

PASVALIO RAJONO PARAMOS ŠEIMAI CENTRO VIDAUS KOMUNIKACIJOS GAIRĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vidaus komunikacijos gairės (toliau – Gairės) yra Pasvalio rajono paramos šeimai centro (toliau – Centras) vidaus kontrolės sistemos dalis.
2. Gairės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos darbo kodeksu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos vidaus kontrolės ir vidaus audito įstatymu, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Pasvalio rajono savivaldybėje ir Centro taikomais vidaus kontrolės principais, skaidrumo, atskaitomybės ir atsakomybės reikalavimais.
3. Gairių tikslas – užtikrinti efektyvią informacijos sklaidą, mažinti veiklos rizikas ir stiprinti teigiamą Centro mikroklimatą.
4. Gairės taikomos visiems Centro darbuotojams, nepriklausomai nuo jų pareigų, darbo sutarties rūšies ar darbo vietos.
5. Šiose Gairėse vartojamos sąvokos:
 - 5.1. vidaus komunikacija – informacijos apsikeitimas tarp Centro darbuotojų ir padalinių;
 - 5.2. informacijos atsekamumas – galimybė nustatyti informacijos pateikimo šaltinį, laiką ir atsakingą asmenį;
 - 5.3. grįžtamasis ryšys – darbuotojų pastabų, pasiūlymų ar informacijos apie problemas pateikimas Centro administracijai.

II SKYRIUS VIDAUS KOMUNIKACIJOS TIKSLAI (VIDAUS KONTROLĖS KONTEKSTE)

6. Užtikrinti, kad sprendimai būtų pagrįsti, dokumentuoti ir suprantami Centro darbuotojams.
7. Mažinti informacijos praradimo, neteisingo interpretavimo ir konfliktų riziką.
8. Sudaryti sąlygas Centro darbuotojų įtraukimui į rizikų identifikavimą ir prevenciją.

9. Užtikrinti, kad svarbi informacija Centro darbuotojus pasiektų laiku ir vienodai visais organizacijos lygmenimis.

10. Didinti Centro darbuotojų informuotumą apie organizacijos veiklą, strateginius tikslus ir pokyčius.

III SKYRIUS

VIDAUS KOMUNIKACIJOS PRINCIPAI

11. Vidaus komunikacija grindžiama šiais vidaus kontrolės principais:

11.1. atskaitomybės (aiškios atsakomybės ribos);

11.2. skaidrumo (sprendimų ir informacijos prieinamumas);

11.3. nuoseklumo (vienoda praktika visuose padaliniuose);

11.4. savalaikiškumo;

11.5. konfidencialumo;

11.6. aiškumo (informacija turi būti pateikiama suprantama ir nedviprasmiška forma);

11.7. proporcingumo (komunikacijos priemonės turi būti parenkamos pagal informacijos svarbą ir poveikį veiklai);

11.8. atsakomybės (kiekvienas darbuotojas atsako už jam perduotos informacijos tinkamą naudojimą).

IV SKYRIUS

KOMUNIKACIJOS KANALAI

12. Vidaus komunikacijos kanalai parenkami taip, kad būtų užtikrintas informacijos atsekamumas:

12.1. darbuotojų ir padalinių susirinkimai (protokoluojami);

12.2. elektroninis paštas;

12.3. dokumentų valdymo sistema KONTORA;

12.4. rašytiniai pranešimai;

12.5. tiesioginis vadovo ir darbuotojo bendravimas (esminiai susitarimai fiksuojami).

13. Informacija apie sprendimus, kurie turi įtakos darbo organizavimui, darbuotojų funkcijoms ar vidaus procedūroms, privalo būti perduodama naudojantis dokumentų valdymo sistema KONTORA arba elektroniniu paštu.

14. Skubiais atvejais informacija gali būti perduodama žodžiu arba telefonu, tačiau ji turi būti patvirtinta raštu ne vėliau kaip per 1 darbo dieną.

V SKYRIUS INFORMACIJOS TEIKIMO IR FIKSAVIMO TVARKA

15. Informacija, turinti įtakos veiklos organizavimui, rizikoms ar paslaugų kokybei, pateikiama raštu.

16. Sprendimai, susiję su veiklos pokyčiais, vidaus procedūromis, darbuotojų funkcijomis fiksuojami įsakymais, protokolais ar tarnybiniais pranešimais.

17. Už informacijos pateikimą ir perdavimą padaliniuose atsakingi padalinių vyriausieji socialiniai darbuotojai, ūkio dalies vedėjas, o už bendrą komunikacijos koordinavimą – Centro administracija.

18. Informacija darbuotojams apie organizacinius pokyčius turi būti pateikiama ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo.

19. Susirinkimų metu priimti sprendimai protokoluojami, o protokolai saugomi Centro direktoriaus kabinete.

VI SKYRIUS DARBUOTOJŲ ĮTRAUKIMAS IR RIZIKŲ PREVENCIJA

20. Centro darbuotojai skatinami teikti pasiūlymus dėl:

20.1. darbo organizavimo;

20.2. mikroklimato gerinimo;

20.3. galimų rizikų ir pažeidimų prevencijos.

21. Darbuotojų pasiūlymai gali būti teikiami elektroniniu paštu, raštu arba susirinkimų metu.

22. Į darbuotojų pateiktus pasiūlymus atsakoma per 10 darbo dienų.

23. Grįžtamasis ryšys renkamas susirinkimų, individualių pokalbių ir apklausų metu.

24. Padalinių vyriausieji socialiniai darbuotojai, ūkio dalies vedėjas informuoja darbuotojus apie priimtus sprendimus ir prevencines priemones.

VII SKYRIUS KONFLIKTŲ IR NESUSIPRATIMŲ VALDYMAS

25. Konfliktai sprendžiami laikantis vidaus kontrolės principų – objektyviai, dokumentuotai ir proporcingai.

26. Konfliktai pirmiausia sprendžiami tiesioginio pokalbio būdu tarp darbuotojų.

27. Jei konfliktas neišsprendžiamas, jis perduodamas padalinio vyriausiajam socialiniam darbuotojui, ūkio dalies vedėjui arba Centro administracijai.

28. Esant poreikiui gali būti sudaroma konfliktų nagrinėjimo komisija.

29. Esant poreikiui, sprendimai fiksuojami tarnybiniais pranešimais.

VIII SKYRIUS KRIZIŲ KOMUNIKACIJA

30. Krizinė situacija – tai įvykis ar aplinkybė, galinti turėti reikšmingos įtakos Centro veiklai, reputacijai, darbuotojų ar socialinių paslaugų gavėjų (toliau – paslaugų gavėjas) saugumui.

31. Krizinėmis situacijomis laikomos, bet neapsiribojant:

31.1. incidentai su paslaugų gavėjais;

31.2. darbuotojų saugos ar sveikatos įvykiai;

31.3. galimi teisės aktų pažeidimai;

31.4. viešojoje erdvėje pasirodžiusi neigiama informacija apie Centro veiklą;

31.5. kiti įvykiai, galintys sukelti reputacinę, teisinę ar organizacinę riziką.

32. Pastebėjęs krizinę situaciją ar galimą riziką darbuotojas nedelsdamas informuoja savo tiesioginį vadovą arba Centro administraciją.

33. Informacija apie krizinę situaciją perduodama kuo greičiau, tačiau ne vėliau kaip per vieną darbo dieną nuo jos pastebėjimo.

34. Krizinės situacijos atveju komunikaciją koordinuoja Centro direktorius arba jo paskirtas atsakingas asmuo.

35. Informacija apie krizines situacijas darbuotojams teikiama laikantis konfidencialumo, asmens duomenų apsaugos ir teisės aktų reikalavimų.

36. Esant poreikiui krizinės situacijos nagrinėjimas ir sprendimai fiksuojami tarnybiniais pranešimais, susirinkimų protokolais ar kitais dokumentais.

37. Po krizinės situacijos gali būti atliekama situacijos analizė, siekiant nustatyti priežastis ir numatyti prevencines priemones.

VIII SKYRIUS ATSAKOMYBĖ IR KONTROLĖ

38. Centro direktorius atsako už vidaus komunikacijos, kaip vidaus kontrolės priemonės veikimą.

39. Centro administracija, padalinių vyriausieji socialiniai darbuotojai, ūkio dalies vedėjas atsako už informacijos sklaidą ir atsekamumą.

40. Vidaus komunikacijos laikymasis vertinamas atliekant vidaus kontrolės stebėseną.

41. Vidaus komunikacijos procesas gali būti vertinamas atliekant vidaus kontrolės ar vidaus audito vertinimą.

IX SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

42. Gairių laikymosi priežiūrą vykdo Centro direktorius arba jo paskirtas atsakingas asmuo.

43. Gairės peržiūrimos ne rečiau kaip kartą per metus.
