

## **PROCEDURA KOMUNIKACJI WEWNĘTRZNEJ W POWIATOWYM URZĘDZIE PRACY W OTWOCKU**

### **1. CEL PROCEDURY**

Celem procedury jest usprawnienie przepływu informacji wewnątrz Powiatowego Urzędu Pracy w Otwocku.

### **2. PRZEDMIOT PROCEDURY**

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

### **3. TERMINOLOGIA (definicje, skróty)**

- **Komunikacja wewnętrzna** – obejmuje przede wszystkim kanały kontaktu między poszczególnymi szczeblami Powiatowego Urzędu Pracy w Otwocku, zarówno kontakty “w górę” i “w dół” – pionowe – pracowników z kadrą kierowniczą oraz poziome – między różnymi komórkami organizacyjnymi. Podstawowym działaniem w zarządzaniu komunikacją wewnętrzną firmy jest ułatwienie pracownikom kontaktu z kierownictwem. Jej głównym celem jest poprawa efektywności organizacji przez usprawnienie przepływu informacji.

- **Komunikacja pionowa** dotyczy najczęściej komunikatów formalnych przepływających pomiędzy pracownikami i ich przełożonymi w celu osiągnięcia założonych celów, przekazania informacji i poleceń, a także zasygnalizowania spraw wymagających szczególnej uwagi lub rozwiązania problemu. Mówimy wówczas o komunikacji skierowanej ku dołowi. Możemy mieć również do czynienia z odwrotnym kierunkiem komunikacji pionowej – skierowanej ku górze. Ma to miejsce gdy podwładni informują przełożonych o swoich osiągnięciach, stopniu wykonanych zadań, występujących w pracy problemach itp.

- **Komunikacja pozioma** ulepsza koordynację w organizacji i pomaga w rozwiązywaniu problemów. Przebiega ona między członkami tej samej grupy lub pracownikami pełniącymi funkcje na tym samym poziomie. Komunikacja ta może mieć charakter formalny jak i nieformalny.

- **Informacja zwrotna** udzielona pracownikowi na temat efektów jego pracy w sposób bezpośredni i zrozumiały. Dotyczy zarówno informacji pozytywnej jak i negatywnej.

- **Dekretacja** skierowanie sprawy do odpowiedniej komórki organizacyjnej w celu jej załatwienia.

### **4. WŁAŚCICIEL ODPOWIEDZIALNY ZA AKTUALIZACJĘ**

Kierownik Działu i Kadra Zarządzająca Powiatowego Urzędu Pracy w Otwocku zwana dalej Kierownikami.

### **5. ZAKRES OBOWIĄZYWANIA**

Procedura obowiązuje wszystkich pracowników Powiatowego Urzędu Pracy w Otwocku.

## 6. ODPOWIEDZIALNOŚCI I KOMPETENCJE

### **Rolą Dyrektora Urzędu jest:**

- komunikowanie wizji i misji Powiatowego Urzędu Pracy w Otwocku,
- przekazywanie pracownikom informacji o celach, planach, strategii rozwoju,
- informowanie o wynikach pracy,
- budowanie atmosfery współpracy i zaangażowania.

### **Rolą Kierowników jest:**

- przekazywanie pracownikom informacji uzyskanych od najwyższego kierownictwa,
- udostępnianie pracownikom wszystkich informacji niezbędnych do wykonywania bieżącej pracy,
- udzielanie informacji zwrotnej dotyczącej wyników pracy,
- wspieranie pracowników w realizacji pomysłów usprawnienia pracy Powiatowego Urzędu Pracy w Otwocku,
- rozpowszechnianie dobrych praktyk,
- umożliwienie i wspieranie przepływu informacji między komórkami organizacyjnymi Powiatowego Urzędu Pracy w Otwocku.

### **Rolą pracowników jest:**

- dzielenie się informacją i wiedzą z innymi pracownikami,
- poddawanie pomysłów i inicjowanie procesu doskonalenia pracy własnej i całego Powiatowego Urzędu Pracy w Otwocku,
- dokładne zapoznanie się z informacjami otrzymywanymi od kierownictwa,
- korzystanie z wszystkich dostępnych kanałów (sposobów) przekazywania informacji.

## 7. SZCZEGÓŁOWE ZASADY POSTĘPOWANIA

Komunikacja wewnętrzna polega na wymianie informacji między poszczególnymi szczeblami w strukturze organizacyjnej Powiatowego Urzędu Pracy w Otwocku.

Informacje mogą być przekazywane ustnie, pisemnie, wirtualnie lub osobiście, indywidualnie lub grupowo.

Należy przestrzegać zasady, że szybki obieg pisma i terminowe załatwianie sprawy jest równoważne z właściwym jej załatwianiem pod względem merytorycznym.

Informacja powinna być sformułowana w sposób zwięzły, jasny i precyzyjny.

Na system komunikacji wewnętrznej w Powiatowym Urzędzie Pracy w Otwocku składają się następujące elementy:

- 1) zarządzenia Dyrektora i wytyczne przekazywane w pismach ogólnych Dyrektora,
- 2) system spotkań obejmujący:
  - a) narady kierownictwa – odbywają się w zależności od potrzeb, w składzie: Dyrektor, Z-ca Dyrektora, Główna Księgowa, Kierownicy Działów, w celu omówienia kluczowych dla Powiatowego Urzędu Pracy w Otwocku spraw, problemów związanych z ich realizacją bądź określenie kierunków działań,
  - b) spotkania Kierowników z pracownikami – odbywają się w zależności od potrzeb w celu przekazania informacji oraz wytycznych dotyczących kierunków działania. Pracownicy referują w skrócie swoje działania oraz omawiają zmiany przepisów prawnych na których pracują,
  - c) indywidualne rozmowy z pracownikami – zgodnie z dekretacją na korespondencji oraz z inicjatywy pracownika w sprawach związanych z funkcjonowaniem Urzędu,

- 3) bieżąca współpraca między komórkami organizacyjnymi polegająca na przekazywaniu informacji i terminowym przygotowywaniu opinii oraz okresowych analiz, sprawozdań i raportów dla zainteresowanych komórek organizacyjnych,
- 4) bieżąca współpraca z Zarządem i Radą Powiatu Otwockiego polegająca na udziale Dyrektora Urzędu w posiedzeniach Zarządu, pracach komisji stałych i sesjach Rady Powiatu Otwockiego.
- 5) zespoły zadaniowe – powstają na wyraźne potrzeby Powiatowego Urzędu Pracy w Otwocku, powoływane są na podstawie Zarządzenia Dyrektora. Powoływane zespoły zadaniowe odpowiedzialne są za przebieg i końcową realizację powierzonego zadania, przy czym w podanym składzie osobowym jest wyszczególniona osoba koordynująca pracę danego zespołu,
- 6) tablice ogłoszeń oraz sieć wewnętrzna i poczta elektroniczna.

Współpraca ta powinna zapewnić prawidłową obsługę interesantów przez Powiatowy Urząd Pracy w Otwocku.

W przypadku, gdy postępowanie dotyczy kilku komórek organizacyjnych wówczas osoby merytorycznie odpowiedzialne za realizację danego zadania współpracują ze sobą, przekazując sobie informacje, dokonują uzgodnień co do dalszego toku postępowania, odpowiedzialne są za terminowe zakończenie sprawy.

#### 8. MONITORING PROCEDURY

Czynności związane z monitoringiem „Procedury komunikacji wewnętrznej w Powiatowym Urzędzie Pracy w Otwocku” prowadzone są na bieżąco przez Kierowników, celem weryfikacji i doskonalenia procedury.

Raz w roku ( po pierwszym półroczu) Kierownicy przeprowadzą badania ankietowe z obszaru komunikacji wewnętrznej. Raporty z tych badań przekazane do Dyrektora będą stanowiły podstawę do weryfikacji oraz doskonalenia procedury.

#### 9. POWIĄZANIA Z AKTAMI PRAWNYMI I WEWNĘTRZNYMI REGULACJAMI

- Statut Powiatowego Urzędu Pracy w Otwocku,
- Regulamin Organizacyjny Powiatowego Urzędu Pracy w Otwocku,
- Instrukcja kancelaryjna dla Powiatowego Urzędu Pracy w Otwocku.

#### 10. POWIĄZANIA Z INNYMI PROCEDURAMI

- Polityka bezpieczeństwa,
- Zasady (polityka) rachunkowości.

**D Y R E K T O R**  
Powiatowego Urzędu Pracy  
  
mgr Danuta Wojska-Bocurajka