



## ПРОЦЕДУРА ЗА ВНАТРЕШНА КОМУНИКАЦИЈА ВО ОПШТИНА КИЧЕВО

Внатрешната комуникација е клучен дел од современите концепти за изградба на општини со високи резултати.

Општина Кичево има за цел постојано да го подобрува текот на информациите внатре во своите структури, со што комуникацијата би станала ефикасна, професионална, навремена и без пречки. Токму поради ова, е изработена оваа Процедура за внатрешна комуникација, која се темели на принципите на добро управување и на различни иницијативи за зајакнување на локалните капацитети, со цел оптимално искористување на достапните ресурси.

Градоначалникот, раководителите на секторите, раководителите на одделенијата и сите вработени во општинската администрација имаат заедничка одговорност за развивање на успешна комуникација. Ефикасната комуникација служи како алатка за зголемување на севкупната ефикасност на општината, создавање работна клима каде секој вработен се чувствува вреднуван и поттикнат да придонесе, да се соочи со предизвиците на креативен начин и да се однесува одговорно, професионално и посветено.

Оваа Процедура ги стандардизира методите, формите и чекорите на внатрешната комуникација меѓу сите вработени, на сите хиерархиски нивоа во Општина Кичево. Секој општински службеник е должен да ја почитува и применува оваа процедура во своето секојдневно работење.

### Видови канали на комуникација

Вертикалната комуникација претставува размена на информации и документи меѓу градоначалникот на општината и вработените. Таа може да се одвива во две насоки.

Од горе-надолу, информациите се пренесуваат од градоначалникот или од повисоките нивоа

## PROCEDURA PËR KOMUNIKIMIN E BRENDSHËM NË KOMUNËN E KËRÇOVËS

Komunikimi i brendshëm është një pjesë thelbësore e koncepteve bashkëkohore për ndërtimin e komunave me rezultate të larta. Komuna e Kërçovës synon ta përmirësojë vazhdimisht rrjedhën e informacionit brenda strukturave të saj, duke e bërë komunikimin efikas, profesional, në kohë dhe pa pengesa. Pikërisht për këtë qëllim, është hartuar kjo Procedurë për Komunikimin e Brendshëm, e cila mbështetet në parimet e qeverisjes së mirë dhe në nismat e ndryshme për forcimin e kapaciteteve lokale, me synimin e shfrytëzimit optimal të burimeve në dispozicion.

Kryetari i komunës, drejtuesit e sektorëve, drejtuesit e njësive dhe të gjithë të punësuarit në administratën komunale mbajnë përgjegjësi të përbashkët për zhvillimin e një komunikimi të suksesshëm. Komunikimi efikas shërben si mjet për rritjen e efikasitetit të përgjithshëm të komunës, krijimin e një klime pune ku secili i punësuar ndjehet i vlerësuar dhe i inkurajuar të japë kontributin e tij, të përballet me sfidat në mënyrë krijuese, si dhe të silllet me përgjegjësi, profesionalizëm dhe përkushtim.

Kjo Procedurë standardizon metodat, format dhe hapat e komunikimit të brendshëm mes të gjithë të punësuarve, në çdo nivel hierarkik në Komunën e Kërçovës. Çdo punonjës komunal ka për detyrë ta respektojë dhe ta zbatojë këtë procedurë në veprimtarinë e tij të përditshme.

### Llojet e kanaleve të komunikimit

Komunikimi vertikal përfaqëson shkëmbimin e informacionit dhe dokumenteve ndërmjet kryetarit të komunës dhe të punësuarve.

Ai mund të zhvillohet në dy drejtime. Nga lart-poshtë, informacioni përcillet nga kryetari i komunës ose nga nivelet më të larta

на менаџментот (секретарот, раководителите на сектори) кон пониските нивоа. Овој тек опфаќа давање упатства, определување на задачи, презентирање нови стратегии или политики, како и известувања за промени во структурата или процедурите.

Комуникацијата од горе-надолу може да се реализира во форма на електронска пошта, службени дописи, меморандуми, состаноци и усни дискусии. Се препорачува прво комуникацијата да биде вербална, за веднаш да се разјаснат деталите, а потоа и писмена, за да остане службен запис. Во Општина Кичево е востановена практика да се одржува неделен колегиум (градоначалник, секретар, раководители на сектори) обично секој понеделник во 9:00 часот. Ако поради одредени причини терминот се измени, секретарот навремено ги известува сите вклучени раководители.

Комуникацијата од горе-надолу треба да обезбеди редовни извештаи од секој вработен до неговиот претпоставен. Овие извештаи вклучуваат информации за активностите реализирани во текот на актуелната недела, плановите за наредната недела, како и акциите или иницијативите што треба да се преземат. Се препорачува раководителите на секторите барем еднаш неделно да одржуваат состанок со својот тим, на кој ќе се дискутираат тековните прашања, ќе се планира работата и ќе се решаваат проблемите. Состанокот треба да биде на професионално ниво, но може да има и неформален елемент за олеснување на комуникацијата.

Многу е важно секој вработен навремено да биде информиран за своите задолженија, временските рокови и јасните очекувања од раководството. Така, вработените точно знаат што се очекува од нив и кои цели треба да ги постигнат.

Од долу-нагоре, комуникацијата се одвива од вработените кон нивните претпоставени или кон градоначалникот. Во овој тек, раководителите треба да бидат подготвени внимателно да слушаат, да прифаќаат предлози, идеи или критики без предрасуди (политички, општествени, родови или било

тë menaxhimit (секретари, drejtuesit e sektorëve) tek nivelet më të ulëta. Kjo rrjedhë përfshin dhënien e udhëzimeve, përcaktimin e detyrave, prezantimin e strategjive apo politikave të reja, si dhe njoftime mbi ndryshime në strukturë ose procedura.

Komunikimi nga lart-poshtë mund të realizohet në formën e postës elektronike, shkresave zyrtare, memorandumit, takimeve dhe diskutimeve gojore. Rekomandohet që fillimisht komunikimi të bëhet verbal, për të krijuar qartësi të menjëhershme, dhe më pas me shkrim, për të lënë gjurmë zyrtare. Në Komunën e Kërçovës është vendosur praktika e mbajtjes së një mbledhjeje javore në nivel kolegji (kryetar, sekretar, drejtues sektorësh), zakonisht çdo të hënë në orën 9:00. Nëse për arsye të veçanta ndryshohet ky orar, sekretari njofton me kohë të gjithë drejtuesit e përfshirë.

Komunikimi nga lart-poshtë duhet të sigurojë që çdo i punësuar të raportojë rregullisht tek udhëheqësi i tij. Këto raporte përfshijnë informacione mbi aktivitetet e kryera gjatë javës aktuale, planifikimet për javën e ardhshme, si dhe veprimet ose iniciativat që duhen ndërmarrë. Rekomandohet që drejtuesit e sektorëve duhet të mbajnë të paktën një takim javor me stafin e tyre, ku të diskutohen çështjet aktuale, të planifikohen punët e ardhshme dhe të trajtohen të gjitha problemet që mund të kenë dalë. Mbledhjet duhet të zhvillohen në një frymë profesionale, por mund të kenë edhe një komponent joformal për të lehtësuar komunikimin.

Një element i rëndësishëm është që çdo i punësuar të jetë i informuar në kohë reale mbi detyrat që i përkasin, afatet kohore dhe pritshmëritë e qarta të udhëheqjes. Kështu, të punësuarit dinë saktë çfarë pritjet prej tyre dhe cilat janë objektivat që duhet të arrijnë.

Nga poshtë-lart, komunikimi zhvillohet nga të punësuarit drejt udhëheqësve të tyre ose drejt kryetarit të komunës. Në këtë rrjedhë, drejtuesit duhet të jenë të gatshëm të dëgjojnë me vëmendje, të pranojnë

какви други). Од друга страна, вработените треба слободно да се изразуваат, без страв дека нивното мислење ќе предизвика негативни последици.

Овој тип на комуникација може да биде писмена или усна, за време на неделните или месечните состаноци, каде се споделуваат информации за активностите, проблемите и напредокот во реализацијата на целите. Во писмената комуникација, задолжително треба да се вклучи адресата на претпоставениот, секретарот или градоначалникот, за тие да бидат информирани за текот на работата.

Внатрешната комуникација треба да биде редовна, со информации кои се секогаш точни, целосни и достапни навреме. Образложенијата треба да бидат куси и јасни, да се споделуваат подеднакво и добрите и лошите вести, како и да се предлагаат практични решенија за проблемите.

Хоризонталната комуникација е размена на информации меѓу колеги на исто хиерархиско ниво, особено оние што работат на слични задачи. Овој тип на комуникација често се одвива неформално, според потребата. Доколку е потребно, може да се свикаат и формални состаноци за координирање на работата, особено кога се вклучени повеќе лица од истиот сектор или од различни одделенија. Кога комуникацијата е електронска, се препорачува да биде вклучен во копија раководителот на одделението.

Дијагоналната комуникација се однесува на комуникација меѓу вработени кои припаѓаат на различни хиерархиски нивоа или различни одделенија во општинската структура, особено кога е потребна поширока експертиза за прашања како буџетско планирање, подготовка на проекти, формирање меѓусекторски тимови, изработка на планови за локален економски развој или консултирање повеќе извори или информации истовремено. Дијагоналната комуникација може да биде формална, во рамки на работните групи, или неформална кога треба да се изгради став или консензус за одредено прашање.

пропозиме, иде или критика па парогjykime politike, shoqërore, gjinore apo të çfarëdo lloji tjetër. Nga ana tjetër, të punësuarit duhet të shprehen hapur, pa frikë se mendimi i tyre do të sjellë pasoja negative. Ky komunikim mund të jetë me shkrim ose gojor, gjatë mbledhjeve javore ose mujore, ku ndahen informacione për aktivitetet, problematikat dhe përparimin në realizimin e objektivave. Në komunikimin me shkrim, duhet përfshirë gjithnjë në adresë elektronike udhëheqësin, sekretari ose kryetari, në mënyrë që ata të jenë në dijeni të ecurisë së punës.

Komunikimi brenda organizatës duhet të jetë i rregullt, me informacion gjithnjë të plotë, i transmetuar në kohë, i saktë dhe i kuptueshëm. Shpjegimet duhet të jenë të shkurtër dhe thelbësore, duke ndarë njëkohësisht informacione pozitive dhe negative, si dhe duke propozuar zgjidhje praktike për problemet e hasura.

Komunikimi horizontal është shkëmbimi i informacionit ndërmjet kolegëve të të njëjtit nivel hierarkik, sidomos atyre që punojnë në detyra të ngjashme. Kjo formë komunikimi shpesh zhvillohet në mënyrë joformale, sipas nevojës. Nëse është e nevojshme, mund të thirren edhe takime formale për të koordinuar punët, sidomos kur kërkohet pjesëmarrja e disa individëve nga njëti sektor ose nga njësi të ndryshme. Kur komunikimi është elektronik, rekomandohet që drejtuesi i njësisë të jetë në dijeni, duke u shtuar në kopje të e-mail-it.

Komunikimi diagonal ndodh midis punonjësve që i përkasin niveleve ose njësite të ndryshme të strukturës komunale, sidomos kur kërkohet ekspertizë e shumëanshme për çështje si planifikimi buxhetor, përgatitja e projekteve, formimi i ekipeve ndërsektoriale, hartimi i planeve të zhvillimit ekonomik lokal apo konsultimi i disa burimeve informacioni njëherësh. Komunikimi diagonal mund të jetë formal, brenda grupeve të punës, ose joformal, kur duhet të ndërtohet një qëndrim ose arritjen e një konsensusi mbi një temë të caktuar.

### **Комуникација со пишан запис**

Електронската комуникација преку е-пошта се смета за службена. Не само содржината, туку и форматот, должината, релевантноста на пораката и потписот на крајот се важни елементи. Се препорачува воведување официјални службени е-адреси за сите вработени (ime.prezime@kicevo.gov.mk), кои задолжително ќе се користат за професионална комуникација. Додека не се воспостави оваа практика, комуникацијата може да се одвива и преку актуелните е-адреси, но мора јасно да се истакне дека комуникацијата е службена.

Потписот треба да го содржи името и презимето, позицијата во општината и телефонски контакт. Содржината на пораката треба да биде јасна, конкретна и да рефлектира официјален и професионален тон. Примачот треба што побрзо да го потврди приемот на пораката, за да се обезбеди функционална двонасочна комуникација.

За повисок степен на професионализам и за да остане запис од службената кореспонденција, се препорачува писмена комуникација за сите официјални информации, како на пример:

- Координирање на времето за состаноци;
- Подготовка на информации за седници на општинскиот совет;
- Барања за отсуство, нивно одобрување, платени отсуства или годишни одмори;
- Известувања за рокови по одржаните средби;
- Доставување на извештаи и дополнителни документи.

### **Комуникација лице в лице**

Овој тип на комуникација ги опфаќа разговорите, состаноците, кратките брифинзи меѓу вработените. Може да биде формален или неформален, планиран или спонтан. Овозможува брзи промени во текот на размената на информации, со добивање одговори во реално време. При оваа

### **Комуникација ме шkrim**

Комуникација електроник пѐрмес e-mail-it konsiderohet zyrtar. Jo vetѐm pѐrmbajtja, por edhe formati, gjatѐsia, relevanca e mesazhit dhe nѐnshkrimi nѐ fund tѐ tij janѐ elemente thelbѐsore. Rekomandohet futja e adresave elektronike zyrtare pѐr tѐ gjithѐ tѐ punѐsuarit (emer.mbiemer@kercova.gov.mk), tѐ cilat duhet tѐ pѐrdoren pѐr tѐ gjitha ѓshtjet profesionale. Deri nѐ vendosjen e kѐsaj praktike, komunikimi mund tѐ zhvillohet edhe nga adresat aktuale, por ѐshtѐ e domosdoshme tѐ theksohet se ky komunikim ѐshtѐ zyrtar.

Nѐnshkrimi duhet tѐ pѐrmbajѐ emrin dhe mbiemrin, pozicionin nѐ komunѐ dhe nѐ kontakt telefonik. Pѐrmbajtja e mesazhit duhet tѐ jetѐ e qartѐ, konkrete dhe tѐ reflektojѐ nѐ ton zyrtar e profesional. Marrѐsi duhet tѐ konfirmojѐ marrjen e mesazhit sa mѐ shpejt, pѐr tѐ mundѐsuar nѐ komunikim dypalѐsh funksional.

Pѐr nѐ nivel mѐ tѐ lartѐ profesionalizmi dhe pѐr tѐ lѐnѐ gjurmѐ tѐ korrespondencѐs zyrtare, rekomandohet komunikimi me shkrim pѐr gjitha informatat zyrtare, si psh:

- Koordinimi i kohѐs sѐ takimeve;

- Hartimi i informacionit pѐr mbledhjet e kѐshillit komunal;

- Kѐrkesa pѐr pushim, miratimi i tyre, pushime tѐ paguara apo pushime vjetore;

- Njoftimet pѐr afatet kohore pas takimeve tѐ mbajtura;

- Dorѐzimi i raporteve dhe dokumenteve tjera shtesѐ.

### **Комуникација Ballѐ pѐr Ballѐ**

Ky formѐ komunikimi pѐrфshin biseda, takime, konsultime tѐ shkurtra dhe informime mes tѐ punѐsuarve. Mund tѐ jetѐ formal ose joformal, i planifikuar ose spontan. Ai lejon ndryshime tѐ shpejta nѐ rrjedhѐn e informacionit dhe marrjen e pѐrgjigjeve nѐ kohѐ reale. Nѐ nѐ komunikim

комуникација, вработените можат отворено да поставуваат прашања, да побараат појаснувања и да добијат детали за задачите што треба да ги реализираат.

### **Комуникација по телефон**

Телефонската комуникација подразбира пренесување и добивање информации на јасен и брз начин. Таа е многу важна во односите со колегите, со претпоставените, како и со граѓаните. Разговорот треба да започне со поздрав и кратко претставување на лицето што се јавува, да биде јасен, концизен и со утврдена цел. Се препорачува да се избегнуваат шумови или надворешни пречки, и разговорот да заврши со љубезен поздрав. Треба да се задржи професионален однос и да не се продолжува разговорот повеќе од потребното.

### **Инtranет (комуникација преку мрежа)**

Општина Кичево има имплементирано современ систем на мрежна комуникација, кој се базира на користење на платформите Microsoft Teams и OneDrive. Овој систем е создаден за да го олесни разменувањето на информации и документи, обезбедувајќи ефикасност и транспарентност во внатрешните административни процеси.

#### **Користење на Microsoft Teams и OneDrive**

- **Microsoft Teams:** Оваа платформа служи како главна алатка за комуникација и соработка во реално време меѓу вработените во општината. Сите вработени имаат креирано официјални кориснички сметки, администрирани од Општина Кичево. Преку Teams се одржуваат виртуелни состаноци, се разменуваат пораки, документи и се координираат меѓусекторски проекти.
- **OneDrive:** Секој администратор има индивидуална сметка, однапред конфигурирана од општината, каде може да се складираат и зачувуваат службени документи. Ова обезбедува

тë drejtpërdrejtë, të punësuarit mund të bëjnë pyetje të hapura, të kërkojnë sqarime dhe të marrin shpjegime të hollësishme në lidhje me detyrat që duhet të realizojnë.

### **Komunikimi telefonik**

Komunikimi telefonik nënkupton aftësinë për të përcjellë dhe për të marrë informacion qartë dhe shpejt. Ky lloj komunikimi është shumë i rëndësishëm në marrëdhëniet me kolegët, me udhëheqësin, si dhe me qytetarët. Thirrja duhet të nisë me një përshëndetje dhe prezantim të shkurtër të personit që telefonon, të jetë e qartë, koncize, me një qëllim të përcaktuar. Rekomandohet shmangia e zhurmave ose pengesave të jashtme dhe mbyllja e telefonatës me një përshëndetje miqësore. Duhet ruajtur gjithmonë raporti profesional dhe të mos zgjatet biseda më tepër se ç'është e nevojshme.

### **Intraneti (Komunikimi në rrjet)**

Komuna e Kërçovës ka implementuar një sistem modern të komunikimit në rrjet, i cili bazohet në përdorimin e platformave Microsoft Teams dhe OneDrive. Ky sistem është krijuar për të lehtësuar shkëmbimin e informacionit dhe dokumenteve, duke siguruar efikasitet dhe transparencë në proceset e brendshme administrative.

#### **Përdorimi i Microsoft Teams dhe OneDrive**

**Microsoft Teams:** Kjo platformë shërben si mjet kryesor për komunikim dhe bashkëpunim në kohë reale ndërmjet punonjësve të komunës. Të gjithë punonjësit kanë krijuar llogari zyrtare të administruara nga Komuna e Kërçovës. Teams mundëson mbajtjen e mbledhjeve virtuale, ndarjen e mesazheve, dokumenteve dhe koordinimin e projekteve ndërsektoriale.

**OneDrive:** Çdo administrator ka llogari individuale të konfiguruar paraprakisht nga komuna, ku mund të bëhet ngarkimi dhe ruajtja e dokumenteve zyrtare. Kjo siguron ruajtje të sigurt të të dhënave dhe akses të

безбедно чување на податоците и лесен пристап од било кој уред, подобрувајќи ја флексибилноста и продуктивноста на вработените.

**План за поставување централен сервер**  
Во рамките на понатамошното подобрување на системот за комуникација, Општина Кичево планира инсталација на посебен сервер за внатрешна употреба. Овој сервер ќе понуди:

- **Сигурен пристап за секој вработен:** Секој вработен ќе има персонализиран пристап за прикачување и преземање релевантни документи.
- **Централно чување на документи:** Документите од интерес за различни сектори или за целата администрација ќе бидат систематски и безбедно зачувани.
- **Подобрување на меѓусекторската соработка:** Вработените ќе имаат можност да споделуваат и консултираат заеднички документи, елиминирајќи дуплирање и забрзувајќи ги одлучувачките процеси.

**Внатрешна комуникација за управување со официјалната веб-страница на Општина Кичево**

На официјалната веб-страница на Општина Кичево се објавуваат информации за работењето на општината, како известувања за седници на советот, акти од одделенијата, донесување стратегии или плански документи. За зголемена транспарентност, се објавуваат и тримесечни и годишни извештаи, буџетот на општината, информации за месните заедници и главните одлуки, обично веднаш по нивното доставување од страна на надлежните административни службеници.

Внатрешната комуникација за објави се одвива меѓу надлежниот административен службеник, кој го подготвува материјалот и администраторот на веб-страницата. Прво, административниот службеник изработува

lehtë nga çdo pajisje, duke përmirësuar fleksibilitetin dhe produktivitetin e punonjësve.

**Plani për Vendosjen e Serverit Qendror**

Në kuadër të përmirësimit të mëtejshëm të sistemit të komunikimit, Komuna e Kërçovës ka planifikuar instalimin e një serveri të dedikuar për përdorim të brendshëm.

Ky server do të ofrojë:

- **Qasje të sigurt për çdo punonjës:** Çdo punonjës do të ketë të dhëna hyrëse të personalizuar për të ngarkuar dhe shkarkuar të dhëna dhe dokumente relevante.
- **Ruajtje qendrore të dokumenteve:** Dokumentet që janë me interes për sektorë të ndryshëm ose për të gjithë administratën do të ruhen në mënyrë të organizuar dhe të sigurt.
- **Përmirësim i bashkëpunimit ndërsektorial:** Punonjësit do të kenë mundësinë të ndajnë dhe konsultojnë dokumente të përbashkëta, duke eliminuar duplikimet dhe duke përshpejtuar proceset vendimmarrëse.

**Komunikimi i brendshëm për menaxhimin e faqes zyrtare të internetit të Komunës së Kërçovës**

Në faqen e internetit të Komunës së Kërçovës publikohen informacionet rreth punës së komunës, si njoftime për mbledhje të këshillit, aktet nga njësitë organizative, miratimi i strategjive ose dokumenteve planifikuese. Për të rritur transparencën, publikohen gjithashtu raporte tremujore dhe vjetore, buxheti i komunës, informacione për bashkësitë vendore dhe vendimet kryesore, zakonisht menjëherë pas dorëzimit të tyre nga punonjësit administrativë përgjegjës.

Komunikimi i brendshëm për publikime zhvillohet mes punonjësit administrativ përgjegjës për përgatitjen e materialit dhe administratorit të faqes së internetit. Fillimisht, punonjësi administrativ harton një

нацрт-верзија, која потоа му се презентира на раководителот на одделението за одобрување и корекција. Откако ревидираната верзија ќе биде одобрена, се доставува до систем-администраторот за објавување. По објавувањето, раководителот на одделението уште еднаш ја проверува содржината и графичката презентација. За зголемување на транспарентноста, се препорачува граѓаните да бидат известени барем 48 часа однапред за дневниот ред на седниците на општинскиот совет, како и да се организираат редовни состаноци со различни целни групи (месни заедници, млади, синдикати и др.). Препорачливо е редовно ажурирање на информациите на огласната табла на влезот од општинската зграда, имајќи предвид дека не сите граѓани имаат пристап до интернет. Дел од содржините на веб-страницата може да се споделуваат и на социјалните мрежи, како Фејсбук, преку официјалниот профил на Општина Кичево, со што се проширува можноста граѓаните да добиваат информации на поширок начин.

Општина Кичево може да креира и периодични информативни материјали, како локален билтен, кој би се дистрибуирал до правните субјекти и би бил достапен и за граѓаните во инфо-центарот на општината. Овој билтен може да се објавува и на официјалната веб-страница, за дополнително да се зголеми транспарентноста и пристапот до информации.

### **Проценка и подобрување на процесот**

Општина Кичево има за цел да обезбеди Процедурата за внатрешна комуникација секогаш да биде прилагодлива, практична и во согласност со новите развојни текови. За таа цел, потребно е да се преземат структурирани чекори за постојана проценка и подобрување на процесот:

- Периодичен преглед: Секоја година ќе се организира целосен процес на преглед на оваа процедура. Овој процес ќе го спроведе тим составен од претставници на секој сектор, со цел да се вклучат различни перспективи. За

draft, i cili më pas i paraqitet drejtuesit të njësisë për aprovim dhe korrëgjim.

Pasi versioni i rishikuar aprovohet, i dërgohet administratorit të sistemit për publikim. Pas publikimit, drejtuesi i njësisë kontrollon edhe një herë përmbajtjen dhe paraqitjen grafike.

Për rritjen e transparencës, rekomandohet që qytetarët të njoftohen të paktën 48 orë përpara për rendin e ditës së mbledhjeve të këshillit komunal, si dhe të organizohen takime periodike me grupe të ndryshme interesi (bashkësi vendore, të rinjë, sindikata, etj.). Këshillohet që informacionet të përditësohen rregullisht në tabelën e shpalljeve në hyrje të ndërtesës së komunës, duke pasur parasysh se jo të gjithë kanë akses në internet.

Një pjesë e përmbajtjeve të faqes së internetit mund të ndahet edhe në rrjetet sociale, si Facebook, përmes profilit zyrtar të Komunës së Kërçovës, duke rritur kështu mundësinë e qytetarëve për të marrë informacion në mënyrë më të gjerë.

Komuna e Kërçovës mund të krijojë edhe materiale informuese periodike, si një buletin lokal, i cili do të shpërndahet te subjektet juridike dhe do të jetë në dispozicion edhe për qytetarët në qendrën e informacionit. Ky buletin mund të publikohet edhe në faqen zyrtare të internetit, për të rritur më tej transparencën dhe aksesin në informacion.

### **Vlerësimi dhe Përmirësimi i Procesit**

Komuna e Kërçovës synon të sigurojë që Procedura për Komunikimin e Brendshëm të mbetet gjithmonë e përshtatshme, praktike dhe në përputhje me zhvillimet e reja. Për këtë qëllim, është e nevojshme të ndërmerren hapa të strukturuar për vlerësimin dhe përmirësimin e vazhdueshëm të procesit:

- Rishikimi periodik: Çdo vit, do të organizohet një proces i plotë rishikimi i kësaj procedure. Ky proces do të realizohet nga një ekip i përbërë nga përfaqësues të çdo sektori, për të përfshirë perspektiva të

време на прегледот ќе се оцени ефикасноста, практиката на примената и предизвиците со кои се соочиле вработените. Целта е процедурите да се приспособат на актуелните потреби на администрацијата и да придонесат за постојано подобрување на комуникацијата.

- Механизам за собирање предлози: За да се гарантира процес на подобрување кој ги рефлектира искуствата и идеите на сите вработени, ќе се креира посебен механизам за прибирање на сугестии, каде секој вработен може да достави идеи, коментари и дилеми поврзани со примената на процедурата. За да се поттикне учеството, ќе се обезбеди анонимност и доверливост, при што секоја сугестија ќе биде разгледана со сериозност.

#### **Сензитивност и инклузивност**

Општина Кичево ја смета сензитивноста и инклузивноста како главни столбови за создавање на позитивна и продуктивна работна култура. Во овој контекст, внатрешната комуникација треба да ги почитува и промовира разновидноста, еднаквоста и инклузивноста:

- Инклузивна и еднаква комуникација: Сите пораки и информации кои се пренесуваат внатре во администрацијата треба да бидат формулирани на начин што е разбирлив и достапен за сите. Комуникацијата треба да користи јасен јазик, без технички термини или сложен речник, со што би можело да се ограничи разбирањето. Дополнително, треба да се обезбеди секој вработен, без разлика на неговиот род, возраст, етничка припадност, верска или било која друга особеност, да има еднаков пристап до информациите и можностите за изразување.

ndryshme. Gjatë rishikimit do të vlerësohen efektiviteti, praktika e zbatimit dhe sfidat e hasura gjatë periudhës së kaluar. Rishikimi synon të sigurojë që procedura të përshtatet me nevojat aktuale të administratës dhe të kontribuojë në përmirësimin e vazhdueshëm të komunikimit.

- Mekanizmi i mbledhjes së sugjerimeve: Për të garantuar një proces përmirësimi që reflekton përvojat dhe idetë e të gjithë të punësuarve, do të krijohet një mekanizëm i posaçëm për mbledhjen e sugjerimeve, ku çdo i punësuar mund të dorëzojë idetë, komentet dhe dilemat e tij në lidhje me zbatimin e procedurës. Për të inkurajuar pjesëmarrjen, do të garantohet anonimati dhe konfidencialiteti i kontributeve, duke u siguruar që çdo sugjerim të shqyrtohet me seriozitet.

#### **Ndjeshmëria dhe Inkluziviteti**

Komuna e Kërçovës e konsideron ndjeshmërinë dhe inkluzivitetin si shtylla kryesore për krijimin e një kulture pune pozitive dhe produktive. Në këtë kuadër, komunikimi i brendshëm duhet të respektojë dhe të promovojë diversitetin, barazinë dhe gjithëpërfshirjen:

- Komunikim gjithëpërfshirës dhe i barabartë: Të gjitha mesazhet dhe informacionet e transmetuara brenda administratës duhet të jenë të formuluar në mënyrë që të jenë të kuptueshme dhe të aksesueshme për të gjithë. Komunikimi duhet të përmbajë një gjuhë të qartë, pa terma teknikë ose fjalor të ndërlikuar që mund të kufizojë mirëkuptimin. Për më tepër, duhet të sigurohet që çdo punonjës, pavarësisht gjinisë, moshës, etnisë, religjionit ose pozitës së tij, të ketë qasje të barabartë në informacion dhe në mundësitë për t'u shprehur.

- Почит кон културната и родовата разновидност: Јазикот што се користи во сите текови на комуникацијата секогаш треба да биде респектибилен и недискриминирачки, без предрасуди или стереотипи. Општината ќе преземе мерки за да осигура дека ниеден вработен не се чувствува исклучен, дискриминиран или потценет поради неговото културно, социјално или родово потекло.
- Поттикнување на отворена и респектибилна култура: Вработените ќе бидат охрабрани слободно да ги споделат своите идеи и мислења без страв од предрасуди или негативни последици. Истовремено, раководителите ќе бидат обврзани да слушаат и да реагираат правично и непристрасно на прашањата кои ќе бидат покренати.

#### **Зачувување на доверливоста**

Зачувувањето на доверливоста е клучен елемент за успешно и професионално функционирање на Општина Кичево, обезбедувајќи доверба и заштита на чувствителните податоци со кои општинската администрација располага. Сите податоци и информации кои се обработуваат за време на внатрешната комуникација треба внимателно да се штитат и да се третираат според највисоките стандарди на интегритет.

Информациите класифицирани како доверливи вклучуваат лични податоци на граѓаните, финансиска документација, стратешки планови, развојни проекти и сите други информации од чувствителна природа. Овие информации се достапни само за вработените кои имаат соодветно овластување и чиј опфат на работа бара таков пристап. Неавторизиран пристап или споделување на доверливи информации се смета за сериозно прекршување на внатрешните процедури. Информациите од чувствителна природа не треба да се споделуваат со неовластени лица.

#### **Respekt ndaj diversitetit kulturor dhe gjinor:**

Gjuha e përdorur në të gjitha rrjedhat e komunikimit duhet të jetë gjithmonë e respektueshme dhe e pandikuar nga paragjykime ose stereotipe.

Komuna do të ndërmarrë masa për të garantuar që asnjë punonjës të mos ndihet i përjashtuar, i paragjykuar ose i nënvlerësuar për shkak të origjinës së tij kulturore, sociale ose gjinore.

#### **Nxitja e një kulture të hapur dhe respektuese:**

Punonjësit do të inkurajohen të ndajnë idetë dhe mendimet e tyre pa frikë nga paragjykimet ose pasojat negative.

Në të njëjtën kohë, drejtuesit do të jenë të angazhuar për të dëgjuar dhe për të reaguar në mënyrë të drejtë dhe të paanshme ndaj çështjeve të ngritura.

#### **Ruajtja e Konfidencialitetit**

Ruajtja e konfidencialitetit është një element thelbësor për funksionimin e suksesshëm dhe profesional të Komunës së Kërçovës, duke siguruar besueshmërinë dhe mbrojtjen e të dhënave të ndjeshme që menaxhohen nga administrata komunale. Të gjitha të dhënat dhe informacionet që trajtohen gjatë komunikimit të brendshëm duhet të mbrohen me kujdes dhe të trajtohen sipas standardeve më të larta të integritetit.

Informacioni i klasifikuar si konfidencial përfshin të dhënat personale të qytetarëve, dokumentet financiare, planet strategjike, projektet në zhvillim dhe çdo informacion tjetër që ka natyrë të ndjeshme ose është i lidhur me operacionet dhe funksionimin e komunës. Ky informacion është i aksesueshëm vetëm për punonjësit që kanë autorizimin përkatës dhe që detyrat e tyre kërkojnë një qasje të tillë. Akseset e paautorizuara ose shpërndarja e informacionit konfidencial konsiderohen shkelje serioze e procedurave të brendshme.

Документите во физичка форма кои содржат чувствителни податоци треба да се чуваат во обезбедени простории.

Вработените во Општина Кичево се одговорни да го зачуваат интегритетот на информациите и да избегнуваат нивно споделување со колеги или трети лица без соодветно овластување.

#### **Упатства за решавање конфликти**

Решавањето на конфликтите кои произлегуваат од внатрешната комуникација е од суштинско значење за одржување хармонична и професионална работна средина во Општина Кичево. Конфликтите се неизбежни во секоја организациска структура, но конструктивниот и организиран пристап помага да се избегнат негативните влијанија врз ефикасноста и соработката меѓу вработените. Секој конфликт треба да се решава веднаш и со внимателност, почитувајќи ги правата на сите вклучени страни.

Кога ќе се појави конфликт, вклучените страни треба да се ангажираат во отворен и искрен дијалог за да се разбере причината за недоразбирањето. Соодветниот раководител треба да ја преземе улогата на неутрален посредник, создавајќи простор каде секоја страна може да ги искаже своите загрижености без страв или предрасуди. Целта е да се адресираат недоразбирањата и да се идентификуваат решенија кои ги балансираат интересите на сите.

Доколку конфликтот не може да се реши на ниво на сектор, тој треба да се дискутира кај секретарот на општината или кај повисокото раководно ниво за поширока интервенција. Преку структуриран и праведен процес, секој конфликт треба да се надмине на начин што ќе ги подобри односите и ќе спречи повторување на слични ситуации во иднина, обезбедувајќи здрава и кооперативна работна средина.

Информатат е натyrës së ndjeshme nuk duhet të shpërndahen me persona jo të autorizuar. Për më tepër, të gjitha dokumentet fizike që përmbajnë të dhëna të ndjeshme duhet të ruhen në hapësira të sigurta. Punonjësit e Komunës së Kërçovës kanë përgjegjësinë të ruajnë integritetin e informacionit dhe të shmangin ndarjen e tij me kolegë ose palë të treta pa autorizim të posaçëm.

#### **Udhëzime për zgjidhjen e konflikteve**

Zgjidhja e konflikteve që lindin nga komunikimi i brendshëm është thelbësor për të ruajtur një ambient pune harmonik dhe profesional në Komunën e Kërçovës. Konfliktet janë të pashmangshme në çdo strukturë administrative, por një qasje konstruktive dhe e organizuar ndihmon në shmangien e ndikimeve negative mbi efikasitetin dhe bashkëpunimin mes punonjësve. Çdo konflikt duhet të trajtohet menjëherë dhe me ndjeshmëri, duke respektuar të drejtat e të gjitha palëve të përfshira.

Kur lind një konflikt, palët e përfshira duhet të angazhohen në një dialog të hapur dhe të sinqertë për të kuptuar shkakun e mosmarrëveshjes. Udhëheqësi përkatës duhet të marrë rolin e ndërmjetësit neutral, duke krijuar një hapësirë ku secila palë mund të shprehë shqetësimet e saj pa frikë ose paragjykime. Ky proces ka për qëllim të adresojë keqkuptimet dhe të identifikojë zgjidhje që balancojnë interesat e të gjithëve. Në rastet kur konflikti nuk mund të zgjidhet në nivel sektorial, ai duhet të diskutohet tek sekretari i komunës ose drejtuesi i administratës për një ndërhyrje më të gjerë. Përmes një procesi të strukturuar dhe të drejtë, çdo konflikt duhet të zgjidhet në mënyrë që të përmirësojë marrëdhëniet dhe të shmangë përsëritjen e situatave të ngjashme në të ardhmen, duke siguruar një ambient pune të shëndetshëm dhe të bashkëpunueshëm.

**Општина Кичево / Komuna e Kërçovës**  
**Градonačалник / Kryetar**  
**Fatmir Dehari**

