

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	Wewnętrzne komunikowanie się w Urzędzie Miasta i Gminy Drobin	Wydanie 01 z dnia 27.08.2010
In - 4		Strona 1 z 3

**WEJŚCIE:** potrzeba otrzymania informacji

**Celem działań prowadzonych zgodnie z niniejszą instrukcją jest:**

#### OPIS POSTĘPOWANIE

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 referatami oraz utrudnień w dostępie do informacji,
5. Ograniczenie kosztów dystrybucji rozpowszechniania informacji.

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

1. Każda informacja dotycząca zmiany organizacji pracy Urzędu m.in. nr telefonu, nr pokoju, osoba właściwa do kontaktu w sprawie jest przekazywana kierownikom poszczególnych referatów przez R.O.
2. W przypadku informacji zamieszczanej w kartach obsługi klienta poprawki należy nanosić zgodnie z właściwą instrukcją.
3. Umieszczanie i aktualizacja określonych ustawowo informacji w Biuletynie Informacji Publicznej należy do osób, które posiadają odpowiednie uprawnienia nadane przez Burmistrza Miasta i Gminy Drobin.

Autor dokumentu Elżbieta Anna Grączeska	Zatwierdził merytorycznie Małgorzata Klekowicka	Zatwierdził do użytkowania Barbara Sowińska
--	--	--

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	Wewnętrzne komunikowanie się w Urzędzie Miasta i Gminy Drobin	Wydanie 01 z dnia 27.08.2010
In - 4		Strona 2 z 3

4. Kierownicy referatów są obowiązani do przekazywania podległym pracownikom istotnych informacji uzyskanych na naradach z najwyższym kierownictwem.
5. Dystrybucja przepisów wewnętrznych (zarządzeń, pism okólnych itp.) jest obowiązkiem R.O. Każdy pracownik winien zapoznać się z treścią dokumentu niezwłocznie po wprowadzeniu go do obiegu, potwierdzając to podpisem na odwrocie egzemplarza przechowywanego przez Referat Organizacyjny.
6. Zabrania się przechowywania w/w 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 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 służbową, handlową lub zakwalifikowane jako informacje poufne bądź tajne.
9. Jeżeli czynności związane z udostępnieniem prowadzą do zakłócenia realizacji własnych zadań 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.

Autor dokumentu Elżbieta Anna Grączeska	Zatwierdził merytorycznie Małgorzata Klekowicka	Zatwierdził do użytkowania Barbara Sowińska
--	--	--

SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ DOKUMENT NADZOROWANY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ		
URZĄD MIASTA I GMINY DROBIN	Wewnętrzne komunikowanie się w Urzędzie Miasta i Gminy Drobin	Wydanie 01 z dnia 27.08.2010
In - 4		Strona 3 z 3

10. 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.
11. Wszelkie informacje związane z prowadzonymi sprawami należy przekazywać w formie pisemnej. Nie dotyczy to sytuacji, w której nie ma konieczności załączenia tej informacji do prowadzonej sprawy.
12. Informacje, które ze względu na charakter nie wymagają zachowania obiegu zgodnego z hierarchią służbową, należy przekazywać osobie zainteresowanej niezwłocznie. Sposób przekazania informacji powinien zapewnić jak najszybsze dotarcie do adresata, z uwzględnieniem zasad zachowania bezpieczeństwa informacji.
13. Dokumenty noszące charakter opracowań, zestawień itp. (zawierające informacje, które mogą być przydatne w innych sprawach lub dla celów sprawozdawczych, porównawczych bądź analitycznych) winny być archiwizowane przez twórcę je pracownika w wersji elektronicznej umożliwiającej dalszą edycję. Dalsze wykorzystanie dokumentów jest uzależnione od statusu zawartości (ograniczenia w dostępie z uwagi na tajemnicę służbową, handlową lub zakwalifikowanie jako informacja poufna bądź tajna).

**WYJŚCIE: niezwłoczne otrzymanie informacji.**

Autor dokumentu Elżbieta Anna Grączeska	Zatwierdził merytorycznie Małgorzata Klekowicka	Zatwierdził do użytkowania Barbara Sowińska
--	--	--