќни граѓани.

Во оваа насока, мисијата на општинската администрација е да овозможи услуги со врвен квалитет за граѓаните на својата општина, преку ефикасно, транспарентно и одговорно работење.

Во насока на креирање прецизна, концизна и навремена комуникација меѓу сите организациски единици, како и создавање услови за тимска работа, меѓусебна соработка и креирање мотивирачка средина, Општина Ранковце, со поддршка од Проектот на УСАИД за Зајакнување на капацитетите за искористување на ресурсите, изработи Процедура за внатрешна комуникација.

Со оваа процедура јасно и концизно се дефинираат формите, начините и облиците на комуникација помеѓу вработените во Општина Ранковце, односно размената на информации на сите хиерархиски нивоа.

Општинската администрација има обврска да ја почитува и применува оваа процедура од денот на потпишувањето од градоначалникот на Општина Ранковце. Истата, може да биде дополнувана и ревидирана кога за тоа ќе се јави потреба.

Со примената на ефикасна внатрешна комуникација во Општина Ранковце ќе се постигне зголемена координација и информираност меѓу вработените, спречување комуникациски пречки и недоразбирања и создавање средина за отворен и позитивен дијалог. Успешната внатрешна комуникација нема да биде само од корист за целата општинска администрација и градоначалникот, туку и за целата јавност, бидејќи приоритет на локалната самоуправа Ранковце секогаш е задоволството на локалната заедница и квалитетот на општинските услуги за своите граѓани.

Видови комуникациски текови

Во Општина Ранковце официјалната комуникација се одвива низ три комуникациски текови: вертикална, хоризонтална и дијагонална.

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

а) Одгоре – надолу или надолна комуникација, (кога започнува од градоначалникот или раководителите и се движи кон подредените) може да биде во форма на : е-пошта, писмен документ, меморандум и усна директива.

Овој комуникациски тек се користи и при редовните состаноци на сите вработени и од сите вработени кон своите претпоставени.

Раководителите на организациските единици треба да свикаат состанок и да се сретнат со колегите, секој во своето одделение/сектор, и да разговараат за текот на

работата, како и за начинот на кој можат да бидат решени или надминати тековни предизвици. Дури и ако тие состаноци се неформални, сите присутни треба да го задржат професионалното ниво во комуникацијата.

Редовниот колегиум (во поширок или потесен состав, зависно од видот на проблематиката), е исто така вертикална надолна комуникација, затоа што на колегиум градоначалникот и другите колеги се информираат за статусот на одредена задача, има ли прогрес, потребни ли се интервенции и како да се продолжи. Во Општина Ранковце, колегиумот го закажува градоначалникот и тој се одржува еднаш неделно со сите раководители, кои потоа ги пренесуваат информациите од состанокот на своите колеги во рамките на секоја организациска единица пооделно.

б) Оддолу – нагоре или нагорна комуникација, (кога започнува од пониските ешалони, од подредените и се движи кон повисоките хиерархиски структури, кон раководителите или градоначалникот), е најчесто неформална, бидејќи општинската администрација во Општина Ранковце е мала и обично предизвиците се решаваат не преку формални канали и свикување состаноци, туку преку директна комуникација меѓу засегнатите страни.

Кога некој вработен има потреба да комуницира со надреден службеник или градоначалникот, има апсолутна слобода и право да се обрати директно, но доколку процени дека за тоа е потребно формално свикување состанок, и тоа е не е исклучено. Доколку станува збор за координативен состанок меѓу колеги од различни организациски единици, тогаш се препорачува без разлика на формата која ќе се избере за состанокот (формален или неформален), да има пишан траг од истиот, преку записник или кратко резиме со заклучоци или чекори кои треба да се преземат. Раководителот мора да најде време и внимателно да ги сослуша своите колеги, а тие мора да знаат како да споделуваат информации.

Ако обраќањето е до градоначалникот и притоа се користи писмена електронска комуникација, вработените секогаш треба да ја копираат и е-маил адресата на својот раководител, со цел да биде информиран за текот на работата. Вработените во општинската администрација треба да споделуваат и добри и лоши вести, а при истакнување на евентуални проблеми, потребно е да се предложи можно решение.

Се охрабруваат сите вработени во Општина Ранковце секогаш да го кажат своето мислење за било што, без да се плашат дека тоа ќе има последици.

Хоризонтална (латерална) комуникација претставува размена на информации и документи, меѓу колегите кои работат на исти или слични задачи и комуницираат неформално и по потреба.

Доколку е потребно, може да се свикуваат и формални состаноци за некоја работа (на пр. организација на некој настан, реализација на некој проект или манифестација), бидејќи тогаш се вклучени повеќе колеги, или ако се од различни одделенија и ако е потребно нивно видување за доразјаснување или за дополнителна координација. Кога комуникацијата е електронска, (исто како и при вертикалната комуникација), треба да се копира 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 подготовка на некоја проектна апликација, при градењето на меѓусекторски тимови, при развивањето план за ЛЕР, при објавување на некој повик, кога се потребни информации од повеќе извори и различна експертиза).

Повторно, кога таа комуникација е електронска, треба да се копира раководителот на одделението.

Во насока на подобрување на дијагоналната комуникација, раководните лица во општината треба да ги поттикнуваат пријателските и неформалните професионални односи и интеракција.

Комуникациски канали

Професионалната внатрешна комуникација може да се одвива преку: разговор лице в лице, електронски (е-пошта), видеоконференциски повик, неформална комуникација (интернет, социјални мрежи Facebook, Twitter, Instagram, Linked In, Viber, СМС пораки, е-весник, е-билтен), писмено известување, состанок, телефон.

- **Комуникација лице в лице**

Оваа комуникација е најсоодветна за презентации, разговори, состаноци, кратко брифирање на колегите. Може да биде формална и неформална, планирана или по потреба. При оваа комуникација, вработените може да поставуваат прашања и да добиваат образложенија, за да се прецизираат деталите при реализацијата на добиените задачи.

- **Состаноци, средби, колегиуми**

Во Општина Ранковце, постои пракса на официјални и неофицијални состаноци (со и без дневен ред, ад хок состаноци заради итност), на вработените по одделенија, на соработниците кои работат на одредена тема заеднички, за консултации за конкретна активност или за краткорочни и долгорочни планирања.
Општина Ранковце им дозволува на сите раководители на одделенија 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 се многу формални. Се организираат дневно, седмично, месечно или по потреба. Целта е да се направи пресек на сработеното, да се види напредокот или застојот, како и причините кои го забавуваат непречената спроведување на одредени работни задачи. На овие состаноци, се прераспоредуваат силите и ресурсите, доколку има потреба, се ревидираат плановите, се споделуваат информации и знаење и се усогласуваат временските рокови. Ваквите состаноци придонесуваат во синхронизирање на работата на одделението и создаваат поволна клима за тимска работа.

Општина Ранковце, има воспоставено пракса на одржување на колегиум четири пати месечно, обично секој понеделник (градоначалникот со раководителите и назначените општински службеници). За текот на колегиумот, досега не се водеше записник, но со усвојување и потпишување на оваа Процедура се воведува и таква пракса, со цел вработените во општинската администрација во секое време да можат да се информираат за задолженијата, соодветно да ги прераспределат задачите и да го следат напредокот на истите.

На колегиумот, градоначалникот ги чита задолженијата од претходниот колегиум за кои што смета дека се незавршени или нецелосно завршени. Тој бара усно известување од раководителите на кои им се дадени задолженијата за преземените активности.

Колегиумот во Општина Ранковце е состанок, на кој секој раководител, може да сподели информација, идеја, предлог, грижа, проблем во рамките на делувањето, како и да постави прашање. Дури и во случај на неодобрување или несогласување, со определен став или одлука, секое мислење на колегиумот е добредојдено, затоа што на тој начин, се

зајакнува тимскиот пристап во решавањето на проблемите и реализирањето на задачите, така што секој раководител и вертикално надолу секој вработен од секторот/одделението ќе преземе одговорност за тоа што дискутирал или предложил. Целта на колегиумот е да се следи извршувањето на работните задачи, да се споделуваат мислења и ставови и да се изнајде заедничко решение за одредени предизвици, но и да се споделат што поголем број на информации, со што ќе се избегне преклопување на активностите и ќе се постигне поголема ефикасност во реализацијата.

Записникот со заклучоците ќе се испраќа на е-маил, во рок од 2 дена по завршувањето на колегиумот, а сите присутни на колегиумот имаат право, доколку не се согласуваат со одредени решенија и заклучоци, да испратат е-маил за потребните измени со дадено образложение. Ефикасноста на состаноците, средбите и колегиумите е неопходна и многу важна за тековното работење.

- **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 истата, се детали на кои треба секој вработен во општинската администрација особено да внимава.

Вработените треба да користат официјални електронски адреси :
(име и презиме@rankovce.gov.mk). Во случаи кога не се користи службената е-маил адреса, на крајот на пораката, треба да се нагласи дека комуникацијата е службена, со целосен потпис на испраќачот (име и презиме, работна позиција во Општина Ранковце и телефонски контакт). Содржината на пораката треба да е јасна, конкретна и да одразува официјална и професионална комуникација.

За да се постигне двонасочна електронска комуникација, потребно е примачот на електронската порака, што поскоро да врати одговор дека пораката е примена.

Со цел постигнување повисок степен на професионалност, како и да се обезбеди пишан траг од деловната кореспонденција, потребно е да се применува електронска комуникација за сите официјални комуникации, како:

- Закажување на состанок
- Испраќање на записник
- 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 извештаи
- Известување за измена на информации на веб-страната до одговорното лице за ажурирање на информации и испраќање на нови информации;

Информациите за настани се објавуваат на веб-страната и на Facebook страницата на Општина Ранковце и тоа по потреба, по завршување на настанот, со слики и текст за информирање на граѓаните за одржаниот настан.

За да одиме чекор понапред, преку оваа Процедура се препорачува внатрешната комуникација во овој дел да се одвива на следниот начин: раководителот на одделението (или друг службеник со одобрение од непосредниот раководител) испраќа информација до одговорното лице за ажурирање на веб страната и Facebook страницата за потребната објава. Потоа одговорното лице во координација со веб-администраторот (или одделението за ИТ), го реализира техничкиот дел од објавата. Секој од раководителите на одделенијата ја

проверува објавата, нејзината точност и навременост. За функционирање на веб страната се задолжува одделението за правни и општи работи.

Граѓаните се редовно информирани за активностите на општината во секој сегмент од нејзиното работење. Дел од содржините објавени на веб страницата, соодветно прилагодени се објавуваат и на фејсбук страницата на Општина Ранковце. Раководителите на одделенијата, потребно е да вршат проверка на содржините и по истекот на рокот на одредени објави да информираат за нивното повлекување од веб-страната или архивирање во соодветно мени.

Општина Ранковце, преку својата веб-страна, треба да обезбеди материјалите поврзани со Советот да се поставуваат во посебно мени „Совет", по доставувањето од одделението за правни и општи работи (дневен ред, материјали за седница „Службен гласник").

По информација од релевантен службеник заради почитување на одредена законска обврска, на акти од одредено одделение (за финансиски прашања, урбанизам и др.) одговорното лице кое објавува на веб-страната, веднаш, а најдоцна во рок од два дена по доставата, ги објавува доставените информации. Исто така, по финализирање и усвојување на одредени стратешки планови, документи или акциски планови, и тие се објавуваат на веб-страната.

Во функција на транспарентноста, досега редовно се објавуваа и ќе продолжат да се објавуваат квартални извештаи, граѓански буџет, годишни програми и извештаи, информации за месни и урбани заедници, невладини организации, стопански субјекти, сите поважни одлуки на општината, најчесто веднаш по доставата на истите од одговорниот службеник.

- **Телефонска комуникација**

Во Општина Ранковце, телефонската комуникација се одвива преку фиксна или мобилната телефонија. Дел од службениците имаат службени телефони, но поголем дел од службениците ги користат своите приватни телефони.

Општина Ранковце има и своја VIBER група, преку која се комуницира за одредени информации, настани и слично.

- **Писмена комуникација**

Овој вид на комуникација се користи за меѓуодделенската комуникација за одредени области (на пр: нарачка по склучен договор и спроведена постапка за јавна набавка за што постои посебна процедура, барање и достава на предлог буџет на секторот/одделението, известување за одредени постапки поврзани со договори, специфични ситуации за кои е потребно пишана трага и слично).

Исто така, доколку усната комуникација не даде резултат за одредени задолженија, раководителот, јасно и концизно го известува вработениот за дадените задачи по што истиот треба да постапи веднаш или во рокот даден во известувањето.

- **Писмена комуникација надвор од општината**

Овој вид комуникација Општина Ранковце ја користи за кореспонденција со лица и институции со кои има деловни односи во своето секојдневно работење. Таа се остварува преку деловни писма. Според содржината на деловното писмо, може да стане збор за известување, потврда, покана, предлог, понуда. Со цел задржување на професионалното

ниво на комуницирање, информацијата или содржината на деловното писмо треба да биде ставена во формат на лого или меморандум на општината.

Општина Ранковце на својата веб-страна има готови обрасци на барања, приговори, жалби, формулари за поплаки, за даночна пријава, барање на промена на статус на имот, барање за отстранување на постоечки објект, барање извод од ДУП, барање еднократна парична помош и сл. Во овие формулари граѓаните многу лесно ги изразуваат своите потреби, бидејќи тие не бараат особена електронска писменост, туку внесување само на основните информации како име, презиме, контакт, адреса и кој е проблемот што се пријавува.

- **Комуникација при остварување на правото за пристап до информации од јавен карактер**

Во Општина Ранковце, со приемот на секое барање за пристап до информации од јавен карактер, лицето задолжено за посредување, постапува веднаш со отворање на деловоден број и изготвување на писмен допис до соодветниот раководител на одделение кој е имател на информацијата, со барање одговор веднаш или најдоцна во рок од три работни дена, со цел навремено изготвување на одговор согласно ЗСПИЈК. Лицето во чија надлежност е соодветната проблематика, доставува писмен одговор, кој потоа со изготвено решение се доставува до барателот.

- **Внатрешна комуникација во делот на архивското работење**

Во Општина Ранковце, согласно Законот за канцелариско и архивско работење, приемот на документи (барања, известувања, фактури, молби) од надворешни лица, се врши во Архивата на Општина Ранковце од страна на овластен службеник. Овластеното лице за прием на документи го прима документот и го заведува со деловоден број. По приемот и доделувањето на деловоден број преку интерна книга, документот се доставува до раководното лице на одделението или службеникот за кој е наменет. Раководителот е должен да го прими документот и да го распредели до назначено службено лице од одделението за понатамошно постапување. Службениците кои работаат одредени предмети, должни се после обработката и завршување на соодветниот предмет, најдоцна во рок од 5 дена истиот да го предадат во писарница, во уредно пополнета хартиена обвивка. Роковниот штембил го пополнува службеното лице кое го решавало предметот. Службените лица не смеат да примат предмети на кои нема да има заведен деловоден број. Доколку се појави таква ситуација, должни се во приемница да побараат да им се издаде деловоден број, да се заведе, да се скенира и правилно да се испрати предметот.

Одржувањето на професионална, формална и неформална комуникација, почитувањето на воспоставените процедури и одговорности, претставува основа за градење на силни капацитети, кои ќе работат тимски, со мотивирачки дух кој ќе придонесе за покажување на знаењето на секој поединец.

Придржувањето кон насоките од овој документ кој го дефинира начинот на интерна комуникација е задолжително од страна на сите вработени во Општина Ранковце.

Упатствата и препораките ќе започнат да се применуваат од денот на нивното донесување.

03 Ноември, 2023година

Општина Ранковце
Градоначалник
Борче Спасовски