

KAIŠIADORIŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO VIDINĖS KOMUNIKACIJOS TVARKOS APRAŠAS

1. Kaišiadorių socialinių paslaugų centro (toliau – *Įstaiga*) vidinės komunikacijos tvarkos aprašas (toliau – *Tvarkos aprašas*) reglamentuoja komunikacijos proceso Įstaigos viduje tvarką.

2. Šio Tvarkos aprašo tikslas – užtikrinti veiksmingą ir savalaikę informacijos sklaidą tarp visų Įstaigos darbuotojų, puoselėti pasitikėjimu bei supratingumu grįstus santykius, skatinti darbuotojų bei skyrių ir padalinių bendradarbiavimą, gerinti kolektyvo mikroklimatą ir organizacinę kultūrą, didinti darbuotojų įsitraukimą siekiant Įstaigos tikslų ir strategijos įgyvendinimo, sudaryti darbuotojams sąlygas laiku gauti objektyvią, patikimą ir naujausią informaciją bei užtikrinti grįžtamąjį ryšį.

3. Pagrindinės Tvarkos apraše vartojamos sąvokos ir apibrėžimai:

3.1. **Direktorius** – tai Įstaigos vadovas.

3.1. **Administracija** – tai Įstaigos direktorius, direktoriaus pavaduotojai, skyrių vedėjai, teisininkas, personalo specialistas, komunikacijos specialistas.

3.2. **Vidinė komunikacija** – Įstaigos viduje vykstantys informacijos mainai, kuriuose dalyvauja visi Įstaigos darbuotojai.

3.3. **Grįžtamasis ryšys** – tai darbuotojų perduota žodinė ar nežodinė informacija (pasiekimai, komentarai ir kita) direktoriui ir direktoriaus suteikiamas konstruktyvus grįžtamasis ryšys darbuotojams (darbuotojo darbo įvertinimas, pripažinimas, pastabos ir kt.);

3.4. **Formali komunikacija** – tai nustatytais komunikacijos kanalais perduodama informacija, kuri yra patvirtinta direktoriaus bei paremta oficialiais darbuotojų santykiais hierarchinėje Įstaigos struktūroje;

3.5. **Neformali komunikacija** – tai Įstaigoje oficialiai nesankcionuota, atsitiktinė, spontaniškai perduodama informacija, vykstanti asmeniniais ar dalykiniais klausimais, kurių atsiradimą įtakoja socialinis poreikis bendrauti, apeinant Įstaigos hierarchinę struktūrą;

3.6. **Vidinės komunikacijos kanalai** – tai priemonės, kuriomis perduodama informacija.

4. Informacijos sklaida Įstaigoje grindžiama šiais principais:

4.1. Už tinkamą informacijos sklaidą atsakinga Įstaigos direktorius, kuris kuria pagrindines komunikavimo strategijas Įstaigoje, į vidinės komunikacijos procesą įtraukiami visi Įstaigos darbuotojai;

4.2. Įstaigos darbuotojai dirba ir komunikuoja bendradarbiavimo principu: vieningai keičiasi informacija tarpusavyje, padeda vieni kitiems išspręsti problemas;

4.3. Vidinė komunikacija skirta padėti priimti sprendimus ir motyvuoti darbuotojus;

4.4. Vidinę komunikaciją sudaro tiksli, aiški, nuosekli, patikima ir savalaikė informacija;

4.5. Vidinė komunikacija visada yra dvipusis procesas, turintis grįžtamąjį ryšį;

4.6. Vidinė komunikacija niekada nesibaigia. Tai nuolatinis procesas.

II SKYRIUS

VIDINĖS KOMUNIKACIJOS STRUKTŪRA

5. Įstaigoje informacijos sklaida vykdoma tokiomis kryptimis:

5.1. Iš direktoriaus darbuotojams. Tai direktoriaus siunčiama informacija darbuotojams, kuria siekiama informuoti, nurodyti, instrukuoti, įvertinti, pateikti žinių apie Įstaigos tikslus, strategijas, patarti ir kita informacija, kuri reikalinga darbuotojams atlikti savo užduotis;

5.2. Iš darbuotojų direktoriui. Tai iš darbuotojų gaunamas grįžtamasis ryšys: direktoriui pateiktos ataskaitos apie atliktą darbą ir pasiektą pažangą, pasiūlymai patobulinimams, paaiškinimai ir pagalbos ar sprendimo prašymai, informacijos suteikimas (apie Įstaigos klientų poreikius, apie pavaldinių santykius ir pasitenkinimą darbu ir kt.);

5.3. Tarp darbuotojų, skyrių, padalinių. Tai komunikacija tarp skyrių, padalinių, skirtingų grandžių darbuotojų, tos paties grandies darbuotojų, kuri padeda koordinuoti užduotis, spręsti problemas.

6. Įstaigoje informacijos sklaida vykdoma tokiomis komunikacijos formomis:

6.1. **Informacija žodžiu** perduodama: pokalbių, susirinkimų, pasitarimų metu, ryšio priemonėmis (pvz. telefonu) ir kita žodinė informacija.

6.2. **Informacija raštu** perduodama: oficialiais įstaigos veiklos dokumentais, naudojant Duomenų valdymo sistemą Kontora (toliau – DVS Kontora), kitomis ryšio priemonėmis (pvz. Elektroniniu paštu).

III SKYRIUS

VIDINĖS KOMUNIKACIJOS KANALAI IR PRIEMONĖS

7. Darbuotojų susirinkimai:

7.1. Darbuotojų susirinkimai organizuojami tarp įvairių grandžių darbuotojų, atsižvelgiant į darbo pobūdį.

7.2. Susirinkimų atsakomybės, darbuotojų įtraukimas, periodiškumas numatyti Įstaigos darbuotojų susirinkimų grafike (Priedas 1).

7.3. Susirinkimai protokoluojami. Protokolas ir susirinkimo dalyvių sąrašas parengiamas per 5 darbo dienas nuo susirinkimo dienos, metinio susirinkimo – per 10 darbo dienų nuo susirinkimo dienos.

7.3.1. Protokoliai keliami ir saugomi DVS Kontora.

7.3.2. Atsakingas už susirinkimą asmuo protokolą ir dalyvių sąrašą pateikia komunikacijos specialistui, kuris įkelia protokolą į DVS Kontora ir supažindina susirinkimo dalyvius su protokolu.

7.3.3. Metinio susirinkimo protokoliai ir dalyvių sąrašas pateikiamas su dalyvavusių darbuotojų parašais.

7.4. Esant nenumatytoms aplinkybėms, iškilus problemoms, planuojant pokyčius ir kita, gali būti priimtas direktoriaus sprendimas sukviesti neplanuotą neeilinį susirinkimą.

8. Darbuotojų priėmimas ir konsultavimas darbiniais klausimais

8.1. Dėl iškilusių darbinių klausimų darbuotojai priimami ir konsultuojami administracijos remiantis Įstaigos struktūra, hierarchiniais lygmenimis:

DARBUOTOJŲ PRIĖMIMAS IR KONSULTAVIMAS DARBINIAIS KLAUSIMAIS *:



*Išskyrus skubius, neatidėliotinus klausimus

8.2. Dėl susitikimo darbuotojai gali iš anksto susitarti tiesiogiai kreipiantis, telefonu ar elektroniniu paštu.

9. Darbuotojų apklausos

9.1. Siekiant gauti iš darbuotojų grįžtamąjį ryšį (išsiaiškinti darbuotojų savijautą, pasitenkinimą darbu ir kt.) kartą metuose atliekamos anoniminės anketinės apklausos.

9.2. Šios apklausos rezultatai pristatomi metinio susirinkimo metu.

9.3. Esant poreikiui, gali būti atliekamos ir kitos anoniminės darbuotojų apklausos.

10. Bendravimas ir bendradarbiavimas su Profesinės sąjungos atstovais ir darbo taryba

10.1. Pagal poreikį vyksta direktoriaus susitikimas su Profesinės sąjungos ir darbo tarybos atstovais aktualiaisiais klausimais.

11. Naujienlaiškis

11.1. Naujienlaiškis skirtas darbuotojų informavimui apie svarbiausias įstaigos naujoves, vykstančius renginius ar veiklas, perduodama svarbiausia ir naujausia su įstaigos veikla ar profesine sritimi susijusi informacija ir kita informacija, kuri gali būti naudinga Įstaigos darbuotojams.

11.2. Naujienlaiškis rengiamas periodiškai arba pagal poreikį. Darbuotojams perduodamas elektroniniu paštu, spausdinta versija pateikiama bendrose darbuotojų erdvėse.

12. Internetinis puslapis

12.1. Įstaigos internetiniame tinklalapyje www.kaisiadoriuspc.lt skelbiamos aktualios naujienos, informacija apie Įstaigos veiklą, funkcijas ir paslaugas, renginiai, teisės aktai ir kita visuomenei reikalinga ir naudinga informacija;

12.2. Už savalaikį informacijos pateikimą ir atnaujinimą internetiniame tinklalapyje atsakingas komunikacijos specialistas.

13. Pranešimai darbuotojams elektroniniu paštu

13.1. Informacija, susijusi su įstaigos veikla, darbuotojų užduotimis ir kita svarbi informacija gali būti perduodama elektroniniu paštu.

14. Klausimų ir pasiūlymų dėžutė

14.1. Dėžutė naudojama kaip priemonė rinkti darbuotojų klausimus, pasiūlymus su Įstaigos veikla ar teikiamomis paslaugomis susijusiomis temomis.

14.2. Dėžutė turi pavadinimą “Klausimų ir pasiūlymų dėžutė”, kuri pakabinta visiems darbuotojams laisvai prieinamoje vietoje.

14.3. Dėžutė peržiūrima ne rečiau kaip kartą per mėnesį, atrinkus pačius aktualiausius ar dažniausiai pasikartojančius klausimus, atsakymai pateikiami naujienlaiškyje, skiltyje “Darbuotojų klausimai”.

14.4. Už pašto dėžutę atsakingas komunikacijos specialistas, kuris kartą per mėnesį patikrina dėžutę, gautus klausimus ir pasiūlymus perduoda direktoriui ir administracijai (pagal klausimo turinį), surenka atsakymus, ir, direktoriui nusprendus, atrinkus klausimus pateikia Naujienlaiškyje.

15. Darbuotojų neformalus renginiai, akcijos ir kita.

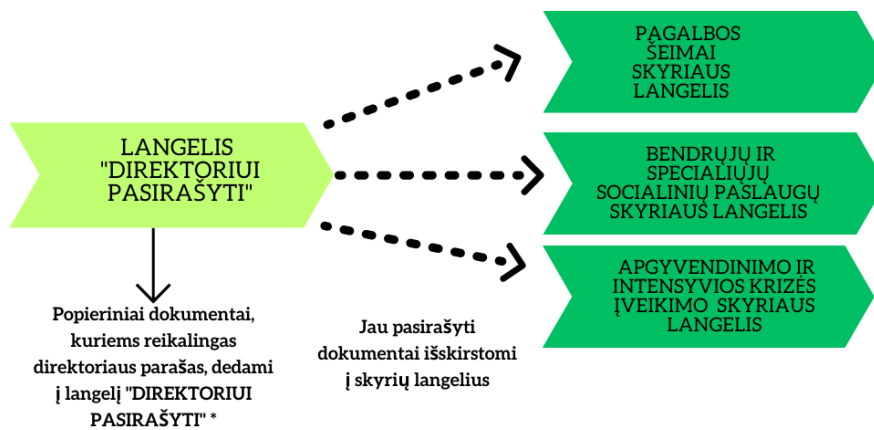
15.1. Tai bendrų renginių ar akcijų darbuotojams organizavimas, siekiant palaikyti kolektyvo bendrumą, paskatinti atvirą, nuoširdų bendravimą Įstaigoje.

15.2. Tokio pobūdžio renginiams ar akcijoms organizuoti pačių darbuotojų iniciatyva gali būti sukuriama organizacinė grupė, kuri atsakinga už idėjų generavimą, veiksmų planavimą ir derinimą su Įstaigos direktoriumi.

16. Vidinė dokumentacija

16.1. Tai visi su Įstaigos veikla susiję dokumentai: tvarkos apraša, įsakymai, sprendimai, protokolai, įspėjimai, instrukcijos, informaciniai dokumentai ir kt., kuriais darbuotojai vadovaujasi savo darbe.

POPIERINIŲ DOKUMENTŲ TEIKIMAS DIREKTORIAUS PASIRAŠYMUJ*:



*Išskyrus skubius, neatidėliotinus dokumentus

Langeliai dokumentų pasirašymui 306 kabinete

IV SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

17. Su šiuo Tvarkos aprašu visi įstaigos darbuotojai supažindinami Per DVS Kontora.

18. Patvirtintas Tvarkos aprašas gali būti peržiūrimas ir keičiamas pagal poreikį Direktorius sprendimu. Su pasikeitimais Įstaigos darbuotojai supažindinami per DVS Kontora.