



Komuna e Tearcës



**“Udhëzues për rregullimin
e komunikimit të brendshëm në
Komunën e Tearcës”**

Nr. Arkivor : 08-2144/1

Dhjetor, 2023

Hyrje

Komunikimi i brendshëm efektiv është bazë për funksionimin e mirë të Komunës së Tearcës dhe është thelbësor për ofrimin e shërbimeve cilësore për qytetarët tanë. Komunikimi i brendshëm nuk do të thotë vetëm shkëmbim informacioni, por edhe ndërtim i ndjenjës së bashkimit dhe përkushtimit për përmbushjen e qëllimeve strategjike nga të gjithë punonjësit e komunës, të cilët falë një komunikimi të brendshëm shumë efikas, kuptojnë rolet e tyre dhe kanë informacionin e nevojshëm për realizimin me sukses të detyrave të tyre.

Udhëzuesi për përmirësimin e komunikimit të brendshëm në Komunën e Tearcës është një dokument i krijuar me mbështetjen e Projektit të USAID-it për fuqizimin e kapaciteteve për shfrytëzimin e resurseve, me qëllim të komunikimit të qartë, konciz dhe në kohë ndërmjet të gjitha njësive organizative në komunë, e cila do të çojë në përmirësimin e punës ekipore mes punonjësve dhe rritje të rezultateve në të gjitha fushat për të cilat komuna është përgjegjëse.

Ky udhëzues për rregullimin e komunikimit të brendshëm synon të nxisë bashkëpunimin, të thjeshtojë rrjedhën e informacionit dhe të risë efikasitetin e përgjithshëm, si dhe të përmirësojë bashkëpunimin dhe koordinimin ndërmjet njësive të ndryshme organizative të komunës. Ai përcakton format dhe metodat e komunikimit ndërmjet punonjësve të të gjitha niveleve në Komunën e Tearcës. Administrata komunale, me qëllim të përmirësimit të komunikimit të rregullt të brendshëm, ka për obligim ta respektojë dhe zbatojë këtë dokument dhe të zbatojë të gjitha udhëzimet dhe rekomandimet e përcaktuara në të, që nga dita e nënshkrimit të tij nga kryetari i Komunës së Tearcës.

Në mënyrë që ky udhëzues i komunikimit të brendshëm të jetë i suksesshëm, ai duhet të përditësohet dhe përmirësohet vazhdimisht, duke marrë parasysh zhvillimet e reja teknologjike, ligjore dhe organizative.

Dinamika dhe konceptimi i takimeve të rregullta

Dinamika dhe mënyra se si do të zhvillohen takimet e rregullta në komunë është me rëndësi thelbësore për koordinimin e aktiviteteve, komunikimin efektiv dhe ndërtimin e një mjedisi të përshtatshëm për bashkëpunim. Kushdo që cakton takimin duhet të marrë parasysh parimet bazë për mbajtjen e takimeve efikase: informimin në kohë për të, dërgimin e

agjendës për të gjithë pjesëmarrësit, aftësinë e moderatorit për të menaxhuar diskutimet, ruajtjen e rendit, sigurimin e pjesëmarrjes së barabartë të të gjithë të pranishmëve dhe t'u jep atyre kohë të mjaftueshme për diskutim, të përcaktojë një person që do të shkruajë pyetjet dhe konkluzionet më të rëndësishme jo më vonë se 48 orë pas përfundimit të takimit, për t'ua dërguar dhe ndarë procesverbalet e atij takimi të gjithë pjesëmarrësve. Në këtë mënyrë do të arrihet një përmirësim i dukshëm i efikasitetit dhe do të forcohet ndjenja e bashkëpunimit ndërmjet të gjithë zyrtarëve në administratën komunale.

Komunikimi në nivel vertikal

Komunikimi vertikal është një formë komunikimi midis kryetarit dhe punonjësve. Nëpërmjet kësaj forme komunikimi, informacioni lëviz në një drejtim vertikal, nga një nivel hierarkik më i lartë në një nivel më të ulët ose anasjelltas.

Komunikimi lart-poshtë (komunikimi tatëpjetë) mund të jetë në formën e e-mail, shënime ose komunikim gojor, ose në formën e takimeve (të rregullta) me të gjithë punonjësit. Sa herë që është e mundur, rekomandohet të komunikohet fillimisht verbalisht dhe më pas me shkrim.

Në Komunën e Tearcës është vendosur praktika e mbajtjes së kolegjiut, përkatësisht takim i rregullt i kryetarit dhe drejtuesve të njësive çdo të hënë në orën 9:00. Kur kryetari ka detyra të tjera zyrtare, ose për ndonjë ndryshim tjetër të mundshëm të orarit, njoftohen paraprakisht.

Komunikimi tatëpjetë karakterizohet nga fakti se të gjithë punonjësit i paraqesin rregullisht raporte (me shkrim ose verbale) udhëheqësve të tyre. Raporti përfshin një pjesë për atë që është punuar javën e kaluar, për çfarë do të punohet në vijim dhe cilat veprime apo aktivitete duhet të ndërmerren. Udhëheqësit e njësive organizative takohen të paktën një herë në javë me nënpunësit e tyre dhe diskutojnë se si po shkojnë gjërat, dëgjojnë çështjet dhe diskutojnë se si ato duhet të zgjidhen dhe kapërcehen. Përkundër faktit se këto takime janë kryesisht joformale, rekomandohet që të përgatiten procesverbale ose shënime të shkurtra, në të cilat do të regjistrohen shkurtimisht të gjitha sfidat aktuale dhe zgjidhjet e mundshme, pra vetëm konkluzionet.

Ky lloj komunikimi do t'i ndihmojë punonjësit të dinë saktësisht se cilat janë detyrimet dhe obligimet e tyre, në çfarë afati kohor duhet të plotësohen dhe kur raportojnë (të japin një raport për punën e tyre) të paraqesin saktë dhe qartë detyrat dhe qëllimet e tyre që kryetari i komunës dhe drejtuesit e njësive organizative të kenë pritshmëri reale nga angazhimi i zyrtarëve komunalë.

Komunikimi poshtë - lart (komunikimi “përpjetë”) është komunikim nga punonjësit me udhëheqësin ose kryetarin e komunës dhe në këto situata udhëheqësit duhet të gjejnë kohë për të dëgjuar me kujdes dhe mirëkuptim idetë e punonjësve. Të gjithë zyrtarët komunal duhet të ndajnë informacione, të jenë të gatshëm që gjithmonë të shprehin hapur mendimin e tyre pa frikë nga pasojat.

Kjo rrjedhë e komunikimit të brendshëm përfshin shënime të shkurtra, të shkruara ose informacione verbale në lidhje me aktivitetet dhe sfidat aktuale që ndahen në takimet javore ose mujore me punonjësit.

Për të krijuar një komunikim efektiv vertikal, është e rëndësishme të kemi një kulturë komunikimi që inkurajon transparencën dhe mirëkuptimin në të dy drejtimet, si nga lart-poshtë ashtu edhe nga poshtë-lart. Udhëheqësit duhet të kuptojnë nevojat e realizuesve dhe realizuesit duhet të kuptojnë kërkesat e udhëheqësve. Inkorporimi i një kulture të tillë të hapur në komunikimin vertikal mund të ndihmojë në rritjen e efikasitetit dhe performancës dhe rezultateve të përgjithshme të vetëqeverisjes lokale, dhe njëkohësisht do të ndikojë në imazhin pozitiv që qytetarët do të kenë për komunën.

Komunikimi në nivel horizontal

Komunikimi horizontal është komunikimi ndërmjet kolegëve që punojnë në pozicione të njëjta ose të ngjashme hierarkike, kanë detyra të ngjashme dhe kërkojnë mbështetje nga njëri-tjetri ose për koordinim. Ata zakonisht komunikojnë joformalisht dhe sipas nevojës. Nëse është e nevojshme, mund të thirren edhe takime formale për punë ku përfshihen shumë kolegë ose nëse janë nga njësi të ndryshme për sqarime të mëtejshme ose koordinim shtesë. Kur ky komunikim është në formë elektronike, adresa e e-mail-it e udhëheqësit të njësisë organizative duhet të jetë gjithmonë e kopjuar.

Komunikimi në nivel diagonal

Komunikimi diagonal ndodh kur zyrtarët komunalë nga pozita të ndryshme në shkallë hierarkike dhe njësi të ndryshme organizative shkëmbejnë informacione me njëri-tjetrin (p.sh. gjatë planifikimit dhe realizimit të buxhetit, gjatë përgatitjes së një aplikimit për projektin, kur ndërtohen ekipet ndërsektorale, d.m.th. kur nevojitet informacion nga burime të shumta dhe ekspertiza të ndryshme, etj.). Sa herë që ky komunikim është elektronik, udhëheqësi i njësisë organizative duhet të kopjohet. Komunikimi diagonal mund të jetë formal dhe joformal. Për të përmirësuar komunikimin diagonal, duhet të inkurajohen gjithmonë marrëdhëniet miqësore dhe korrekte profesionale.

Orari i dorëzimit të informacionit për personin përgjegjës për mirëmbajtjen e faqes zyrtare të komunës

Mbledhja e të dhënave për publikim në faqen zyrtare të Komunës së Tearcës është një proces i rëndësishëm që kërkon përgatitje dhe kohë të kujdesshme. Publikimi i materialeve në ueb faqen e komunës është një mënyrë e rëndësishme komunikimi me qytetarët, të cilët përmes faqes zyrtare të komunës, informohen për ngjarjet, shërbimet dhe aktivitetet e ndryshme që kanë të bëjnë me funksionimin dhe punët e përditshëm të Komunës së Tearcës.

Komuna e Tearcës vazhdimisht përpiqet të rrisë transparencën dhe të rrisë përqindjen e përmbushjes së kriterëve të transparencës sipas rregulloreve ligjore. Për këtë qëllim, kërkohet përditësimi në kohë i informacionit. Veprimtaritë aktuale të njësive organizative, si dhe rregulloret ligjore që rregullojnë funksionimin e NJQV-së, kërkojnë vazhdimisht informacione dhe përmbajtje të reja për publikim. Ngjarjet janë të koordinuara në baza ditore dhe publikohen në faqen e internetit pas përfundimit të ngjarjes, me një paraqitje të përshtatshme vizuale (imazhe, grafikë, etj.) dhe tekst që përshkruan ngjarjen, arsyen e saj, cila temë është trajtuar, kush ka marrë pjesë, ku dhe kur ka ndodhur, në mënyrë që qytetarët, partnerët e biznesit dhe institucionet me të cilat komuna bashkëpunon të jenë të përditësuar vazhdimisht me të gjitha zhvillimet. Është detyrë e bashkëpunëtorit të IT që të publikojë menjëherë informacionin për caktimin e një mbledhjeje këshilli, aktet e një departamenti, sjelljen dhe miratimin e një strategjie specifike, etj.

Mirëmbajtja e faqes zyrtare të Komunës së Tearcës dhe e profilit në Facebook është përgjegjësi e punonjësit të IT-së, i cili çdo ditë kontrollon seksionin që lidhet me kërkesat, pyetjet dhe komentet e palëve dhe të gjithë atyre që ndjekin këto platforma sociale.

Për të ofruar informacion të vazhdueshëm me përmbajtje të saktë dhe relevante, rekomandohet që çdo drejtues departamenti, në baza tremujore, pra çdo tre muaj, t'i paraqesë në formë elektronike materialin për aktivitetet e kryera te personi i caktuar për të publikuar përmbajtjen e faqen e internetit, i cili do të krijojë përmbajtje ose tekst të pasuruar me imazhe dhe më pas do t'ia përcjellë ato një korrektor për gjuhën shqipe dhe përkthimin në gjuhën maqedonase.

Udhëheqësit e njësive duhet të kontrollojnë përmbajtjen e materialit dhe saktësinë e tij dhe më pas të publikohen. Pas skadimit të afatit të postimeve të caktuara, udhëheqësi i departamentit duhet të informohet për tërheqjen e tyre nga faqja ose arkivimin. Orari për dërgimin e informacionit nga departamentet e ndryshme bëhet nga bashkëpunëtorja e IT-së, e cila e dorëzon në kohë deri te personat përgjegjës (kryetari i komunës, udhëheqësi i departamenteve) dhe sigurohet që të respektohet afati ligjor i publikimit (të dokumenteve strategjike, buxhetit etj.), por në të njëjtën kohë duhet të respektohet afati i miratuar në mënyrë interne për dorëzimin e materialeve nga secili departament individualisht. Natyrisht, për të gjitha aktivitetet dhe ngjarjet që ndodhin ndërkohë, edhe përmbajtja do të publikohet në mënyrë të vazhdueshme.

Një qasje e tillë e organizuar dhe e përgjegjshme për mbledhjen dhe publikimin e të dhënave dhe dokumenteve në ueb-faqen e Komunës së Tearcës ndihmon në përmirësimin e komunikimit me qytetarët dhe sigurimin e një burimi të rregullt informacioni për ta.

Kalendari i aktiviteteve

Krijimi dhe mbajtja e një kalendari të strukturuar të aktiviteteve do të ndihmojë në organizimin e punës dhe sigurimin e komunikimit të mirë ndërmjet të gjithë punonjësve në komunë për planifikimin, monitorimin dhe koordinimin e ngjarjeve dhe detyrave në mënyrë që të mos mbivendosen shumë aktivitete në një periudhë të caktuar dhe shpërndarjen e drejtë të detyrave të zyrtarët komunalë në të gjitha njësitë organizative.

Kalendari i aktiviteteve përgatitet nga personi i caktuar për të përgatitur procesverbalin e kolegjiut të hënën si dhe në bazë të informacionit të marrë nga kolegët përgjegjës për një ngjarje apo projekt të caktuar. Kalendari i aktiviteteve, i cili përditësohet rregullisht, ndahet me të gjithë punonjësit menjëherë pas përfundimit të kolegjiut së bashku me procesverbalin e atij takimi të udhëheqësisë komunale.

Një tjetër mundësi për t'i mbajtur të gjithë të informuar është platforma Google Calendar, e cila është një mjet falas dhe një mënyrë e shkëlqyer për të organizuar ngjarje, takime dhe detyra pune. Përdorimi i "Kalendrit të Google" në punë mund të përmirësojë organizimin dhe bashkëpunimin e ekipit duke i lejuar të gjithë të kenë një pamje të përbashkët të detyrave dhe ngjarjeve të planifikuara.

Është e dëshirueshme që i njëjti administrator që do të jetë përgjegjës për përgatitjen e procesverbalit të kolegjiut ta organizojë, përditësojë dhe ta ndajë atë me të gjithë kalendarin e aktiviteteve, pavarësisht nëse përdor mjetin Google apo krijon një tabelë të thjeshtë në Excel.

Komunikimi elektronik

Komunikimi elektronik është komunikim zyrtar. Jo vetëm përmbajtja, por edhe gjatësia dhe rëndësia e saj, si dhe nënshkrimi poshtë i përmbajtjes janë detaje që çdo punonjës në administratën komunale duhet t'i kushtojë vëmendje të veçantë. Në Komunën e Tearcës, të gjithë të punësuarit për korrespondencë zyrtare kanë e-mail adresë të unifikuar dhe zyrtare (imeprezime@tearce.gov.mk). Deri në finalizimin e e-mail adresave zyrtare të të gjithë punonjësve, komunikimi në Komunën e Tearcës bëhet në e-mailin që punonjësit tashmë përdorin (nga yahoo, gmail, hotmail, outlook). Pastaj duhet theksuar se komunikimi është zyrtar, me nënshkrim të plotë të dërguesit (emër dhe mbiemër, titull me pozitën e punës në Komunën e Tearcës dhe kontakt telefoni).

Për të arritur komunikim të dyanshëm, marrësi i e-mail-it duhet të përgjigjet sa më shpejt që të jetë e mundur që mesazhi është marrë.

Për të arritur një nivel më të lartë profesionalizmi komunikimi me shkrim ose elektronik duhet të përdoret për:

- caktimin e një takimi;
- dërgimin e procesverbalit;
- përgatitjen e informacionit për mbledhjen e këshillit komunal;
- kërkesë për pushim, pushim vjetor dhe pëlqim për të njëjtën, pushim të paguar, etj.;
- paraqitjen e raportit, etj.

Asnjëherë nuk duhet nënvlerësuar rëndësia e komunikimit të brendshëm në punën e përditshme në komunë. Komunikimi i mirë dhe i suksesshëm nuk kërkon shumë burime, pajisje dhe trajnime të shtrenjta, por një dëshirë për të gjetur kohë dhe për të dëgjuar në mënyrë aktive bashkëbiseduesin, për të bërë përpjekje për të kuptuar dhe gjetur një kompromis për çdo çështje që prek punonjësit dhe qytetarët. Një komunikim i tillë i brendshëm do të kontribuojë në motivimin më të madh në kryerjen e detyrave të punës nga zyrtarët komunal, përmirësimin e punës ekipe ndërmjet kolegëve brenda një njësie organizative, por edhe ndërmjet departamenteve të ndryshme, dhe e gjithë kjo do të ndikojë pozitivisht në ofrimin e punës dhe shërbime më efikase dhe më cilësore për qytetarët tanë.

Komuna e Tearcës
15 dhjetor, 2023



Kryetari i Komunës
Nuhi Neziri