

**ZARZĄDZENIE NR 46/2016**  
**STAROSTY POWIATU SZTUMSKIEGO**  
**z dnia 06 grudnia 2016 roku.**

w sprawie wprowadzenia Procedury dotyczącej komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej  
w Starostwie Powiatowym w Sztumie

Na podstawie: art. 68 i 69 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych (t. j. Dz. U. z 2016 r. poz. 1870) i art. 35 ust. 2 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 roku o samorządzie powiatowym (t. j. Dz. U. z 2016 roku poz. 814 z późn. zm.) oraz w oparciu o Komunikat Nr 23 Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2009 r. w sprawie standardów kontroli zarządczej dla sektora finansów publicznych (Dz. Urz. Ministra Finansów z 2009, Nr 15, poz. 84), zarządzam, co następuje:

**§ 1.**

1. W celu zapewnienia funkcjonowania adekwatnej, skutecznej i efektywnej kontroli zarządczej w Starostwie Powiatowym w Sztumie wprowadza się do stosowania przez wszystkich pracowników Starostwa Procedury komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej.
2. Nadzór nad realizacją zarządzenia powierzam Sekretarzowi Powiatu Sztumskiego.

**§ 2.**

Zarządzenie wchodzi w życie z dniem 01 stycznia 2017 roku.

S T A R O S T A

Wojciech Ciemerys

## PROCEDURA DOTYCZĄCA KOMUNIKACJI WEWNĘTRZNEJ I ZEWNĘTRZNEJ W STAROSTWIE POWIATOWYM W SZTUMIE

### § 1.

#### POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Procedura dotycząca komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w Starostwie Powiatowym w Sztumie zwana dalej procedurą, określa:
  - 1) zasady i metody komunikacji zalecane do stosowania wewnątrz Starostwa umożliwiające przekazywanie informacji niezbędnych do jego prawidłowego funkcjonowania oraz jak najlepszego wykonywania zadań przez pracowników;
  - 2) formy komunikacji zewnętrznej polegającej na przekazywaniu informacji do społeczności lokalnej dla zapewnienia właściwego dostępu do informacji oraz możliwości zgłaszania wniosków, postulatów, uwag czy skarg.
2. Procedura ma na celu ujednoczenie zasad komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej zapewniających efektywny i spójny sposób informowania i komunikowania pracowników Starostwa w celu prawidłowej i terminowej obsługi interesantów, a także informowania i powiadamiania klientów zewnętrznych o planowanych oraz zrealizowanych przedsięwzięciach, stanie prawa miejscowego oraz bieżącej pracy Starostwa.

### § 2.

Ilekróć w niniejszej procedurze jest mowa o:

- 1) „**Powiecie**”- należy przez to rozumieć Powiat Sztumski;
- 2) „**Starostwie, jednostce**”- należy przez to rozumieć Starostwo Powiatowe w Sztumie;
- 3) „**Starości**”- należy przez to rozumieć Starostę Powiatu Sztumskiego;
- 4) „**Kierowniku komórki organizacyjnej**”- należy przez to rozumieć Naczelników poszczególnych wydziałów jak również samodzielne stanowiska pracy w Starostwie;
- 5) „**pracownika merytorycznym**”- należy przez to rozumieć osobę zatrudnioną w Starostwie na stanowisku urzędniczym;
- 6) „**Komunikacji wewnętrznej**”- należy przez to rozumieć przede wszystkim kanały kontaktu między poszczególnymi szczeblami Starostwa zarówno w strukturze pionowej (między kierownictwem, a pracownikami) i poziomej (pomiędzy komórkami organizacyjnymi Starostwa);
- 7) „**Komunikacji pionowej**”- należy przez to rozumieć przepływ komunikatów formalnych 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.;

- 8) „**Komunikacji poziomej**”- należy przez to rozumieć przepływ komunikatów komórkami organizacyjnymi (stanowiskami pracy) pełniącymi funkcje na tym samym poziomie. Ulepsza ona koordynację w Jednostce i pomaga w rozwiązywaniu problemów. Komunikacja ta może mieć charakter formalny jak i nieformalny;
- 9) „**Komunikacji zewnętrznej**”- należy przez to rozumieć kanały kontaktu między Starostwem Powiatowym w Sztumie, a podmiotami zewnętrznymi;
- 10) „**Klientach, Podmiotach zewnętrznych**”- należy przez to rozumieć mieszkańców powiatu Sztumskiego, inwestorów i przedsiębiorców, jednostki organizacyjne Powiatu, organizacje pozarządowe, media i innych klientów zewnętrznych Powiatu;
- 11) „**BIP-ie**”- należy przez to rozumieć Biuletyn Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Sztumie.

### § 3.

#### KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

1. Komunikacja wewnętrzna polega na wymianie informacji między poszczególnymi szczeblami w strukturze organizacyjnej Starostwa.
2. Informacje mogą być przekazywane ustnie, pisemnie, wirtualnie lub osobiście, indywidualnie lub grupowo.
3. Podstawowym działaniem w zarządzaniu komunikacją wewnętrzną jednostki jest ułatwienie pracownikom kontaktu z kierownictwem. Jej głównym celem jest poprawa efektywności organizacji przez usprawnienie przepływu informacji zarówno w strukturze pionowej jak i poziomej.
4. Informacja powinna być sformułowana w sposób zwięzły, jasny i precyzyjny, a język i styl wypowiedzi powinien być dobrany odpowiednio do słuchacza, aby był przez niego zrozumiały.
5. Na system komunikacji wewnętrznej w Starostwie składają się następujące elementy:
  - 1) zarządzenia i postanowienia Starosty regulujące istotne zagadnienia dotyczące organizacji i prawidłowego funkcjonowania Starostwa;
  - 2) system spotkań obejmujący:
    - a) spotkania i narady z kierownictwem, których celem jest omówienie kluczowych dla Powiatu spraw, problemów związanych z ich realizacją bądź określenie kierunków działań, przekazania informacji niezbędnych dla prawidłowego funkcjonowania Starostwa.
    - b) bieżące rozmowy z pracownikami oraz wg potrzeb z kierownikami jednostek organizacyjnych Powiatu, których celem jest poinformowanie pracowników o kierunkach działania Powiatu, zbliżających się ważnych wydarzeniach, problemach i sukcesach.
  - 3) bieżąca współpraca między komórkami organizacyjnymi polegająca na przekazywaniu informacji i terminowym przygotowywaniu opinii, stanowisk oraz okresowych analiz, sprawozdań i raportów dla zainteresowanych komórek organizacyjnych (stanowisk pracy) w celu zapewnienia prawidłowej obsługi interesantów przez Starostwo.

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

6. W Starostwie Powiatowym w Sztumie informacje przekazuje się również poprzez:
  - 1) Internet- wewnętrzną sieć komputerowa, za pośrednictwem której pracownicy Starostwa mogą przysyłać różnego rodzaju dokumenty i informacje związane z jego funkcjonowaniem;
  - 2) Wewnętrzną sieć telefoniczną;
  - 3) Poczte elektroniczną - pracownicy Starostwa posiadają własne adresy poczty elektronicznej, za pomocą której mogą przekazywać informacje wewnątrz Starostwa. Adresy poczty ustalane są wg przyjętych zasad przez Administratora Bezpieczeństwa Informacji.

#### § 4.

#### KOMUNIKACJA ZEWNĘTRZNA

1. W ramach komunikacji zewnętrznej na linii Urząd- Klient (pośrednia) informacja przekazywana jest klientom w następujących formach:
  - 1) Sprawozdania z pracy Starosty w okresie między Sesjami Rady składane na Sesjach Rady Powiatu, a także publikowane na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Sztumie.
  - 2) Współpraca z mediami.
  - 3) Monitorowania i aktualizowania strony internetowej Powiatu i BIP, tj:
    - a) Za aktualizację strony internetowej oraz BIP odpowiada wyznaczony pracownik w uzgodnieniu z autorami zamieszczonych informacji.
    - b) Pracownicy merytoryczni zainteresowani zamieszczeniem informacji na powiatowej stronie internetowej lub w BIP zobowiązani są przygotować informację w formie pisemnej i przesłać ją za pośrednictwem wiadomości elektronicznej na adres odpowiednich pracowników.
    - c) W przypadku BIP należy wskazać odpowiednią lokalizację, w której informacja powinna być umieszczona.
    - d) Autor wiadomości zamieszczonych na stronie internetowej Powiatu lub w BIP odpowiada za ich treść i ma obowiązek zgłaszać uwagi dotyczące nieaktualnych informacji, modyfikacji bądź korekt zawartych tam treści.
  - 4) Tablice ogłoszeń i gabloty informacyjne:
    - a) Informacje i ogłoszenia zamieszczane są na tablicy ogłoszeń przez pracowników merytorycznych.
    - b) Ogłoszenia, których termin publikacji minął usuwane są przez osoby, które zamieściły je na tablicy. W przypadku niewypełnienia ww. obowiązku nieaktualne ogłoszenia i informacje zostaną trwale usunięte z tablicy ogłoszeń.
2. Komunikacja zewnętrzna na linii Urząd- Klient (bezpośrednia) polega na bezpośrednich spotkaniach urzędników z Klientami i realizowana jest między innymi poprzez:
  - 1) Biuro Obsługi Interesantów, Kancelaria Ogólna, których pracownicy w pierwszej kolejności udzielają informacji Klientom zgłaszającym się do Starostwa;
  - 2) pracowników Wydziałów i komórek organizacyjnych, którzy udzielają szczegółowych informacji merytorycznych Klientom zgodnie z realizowanymi zadaniami i posiadanymi kompetencjami;
  - 3) przyjęcia stron przez Starostę, które odbywają się w każdy poniedziałek w godzinach od 10.00 do 13.00;

- 4) przyjęcia przez Wicestarostę, które odbywają się we wtorki w godzinach od 9.00 do 11.00;
  - 5) przyjęcia przez Sekretarza, które odbywają się od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 15.00.
3. W Starostwie Powiatowym w Sztumie stosuje się również inne formy komunikowania się Klientów z urzędnikami, do których należy:
- 1) Informacje przesyłane przez Klientów za pośrednictwem poczty tradycyjnej.
  - 2) Informacje przesyłane przez klientów za pośrednictwem poczty elektronicznej.
  - 3) Informacje pisemne pozostawione w Kancelarii Ogólnej czy Biurze Obsługi Interesantów przez Klienta (wnioski, zapytania kierowane do Starosty lub konkretnego pracownika).
  - 4) Informacje telefoniczne - klient może uzyskać wszelką informację telefonicznie. Baza numerów telefonów znajduje się w Kancelarii Ogólnej, Biurze Obsługi Interesantów oraz BIP Starostwa.
  - 5) Elektroniczna Skrzynka Podawcza, przy pomocy której interesanci mogą składać oficjalne wnioski do Starostwa podpisane bezpiecznym podpisem elektronicznym. Usługa jest realizowana poprzez portal [www.epuap.gov.pl](http://www.epuap.gov.pl).

#### § 5.

Za ewidencję i przechowywanie dokumentów związanych z realizacją zadań w zakresie komunikacji odpowiedzialni są merytorycznie Kierownicy komórek organizacyjnych

#### § 6.

Przestrzeganie procedury komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w Starostwie określonej niniejszym Zarządzeniem obowiązuje wszystkich pracowników Starostwa Powiatowego w Sztumie.

#### § 7.

W sprawach nieuregulowanych w niniejszej procedurze mają zastosowanie akty prawa powszechnie obowiązującego w tym zakresie, a w szczególności instrukcja kancelaryjna oraz procedury wewnętrzne obowiązujące w Starostwie.