

**Kommunikáció rendje
a Polgármesteri Hivatalban**

NAGYKÁLLÓ VÁROS JEGYZŐJÉNEK

6/2015. (XI.17.) számú Utasítása

Nagykállói Polgármesteri Hivatal

a Kommunikáció rendjéről szóló szabályzata

A Hivatalon belüli és kívüli kommunikáció és koordináció rendje

Jelen rendelkezések célja a Hivatalon belüli (belső) és a Hivatalon kívüli (külső) kommunikáció szabályozása és az információáramlás rendjének meghatározása, a Hivatalon belüli koordinációs funkció színvonalának növelése.

A.

A Hivatalon belüli (belső) kommunikáció

A Hivatalon belüli kommunikációs folyamatok magukban foglalják egyrészt az egymás alá- és fölérendelt szervezeti egységek közötti vertikális információáramlást, másrészt az azonos tevékenységi és hatásköri szinten lévő, vagy egymásnak közvetlenül nem alárendelt szervezeti egységek közötti horizontális információáramlást.

A vertikális kommunikáció hivatali rendje

A dolgozók jogosultak feladataik gyors és hatékony ellátásához szükséges információkról és döntésekről való tájékoztatásra ésszerű határidőn belül, továbbá az elvégzett munkájukról történő visszajelzésre a teljesítményértékelésre vonatkozó szabályok szerint.

1.1 Általános kommunikáció

1.1.1 A polgármester és a jegyző évente legalább egy alkalommal a Hivatal dolgozói részére munkaértekezletet tart, amelyen értékeli a Hivatal munkáját és ismerteti a Hivatal előtt álló kiemelt feladatokat.

1.1.2 A jegyző a Hivatal egészét, a dolgozók nagyobb csoportját vagy több szervezeti egységet érintő kérdésekben, több szervezeti egység összehangolt együttműködését igénylő döntések előkészítése és/vagy eredményes végrehajtása érdekében - szükség szerinti gyakorisággal - operatív feladat-meghatározó értekezletet tart a tárgykör szerint érintett csoportok - részére.

1.1.3 A jegyző félévente legalább egyszer munkaértekezletet tart a hivatal dolgozói részére, melyen csoportonkénti bontásban értékeli az addig végzett munkát, és meghatározzák a fejlesztendő területeket.

1.2 Speciális (városvezetői értekezlettel összefüggő) kommunikáció

1.2.1 A tisztségviselők havonta, illetve az általuk meghatározott gyakorisággal városvezetői értekezletet tartanak a Hivatalban folyó munkáról történő tájékozódás, valamint a vezetői döntést igénylő kérdésekben való döntéshozatal érdekében. A városvezetői értekezlet a döntéshozatali folyamat koordinációs csatornájának felső szintje. A városvezetői értekezleten elhangzottakról emlékeztető készül.

1.2.2 A városvezetői értekezleten tájékoztatók és döntést igénylő előterjesztések kerülnek tárgyalásra. A tájékoztató anyagokat az értekezlet részletesen nem tárgyalja, azok célja a városvezetés informálása. A tájékoztató anyagok csak akkor kerülnek tárgyalásra, ha a jelenlévők közül valaki ezt kezdeményezi.

jelenlévők közül valaki ezt kezdeményezi.

A döntést igénylő előterjesztéseknek tartalmazniuk kell az esetleges döntési alternatívákat, az ezeket megalapozó előnyöket és az ellene szóló érveket, valamint azt, hogy az előterjesztés készítője konkrétan melyik alternatívát támogatja.

1.2.3 Minden csoportvezető a tárgyhót követő első vezetői értekezleten beszámolnak az adott hónapban a vezetői értekezleten a polgármester által a határidő megjelölésével kiadott feladatokról, a visszajelzést igénylő anyagokról, a megtett intézkedésekről és az esetleges egyéb teendőkről, javaslatokról.

1.2.4 A jegyző, aljegyző és gazdasági vezető, a városvezetői értekezleten hozott döntések eredményes végrehajtása érdekében munkamegbeszélést tartanak, amely magában foglalja a szervezeti egységek napi munkájának operatív irányítását, azaz az addig elvégzett munkáról történő beszámoltatást, és az aktuális feladatok áttekintését. A munkamegbeszélések során valósul meg a koordináció középső szintje.

1.2.5 A csoportvezetők rendszeresen értekezletet tart a szervezeti egység dolgozói részére az elvégzett munkáról történő beszámoltatás és a várható feladatok áttekintése érdekében, továbbá tájékoztatják a dolgozókat a munkájukhoz szükséges adatokról, tényekről és információkról, a testületi határozatokról, a tisztségviselői és jegyzői döntésekről, valamint a dolgozókat érintő aktuális kérdésekről.

1.2.6 Az csoportértekezletek keretében valósul meg az ügyintézéshez kapcsolódó vezetői koordináció (kommunikáció alsó szintje).

Az általános és a speciális kommunikáció formái és tartalmi elemei a koordinációs igényeknek megfelelően a munkavégzés hatékonyságának növelése érdekében kombinálhatóak egymással.

1.3 A vezetők felé irányuló kommunikáció

1.3.1 A dolgozók - erre irányuló kérés hiányában is - a szolgálati út betartásával eljuttathatják a tárgykör szerint döntési jogkörrel rendelkező vezetőhöz az általuk fontosnak tartott

- információkat,
- adatokat,
- tényeket,
- véleményeket,

valamint tájékoztathatják a vezetőket:

- a dolgozókat érintő munkakörülményekről,
- az általuk végzett feladat ellátása során felmerült problémákról,
- a munkavégzéssel összefüggő bármely aktuális vagy vitás kérdéstről, stb. (a továbbiakban együtt: észrevételek).

1.3.2 A dolgozó észrevételeit közvetlen felettese részére szóban teszi meg, illetve a dolgozó által indokoltnak ítélt esetben, vagy a vezető kérésére - a szóban történt tájékoztatást követően - írásban.

Írásba kell foglalni az észrevételt, amennyiben az

- a megkeresett vezető felettese vagy

- más szervezeti egység feladat- és hatáskörébe, illetve
- nem a Polgármesteri Hivatal feladat- és hatáskörébe, vagy illetékességébe tartozik.

1.3.3 A szóban tett észrevétellel összefüggésben a vezető lehetőleg azonnal, ha erre nincs mód legkésőbb 8 napon belül érdemi választ köteles adni. Az írásban benyújtott észrevételre 15 napon belül kell írásban érdemi választ adni.

1.3.4 Az írásban benyújtott észrevételt Nagykállói Polgármesteri Hivatalának mindenkor hatályos Iratkezelési Szabályzatáról szóló jegyzői utasításban foglaltak szerint iktatni kell. A beiktatott ügyirat az észrevételt tevő dolgozó írásban történt tájékoztatását követően tehető irattárba.

1.3.5 Amennyiben a közvetlen felettes a meghatározott időtartam alatt nem ad érdemi választ a dolgozónak, a dolgozó - ismételt kérésére történő válaszadás hiányában - jogosult a megkeresett vezető feletteséhez fordulni. Ezen lépése miatt a dolgozót semmilyen hátrány nem érheti.

A. A horizontális kommunikáció hivatali rendje

2.1 Általános szabályok

2.1.1 A Hivatalon belüli megkereséseket csak abban az esetben lehet iktatott irat formájában átadni és megválaszolni, ha az külön, önálló eljárást igényel a válaszadás előtt.

2.1.2 A koordináló személy a feladatellátással összefüggő valamennyi megkeresés és intézkedés esetében Nagykállói Polgármesteri Hivatalának mindenkor hatályos Iratkezelési Szabályzatáról szóló jegyzői utasításban foglaltak szerint köteles eljárni.

2.1.3 A felelős szervezeti egység felé irányuló megkeresésének a megkeresett szervezeti egység vezetője hatáskörébe tartozó ügyben köteles eleget tenni, adatot szolgáltatni, és feladatkörében a szükséges intézkedéseket megtenni. A megkeresést önálló ügyiratként kell kezelni és a megkeresett szervezeti egységnél a Nagykállói Polgármesteri Hivatalának mindenkor hatályos Iratkezelési Szabályzatáról szóló jegyzői utasításban foglaltak szerinti rendben külön iktatni szükséges.

2.1.4 Az ügy elintézése érdekében eljáró szervezeti egységek egymás közötti koordinációját úgy kell elvégezni, hogy a Hivatalból kimenő irat már az egységesen kialakított álláspontot, véleményt tartalmazza.

2.1.5 Az ügyintézés jogszabályban rögzített határidejét a szervezeti egységek egymás közötti levelezése nem hosszabbíthatja meg.

2.1.6 Valamennyi ügyirat csak a megkereső személy részére adott válasz, a kért vagy szükséges intézkedés megtétele, és ezekről való tájékoztatás megtörténte esetén helyezhető irattárba.

2.2 Több szervezeti egységet érintő feladatellátás különös szabályai

2.2.1 Önkormányzati feladat ellátása, a Hivatalhoz érkező beadvány intézése

A feladat ellátásáért az a szervezeti egység felel, amelynek vezetőjére a polgármester vagy a jegyző az ügyet szignálta. A Hivatalhoz érkező beadvány (irat) esetében a felelős szervezeti egység a Nagykállói Polgármesteri Hivatal mindenkor hatályos Iratkezelési

Szabályzatáról szóló jegyzői utasításban foglaltak szerint köteles eljárni.

2.2.2 A tisztségviselői döntések végrehajtásával összefüggő együttműködés

A tisztségviselői döntések végrehajtásával kapcsolatos munkavégzés összehangolását a jegyző által esetenként kijelölt személy végzi.

A jegyző - döntése alapján - maga vagy az általa kijelölt személy útján koordinálja a munkavégzést. Ha a tisztségviselők esetenként hozott döntéssel kifejezetten a jegyzőt bízzák meg a koordináló tevékenységgel, akkor a jegyző erre vonatkozó jogosultságát és kötelezettségét - az aljegyző kivételével - másra nem ruházhatja át.

A feladatellátásba bevont többi szervezeti egység hatáskörébe tartozó ügyben köteles a megkeresésnek eleget tenni, a szükséges adatokat írásban haladéktalanul szolgáltatni, és a szükséges intézkedéseket megtenni. A megkeresést önálló ügyiratként kell kezelni és a megkeresett szervezeti egységnél a Nagykállói Polgármesteri Hivatal mindenkor hatályos Iratkezelési Szabályzatáról szóló jegyzői utasításban foglaltak szerinti rendben külön iktatni szükséges.

A tisztségviselők felé már az egységesen kialakított álláspontot, egyeztetett véleményt, illetve az együttműködés eredményét kell továbbítani, melyhez különvéleményt bármely szervezeti egység csatolhat.

2.3 Ügyintézők közötti információcsere

2.3.1 Az ügyintézés során felmerült kérdések más szakcsoporttal, szakügyintézővel történő egyeztetését az ügyintéző közvetlenül is kezdeményezheti.

2.3.2 A szóban történt egyeztetést követően a kérdező ügyintéző köteles az előadói ívre röviden feljegyezni az egyeztetés időpontját, tárgyát, a szakügyintéző nevét, a kapott szakvéleményt.

2.3.3 Az írásban történő állásfoglalás, információkérés a szervezeti egység vezetője nevében történik, melyre a megkeresett szervezeti egység írásban válaszol. A megkeresés az iktatott alapügyirat része.

2.3.4 A megkeresett szervezeti egység vezetője - amennyiben a megkeresés további önálló intézkedés alapjául szolgál - a megkeresést kezdő iratként külön is köteles beiktatni.

2.4 Szervezeti egységek közötti vitás kérdések rendezése

2.4.1 A szervezeti egységek közötti vitás kérdéseket, konfliktusokat vezetői szinten kell rendezni.

2.4.2 Azonos tevékenységi és hatásköri szinten elhelyezkedő, egymásnak közvetlenül nem alárendelt szervezeti egységek esetén a konfliktusokat azonos vezetői szinten kell rendezni.

2.4.3 Konfliktus esetén, minden esetben, illetve sikertelen egyeztetés esetén a jegyző dönt, aki indokolt esetben a polgármestert bevonhatja az egyeztetési eljárásba.

2.4.4 A konfliktusrendező megbeszéléseket minden esetben dokumentálni kell, és a konfliktusrendezésről szükség szerint tájékoztatni kell a tisztségviselőket.

C.

A Hivatalon kívüli (külső) kommunikáció

1. A Hivatalba kívülről érkező információk kezelése

1.1 Szóban érkező érdemi információ

Szóban érkező, a Hivatal tevékenységével összefüggő érdemi információ esetén az érintett ügyintéző - jogszabály eltérő rendelkezése hiányában - köteles rövid feljegyzést készíteni, melyet bemutat a szervezeti egység vezetőjének. A vezető indokolt esetben saját hatáskörben eljár, vagy intézkedés céljából továbbítja az iratot a hatáskörrel rendelkező szervezeti egységnek.

1.2 Írásban beérkező információ (irat)

Mindenkor hatályos Iratkezelési Szabályzatáról szóló jegyzői utasításban foglaltak szerint köteles eljárni.

1.3 Elektronikus úton beérkező információ

Elektronikus úton beérkező információ esetében a dolgozó Nagykállói Polgármesteri Hivatal mindenkor hatályos Iratkezelési Szabályzatáról szóló jegyzői utasításban foglaltak szerint köteles eljárni.

2. A Hivatalból más szervek és személyek részére adott személyes és közérdekű információk szolgáltatása

Az információk, adatok szolgáltatása az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a Hivatal belső szabályzatai vonatkozó rendelkezéseinek betartásával történik.

2.1 Általános információs szolgáltatás

2.1.1 Tisztségviselők és dolgozók tájékoztatási joga

2.1.1.1 Általános tájékoztatási jog:

Általános, mindenre kiterjedő tájékoztatási joggal a polgármester, az alpolgármesterek, a jegyző - a jegyzőt helyettesítő feladatkörében eljárva - az aljegyző rendelkezik.

2.1.1.2 Feladatkörre kiterjedő tájékoztatási jog:

A jegyző vezetésével működő iroda esetén a jegyző, az aljegyző közvetlen irányítása alatt álló iroda esetén az aljegyző jogosult tájékoztatás adására.

2.1.1.4 Közérdekű adat megismerésére irányuló kérelemmel összefüggő tájékoztatási jog:

A közérdekű adatok megismerése iránti igények teljesítésére vonatkozó eljárási szabályokat az adatvédelmi szabályzat tartalmazza.

2.2 Más szervekkel történő kommunikáció

2.2.1 Állásfoglalás kérése, egyéb szakmai kérdések

Adat-és információs szolgáltatás

A közérdekű adatok megismerésére irányuló kérelmekkel kapcsolatos eljárásra az adatvédelmi szabályzatban foglaltak irányadók.

Személyes adat szolgáltatása:

A nyomozó hatóság, bíróság, ügyészség, vám- és pénzügyőrség, a nemzetbiztonsági szolgálatok, valamint nem kormányzati államigazgatási szervek részére tájékoztatás adása,

adatok közlése, iratok rendelkezésre bocsátása a jegyző vagy polgármester nevében történik a vonatkozó jogszabályi rendelkezések és a belső szabályzatok alapján. A megkeresésről haladéktalanul értesíteni kell a jegyzőt.

1.3 Információszolgáltatás a sajtó részére

Az Önkormányzat és a Hivatal egységes arculatának megteremtése és a választópolgárok hiteles tájékoztatása érdekében a sajtóval való kapcsolattartást kizárólag a jegyző koordinálja. A sajtóanyagok/nyilatkozatok a Polgármesteri Hivatalból csak a jegyzőn keresztül, a polgármester jóváhagyásával adhatók ki a sajtó részére a melléklet szerint.

A jegyző feladata a médiával való kapcsolattartás ellátása. Ennek keretében az érintett szervezeti egységekkel együttműködve

- rendszeresen tájékoztatják a média munkatársait a Képviselő-testületi és bizottsági ülései és a közérdeklődésre számot tartó lakossági fórumok, események időpontjairól, helyéről, napirendjéről, sajtótájékoztatót szerveznek,
- előzetesen egyeztetik a tisztségviselőknek, illetve a Hivatal vezetőinek, továbbá az Önkormányzat által rendezett és kiemelten támogatott rendezvényeknek a médiában való megjelenését, valamint a Közgyűlés és a Hivatal hirdetései, pályázati kiírásainak, közleményeinek a helyi és országos írott, illetve elektronikus sajtóban való közzétételét,
- nyilvántartják a sajtónyilatkozatokat, tisztségviselői döntés alapján ellátja a sajtószóvivői feladatokat,
- a Hivatal szervezeti egységeitől beérkező szakmai anyagok alapján elkészítik a sajtóközlemények/tájékoztatók írásos anyagait,
- az írott és elektronikus sajtó Önkormányzatot érintő híreiről napi nyilvántartást vezetnek, mely tárgykörönként tartalmazza a megjelent cikkeket, valamint sajtóarchívumot hoznak létre.

1.3.1 A Hivatal valamennyi szervezeti egységének feladata a sajtóval kapcsolatos tevékenységek külön megkeresés nélküli rendszeres segítése.

1.3.2 A polgármester, az alpolgármesterek, a jegyző - a jegyzőt helyettesítő feladatkörében eljárva - az aljegyző a városvezetői értekezlet döntéseivel összhangban, tarthatnak sajtótájékoztatót. A csoportok tisztségviselői a jegyző és a polgármester általános, vagy eseti engedélye és szakmai felügyelete mellett, az engedélyező által meghatározott tárgykörben jogosultak sajtónyilatkozatot tenni.

Záró rendelkezések

1.1 Jelen szabályzat 2016. január 1 napján lép hatályba.

1.2 Gondoskodni kell arról, hogy a Nagykállói Polgármesteri Hivatal munkatársai a szabályzatban foglalt előírásokat megismerjék, annak tényét a szabályzathoz csatolt íven aláírásukkal igazolják.

Nagykálló, 2015. november 17.

Jóváhagyta:



Sajtómegkeresések ügyintézésének folyamatleírása

- a) A sajtómegkeresések írásbeli érkeztetése, majd továbbítása a titkársághoz.
- b) A titkárság megkeresi az újságírót, megbeszéli vele a megkeresés részleteit, a válaszadás határidejét.
- c) A titkárság egyeztet a jegyzővel a válaszadó szakterületet illetően.
- d) A titkárság továbbítja a megkeresést az illetékes szakterület(ek) vezetőjéhez, az aktuális kondíciókkal (határidő , egyeztetés más szakterülettel stb.) együtt.
- e) A szakmai felelős elkészíti a szakmai háttéranyagot (választervezetet). A választervezetet egyezteti a felettesével, majd a jóváhagyott választ továbbítja a titkársághoz.
- f) A titkárság elkészíti a kommunikációs anyagot, s a szükséges egyeztetések után továbbítja a választervezetet a jegyzőhöz, polgármesterhez.
- g) Az egyeztetéseken jóváhagyott választervezet kiadását a jegyző - a polgármester által meghatározott kérdésekben - saját hatáskörben engedélyezi.
- h) A jóváhagyott választ átadja titkárságnak, aki továbbítja azt a választ kérő újságíróhoz.