

Urząd Miasta Płocka	Wewnętrzne komunikowanie się w Urzędzie Miasta Płocka	Wydanie 17 z dnia 01.08.2022
IN - 4	Kategoria informacji: informacja wewnętrzna dostępna	Strona 1

OPIS POSTĘPOWANIA**Cel instrukcji:**

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

Zakres stosowania: Instrukcja obowiązuje we wszystkich komórkach organizacyjnych Urzędu

W Urzędzie ustanawia się następujące zasady wewnętrznego komunikowania się między różnymi szczeblami i komórkami organizacyjnymi:

1. Wszelkie informacje dotyczące zmiany organizacji pracy komórek organizacyjnych:

- a) nr telefonu, siedziba, osoba właściwa do kontaktu w sprawie,
- b) zakres działania danej komórki (w związku ze zmianami przepisów prawa bądź zasad funkcjonowania)

wymagają niezwłocznego przekazania do Biura Obsługi Klienta oraz Biura Interwencji i Informowania Mieszkańców, za co odpowiada kierownik danej komórki organizacyjnej. Informacja winna być przekazana w formie nie wymagającej dalszego przetwarzania poza ewentualną zmianą formatu dokumentu elektronicznego i układu treści. W przypadku informacji zamieszczonej w kartach obsługi klienta poprawki należy nanosić zgodnie z właściwą instrukcją. Dokonywanie zmian w książce telefonicznej Urzędu reguluje odrębna instrukcja ZSZ.

2. Za umieszczanie określonych ustawowo informacji w Biuletynie Informacji Publicznej (BIP) oraz ich aktualizację odpowiedzialni są właściwi merytorycznie kierownicy komórek organizacyjnych – koordynację zapewnia Referat Informacji Miejskiej (WWS-IV). **Szczegółowe zasady publikowania treści w BIP reguluje odrębna instrukcja ZSZ.**

3. Pracownik Urzędu Miasta Płocka ma obowiązek przedstawiania się w rozmowach telefonicznych, zarówno prowadzonych z podmiotami / klientami zewnętrznymi, jak i innymi pracownikami Urzędu. Standard przedstawiania się to wymienienie po zwyczajowej formule powitalnej imienia, nazwiska oraz komórki organizacyjnej i nazwy Pracodawcy. Z uwagi na nazewnictwo komórek organizacyjnych oraz osobę rozmówcy należy uwzględnić odpowiednio nazwę wydziału / referatu / zespołu – tak aby sposób prezentacji jednoznacznie identyfikował osobę oraz wiązał z merytorycznym charakterem rozmowy. Przykład: „Dzień dobry, Jan Kowalski, Zespół Systemów Zarządzania”; w tym przykładzie zastosowano nazwę zespołu, nie zaś wydziału, gdyż ona najwłaściwiej oddaje powiązanie osoby z zakresem obowiązków,

Autor dokumentu: Anna Domańska – Zespół Systemów Zarządzania	Zatwierdził merytorycznie: Rafał Frankowski - Pełnomocnik ds. Cyfryzacji	Zatwierdził do użytkowania: Magdalena Niedziałkowska – Dyrektor Wydziału Koordynacji Procesów Zarządzania – Pełnomocnik ds. ZSZ
--	--	---

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ

Urząd Miasta Płocka	Wewnętrzne komunikowanie się w Urzędzie Miasta Płocka	Wydanie 17 z dnia 01.08.2022
IN - 4	Kategoria informacji: informacja wewnętrzna dostępna	Strona 2

a więc też tematem rozmowy, szczególnie w kontekście orientacji zakresu zadań referatu na potrzeby klientów wewnętrznych.

4. Kierownicy komórek organizacyjnych są obowiązani do przekazywania podległym pracownikom istotnych informacji uzyskanych na naradach z najwyższym kierownictwem.

5. Dystrybucja przepisów wewnętrznych (zarządzeń, pism okólnych itp.) jest obowiązkiem kierowników komórek organizacyjnych. Każdy pracownik winien zapoznać się z treścią dokumentu niezwłocznie po wprowadzeniu go do obiegu (niezależnie od postaci dokumentu: papierowej czy elektronicznej).

6. Zabrania się przechowywania dokumentów w miejscach niedostępnych dla pozostałych pracowników (np. szafach lub biurkach zamykanych na czas nieobecności pracownika na stanowisku pracy) - o ile nie wymaga tego status dokumentu nakładający ograniczenia w dostępie.

7. 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 osoby (np. brak w danej komórce pracownika o wymaganych kompetencjach) odpowiedzialnym za zachowanie ciągłości załatwiania spraw przydzielonych nieobecnemu pracownikowi jest bezpośredni przełożony osoby nieobecnej.

8. 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 pracodawcy lub tajemnicą określoną w odrębnych przepisach oraz czynności związane z udostępnieniem nie prowadzą do zakłócenia 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 uprawniona.

9. 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.

10. Wszelkie informacje związane z prowadzonymi sprawami, które mają znaczenie dla sposobu ich załatwienia, należy przekazywać w formie 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.

11. 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

Autor dokumentu: Anna Domańska – Zespół Systemów Zarządzania	Zatwierdził merytorycznie: Rafał Frankowski - Pełnomocnik ds. Cyfryzacji	Zatwierdził do użytkowania: Magdalena Niedziałkowska – Dyrektor Wydziału Koordynacji Procesów Zarządzania – Pełnomocnik ds. ZSZ
--	--	---

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA – DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ

Urząd Miasta Płocka	Wewnętrzne komunikowanie się w Urzędzie Miasta Płocka	Wydanie 17 z dnia 01.08.2022
IN - 4	Kategoria informacji: informacja wewnętrzna dostępna	Strona 3

najszybsze dotarcie do adresata, z uwzględnieniem zasad zachowania bezpieczeństwa informacji. Tworzone w ten sposób kanały przepływu informacji powinny umożliwiać komunikację zwrotną.

12. Dokumenty noszące charakter opracowań, zestawień itp. (zawierające informacje mogące być przydatnymi w innych sprawach lub dla celów sprawozdawczych, porównawczych bądź analitycznych) powinny być **tworzone i archiwizowane** przez twórcę je pracownika **zgodnie z wymogami ustawy z dnia 11 sierpnia 2021 r. o otwartych danych i ponownym wykorzystywaniu informacji sektora publicznego**. Dalsze wykorzystanie dokumentów jest uzależnione od statusu zawartości (ograniczenia w dostępie z uwagi na informacje ustawowo chronione) oraz warunków organizacyjnych (ustalenie sposobu dostępu oraz informowania zainteresowanych).

13. Referat Współpracy z Organizacjami Pozarządowymi i Wolontariatu (WWS-I) zapewnia mailing wewnętrzny w Urzędzie, który jest źródłem informacji dla pracowników Urzędu w zakresie:

- zarządzeń organizacyjnych Prezydenta, uchwał Rady dotyczących funkcjonowania Urzędu, nowych procedur i instrukcji dotyczących spraw organizacyjnych,
- informacji organizacyjnych dotyczących wszystkich pracowników (np. związanych ze świadczeniami z Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych),
- zaproszeń na spotkania organizowane w Urzędzie,
- informacji o szkoleniach dla pracowników,
- prezentacji prowadzonych akcji informacyjnych,
- informacji o przystąpieniu Urzędu do nowych programów, projektów itp.,
- aktualności z życia Urzędu.

14. WWS-IV zapewnia w formie mailowej przegląd prasy lokalnej dla pracowników Urzędu.

15. W przypadku konieczności udostępnienia zarchiwizowanych dokumentów w archiwum zakładowym, Archiwum Państwowym lub w innych właściwych jednostkach, kwerendy archiwalnej dokonuje komórka organizacyjna, która akta wytworzyła, a w przypadku zmian organizacyjnych – komórka realizująca zadania, których dotyczą przedmiotowe akta.

16. W przypadku wprowadzania do obiegu, dokonywania aktualizacji bądź zmiany dokumentu funkcjonującego w Urzędzie (procedury, instrukcji, zarządzenia, itp.), mającego wpływ na działanie innych komórek organizacyjnych, dokonujący zmiany jest obowiązany poinformować za pośrednictwem WWS-IV (lub bezpośrednio mailowo - w przypadku wybranych komórek) komórki organizacyjne o wprowadzeniu do obiegu danego dokumentu. Obowiązku należy dopełnić niezwłocznie po uzyskaniu przez dokument statusu dokumentu obowiązującego.

Autor dokumentu: Anna Domańska – Zespół Systemów Zarządzania	Zatwierdził merytorycznie: Rafał Frankowski - Pełnomocnik ds. Cyfryzacji	Zatwierdził do użytkowania: Magdalena Niedziałkowska – Dyrektor Wydziału Koordynacji Procesów Zarządzania – Pełnomocnik ds. ZSZ
--	--	---