

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI
ELEKTRONICZNEJ**

**Urząd Gminy
Stara Biała**

In 4

**Wewnętrzne komunikowanie
się w Urzędzie Gminy
Stara Biała**

**Wydanie 1
z dnia 01.10.2010 r.
Strona: 1**

OPIS POSTĘPOWANIA

Celem działań prowadzonych zgodnie z niniejszą instrukcją jest:

1. doskonalenie obsługi klientów wewnętrznych poprzez zbudowanie skutecznego i efektywnego systemu komunikacji wewnętrznej,
2. skrócenie czasu dostępu pracowników Urzędu do informacji,
3. minimalizacja prawdopodobieństwa korzystanie z informacji nieaktualnych, niejasnych lub niepełnych,
4. wyeliminowanie zakłóceń we współpracy między komórkami organizacyjnymi oraz utrudnień w dostępie do informacji,
5. ograniczenie dystrybucji rozpowszechniania informacji.

W Urzędzie ustanawia się następujące zasady wewnętrznego komunikowania się między różnymi szczeblami i referatami Urzędu Gminy:

1. Każda informacja dotycząca zmiany organizacji pracy referatów Urzędu Gminy:
 - a) nr telefonu, siedziba, osoba właściwa do kontaktu w sprawie,
 - b) zakres działania danej komórki (w związku ze zmianami przepisów prawa bądź funkcjonowania) wymaga niezwłocznie przekazaniu kierownikom komórek organizacyjnych. Informacja winna być przekazana w formie nie wymagającej dalszego przetwarzania poza ewentualną zmianą formatu dokumentu elektronicznego i układu treści.
2. Za umieszczenie określonych ustawowo informacji w Biuletynie Informacji Publicznej oraz ich aktualizację odpowiedzialny jest wyznaczony pracownik Urzędu. Kierownicy referatów Urzędu przekazują do wyznaczonego pracownika informacje istotne dla mieszkańców Gminy Stara Biała celem zamieszczenia ich na stronie internetowej Urzędu. Wszystkie informacje zamieszczane na stronie internetowej Urzędu konsultowane są z Wójtem Gminy lub Sekretarzem Gminy.

**Autor dokumentu:
Anna Kikolska**

**Zatwierdził do użytkowania:
Aleksandra Górzyńska**

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI
ELEKTRONICZNEJ**

**Urząd Gminy
Stara Biała**

In 4

**Wewnętrzne komunikowanie
się w Urzędzie Gminy
Stara Biała**

**Wydanie 1
z dnia 01.10.2010 r.
Strona: 2**

3. Kierownicy referatów Urzędu są obowiązani do przekazywania podległym pracownikom istotnych informacji uzyskanych na naradach z najwyższym kierownictwem.
4. Dystrybucja przepisów wewnętrznych (zarządzeń, pism okólnych itp.) jest obowiązkiem kierowników referatów. Każdy pracownik winien zapoznać się z treścią dokumentu niezwłocznie po wprowadzeniu go do obiegu.
5. Zabrania się przechowywania dokumentów w miejscach niedostępnych dla pozostałych pracowników (np. szafach lub biurkach zamykanych na czas nieobecności pracownika na stanowisku) – o ile nie wymaga tego status dokumentu nadający ograniczenie w dostępie.
6. Pracownik planujący nieobecność w pracy (niezależnie od długości jej trwania) jest obowiązany przekazać wszelkie informacje związane z prowadzonymi sprawami osobie wyznaczonej na zastępstwo. W przypadku istnienia przesłanek uniemożliwiających wskazanie tej osobie (np. brak w danym referacie pracownika o wymaganych kompetencjach) odpowiedzialnym za zachowanie ciągłości załatwiania spraw przydzielonych nieobecnemu pracownikowi jest bezpośredni przełożony osoby nieobecnej.
7. Pracownik posiadający informacje istotne dla zadań realizowanych na innym stanowisku pracy jest obowiązany do niezwłocznego ich udostępnienia na każde żądanie zainteresowanego, o ile nie są one objęte tajemnicą służbową lub zakwalifikowane jako informacje poufne bądź tajne, oraz czynności związane z udostępnieniem nie prowadzą do zakłóceń realizacji własnych zadań: w tym przypadku decyzję o udostępnieniu informacji podejmuje niezwłocznie bezpośredni przełożony, a jeżeli z uwagi na status informacji nie posiada wystarczających uprawnień, decyzję podejmuje osoba właściwa wg odnośnych regulacji prawnych.
8. Pracownik opuszczający stanowisko pracy w ramach realizacji powierzonych spraw jest obowiązany pozostawić możliwie precyzyjną informację o miejscu do którego się udaje, przewidywanym czasie trwania nieobecności oraz sposobie kontaktu w tym czasie, jeżeli jest taka możliwość. Powyższe dotyczy w szczególności osób posiadających uprawnienia decyzyjne.

**Autor dokumentu:
Anna Kikolska**

**Zatwierdził do użytkowania:
Aleksandra Górzyńska**

**SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI
ELEKTRONICZNEJ**

**Urząd Gminy
Stara Biała**

In 4

**Wewnętrzne komunikowanie
się w Urzędzie Gminy
Stara Biała**

**Wydanie 1
z dnia 01.10.2010 r.
Strona: 3**

9. Wszelkie informacje związane z prowadzonymi sprawami, które mają znaczenie dla sposobu ich załatwienia, należy przekazywać w formie pisemnej – dekretacji na dokumencie lub notatki służbowej; nie dotyczy to sytuacji, w której informacja jest przekazywana bezpośrednio osobie realizującej zadanie i nie ma potrzeby dalszego jej obiegu.

10. Informacje, które ze względu na charakter nie wymagają zachowania obiegu zgodnego z hierarchią służbową, należy przekazywać osobie zainteresowanej niezwłocznie, niezależnie od tego czy osoba ta zwróciła się sama o dostarczenie informacji. Sposób przekazania informacji powinien zapewnić jak najszybsze dotarcie do adresata, z uwzględnieniem zasad zachowania bezpieczeństwa informacji . Tworzone w ten sposób kanały przepływu informacji powinny umożliwiać komunikację zwrotną.

11. Dokumenty noszące charakter opracowań, zestawień etc (zawierające informacje mogące być przydatnymi w innych sprawach lub dla celów sprawozdawczych, porównawczych bądź analitycznych) winny być archiwizowane przez twórcę je pracownika w wersji elektronicznej umożliwiającej dalszą edycję celem zabezpieczenia zasobu dla baz elektronicznego obiegu dokumentów.

12. W celu sprawnego przekazywania bieżących informacji dotyczących wszystkich pracowników Urzędu, zwoływane są przez Wójta Gminy lub Sekretarza Gminy narady. Narady zwoływane są w miarę potrzeb jednak nie rzadziej niż 1 razy w miesiącu.

**Autor dokumentu:
Anna Kikolska**

**Zatwierdził do użytkowania:
Aleksandra Górzyńska**