

PROCEDURA KOMUNIKACJI W OŚRODKU SPORTU I REKREACJI W ŁUKOWIE

1. CEL PROCEDURY

Celem Procedury jest dostarczenie wytycznych, a także ustalenie odpowiedzialności w zakresie działań związanych z komunikacją wewnętrzną i zewnętrzną, prowadzoną przez Ośrodek Sportu i Rekreacji w Łukowie. Działania realizowane zgodnie z niniejszą procedurą mają na celu zapewnienie wszystkim zainteresowanym, dostępu do właściwych i rzetelnych informacji o działaniu Ośrodka Sportu i Rekreacji w Łukowie w odpowiedniej formie i czasie oraz umożliwienie kontaktowania się z OSiR.

2. PRZEDMIOT PROCEDURY

Zasady przekazywania informacji wewnątrz Ośrodka Sportu i Rekreacji w Łukowie oraz zewnętrznymi stronami zainteresowanymi.

3. ZAKRES OBOWIĄZYWANIA

Procedura obowiązuje wszystkich pracowników Ośrodka Sportu i Rekreacji w Łukowie w czasie prowadzenia działań służbowych.

4. FUNKCJE KOMUNIKACJI

- a) Informacyjna – zapewnienie informacji niezbędnej do rozstrzygnięcia decyzji, koordynowania działań.
- b) Instruktażowa – wydawanie poleceń i wyjaśnienie jakie kroki, kto i kiedy ma podjąć aby osiągnąć zamierzony cel.
- c) Integracyjna – proces socjalizacji społecznej i asymilacji zawodowej.
- d) Kontrolna – konkretyzowanie działań, odpowiedzialności. Sprawdzenie efektywności wykonywanych zadań, dostarczenie informacji zwrotnej o uzyskanych wynikach tejże oceny i wprowadzenie odpowiednich poprawek.
- e) Motywacyjna – wywoływanie zaangażowania w osiągnięciu celu.

5. KANAŁY I NARZĘDZIA KOMUNIKACJI

- a) W ramach komunikacji wewnętrznej w Ośrodku Sportu i Rekreacji w Łukowie wykorzystywane są następujące kanały i narzędzia komunikacji:
 - okresowe i doraźne zebrania dyrekcji z pracownikami,
 - spotkania z pracownikami dot. imprez organizowanych zgodnie z kalendarzem imprez OSiR,
 - zarządzenia Dyrektora OSiR,
 - wymiana dokumentów, informacji i danych między pracownikami,
 - notatki służbowe,
 - poczta elektroniczna,
 - wywieszanie informacji na tablicach informacyjnych OSiR,
 - przekazywanie informacji wewnętrznych przez sieć komputerową,
 - zbiór wszystkich aktualnych zarządzeń, regulaminów, procedur, instrukcji obowiązujących w OSiR ogólnodostępny w sekretariacie OSiR.
- b) W ramach komunikacji zewnętrznej w Ośrodku Sportu i Rekreacji w Łukowie wykorzystywane są następujące kanały i narzędzia komunikacji:
 - kontakty bezpośrednie z przedstawicielami społeczności;

- tradycyjny obieg dokumentów,
- strona internetowa www.osir.lukow.pl,
- profil w mediach społecznościowych (Fb: [osirlukow](https://www.facebook.com/osirlukow), [Instagram.com/osir_lukow/](https://www.instagram.com/osir_lukow/), Fb: [KompleksRekreacyjnyZimnaWoda](#))
- poczta elektroniczna osir@um.lukow.pl, osir-lukow@wp.pl
- Biuletyn Informacji Publicznej Ośrodka Sportu i Rekreacji w Łukowie,
- publikacje w mediach lokalnych.

6. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I KOMPETENCJE.

1) Komunikacja wewnętrzna

a) Dyrektor:

- zarządzenia, pisma.

b) Pracownicy OSiR:

- wymiana dokumentów, informacji i danych między pracownikami, wywieszenie informacji na tablicach informacyjnych w OSiR;
- protokoły, notatki służbowe;
- przekazywanie informacji przez sieć komputerową i pocztę elektroniczną:

dyrektor@osir.lukow.pl

i.zakrzewska@osir.lukow.pl

ksiegowosc@osir.lukow.pl

ksiegowosc-kasy@osir.lukow.pl

kadry-place@osir.lukow.pl

administracja@osir.lukow.pl

imprezy@osir.lukow.pl

delfinek@osir.lukow.pl

zalew@osir.lukow.pl

techniczny@osir.lukow.pl

orleta-lukow@wp.pl

- komunikacja osobista, konsultacje.

W sprawnym przepływie informacji pomocny jest sprecyzowany zakres obowiązków każdego pracownika OSiR. Wszyscy pracownicy wiedzą, co należy do ich obowiązków oraz w jaki sposób realizować mają swoje zadania w pracy. Niedopuszczalna jest sytuacja, w której informacje docierają z opóźnieniem lub w ogóle, do zainteresowanych osób.

2) Komunikacja zewnętrzna:

- komunikaty i informacje wychodzące na zewnątrz;
- zasady współpracy z klientami z OSiR;
- sposób traktowania klientów OSiR (rozpatrywanie skarg, próśb);
- reklama i promocja OSiR;
- informacje umieszczane na tablicach i słupach ogłoszeniowych administrowanych przez OSiR;
- informacje umieszczane na tablicach informacyjnych w budynkach administrowanych przez OSiR ;
- wysyłka listów;
- plakaty, cenniki, zaproszenia;
- publikacje w mediach lokalnych;
- kontakt bezpośredni z przedstawicielami lokalnej społeczności;

7. ZASADY POSTĘPOWANIA

1) Postępowanie w zakresie komunikacji wewnętrznej:

a. Zebrania Dyrekcji z pracownikami.

Dyrekcja ustala termin zebrania. Informację o terminie zebrania przekazuje wyznaczonemu pracownikowi OSiR, który informuje o terminie pozostałych pracowników.

Zastępca Dyrektora dokonuje udokumentowania zebrania w formie notatki. Zakres notatki obejmuje: tematy omówione podczas zebrania, ustalenia poczynione dla danego tematu (zadania), stanowiska oraz osoby odpowiedzialne za realizację oraz terminy realizacji ustaleń (zadań), istotne zagadnienia.

b. Aktualizacja, nadzór i zapoznanie się z informacjami na tablicach ogłoszeń:

- umieszczanie ogłoszeń na tablicach informacyjnych;
- umieszczone ogłoszenia na tablicy powinny być na bieżąco sprawdzane i aktualizowane;
- doraźne sprawdzanie, czy na tablicy ogłoszeń znajdują się ogłoszenia odpowiedniej treści.

c. Zapoznanie się z informacjami za pomocą poczty elektronicznej:

- każdy pracownik administracyjny zobowiązany jest do odbioru korespondencji służbowej co najmniej raz dziennie;
- rozsyłaniem korespondencji służbowej w formie elektronicznej zajmuje się wyznaczony pracownik;
- rozsyłaniem Zarządzeń Dyrektora Ośrodka Sportu i Rekreacji w Łukowie zajmuje się Dyrektor OSiR;

2) Postępowanie w zakresie komunikacji zewnętrznej:

- Aktualizacja strony internetowej oraz strony BIP Ośrodka Sportu i Rekreacji w Łukowie:

a. informacje zawarte na stronie internetowej oraz BIP Ośrodka Sportu i Rekreacji w Łukowie powinny być na bieżąco sprawdzane i aktualizowane,

- Współpraca i komunikacja Ośrodka Sportu i Rekreacji w Łukowie z mediami:

a. osobami uprawnionymi do kontaktowania się z mediami w sprawach dotyczących działalności OSiR jest Dyrektor oraz Zastępca Dyrektora, w sprawach dotyczących promocji imprez organizowanych przez OSiR wyznaczony pracownik;

b. pracownicy poproszeni przez przedstawicieli mediów o udzielenie informacji na temat OSiR powinni przedstawiciela mediów skierować do Dyrekcji;

c. prowadzenie działań dziennikarskich na terenie OSiR, w szczególności rejestracja dźwięków i obrazów wymaga zgody Dyrekcji OSiR, powyższa zasada dotyczy również rejestrowania dźwięków i obrazów osób znajdujących się na terenie administrowanych przez OSiR obiektów.

- Udzielanie informacji publicznej:

a. w przypadku zapytania o informację publiczną stosowane są procedury wynikające z ustawy o dostępie do informacji publicznej.

3) Komunikacja zewnętrzna związana z obsługą Interesantów:

a) komunikacja zewnętrzna ze stronami postępowania odbywa się podczas spotkań z Interesantami oraz w drodze komunikacji pisemnej lub w formie elektronicznej.

4) Informacje o działaniu OSiR:

a. na stronie www.osir.lukow.pl oraz BIP Ośrodka Sportu i Rekreacji w Łukowie umieszczone są informacje, które umożliwiają zainteresowanym stronom zapoznanie się z działalnością OSiR.

5) Sposób przekazania do wiadomości, prezentacji Zarządzeń Dyrektora OSiR, Procedur, Regulaminów:

a. umieszczenie treści dokumentu na stronie www.osir.lukow.pl oraz BIP Ośrodka Sportu i Rekreacji w Łukowie;

b. przesłanie dokumentu do kierowników działów drogą mailową;

c. zapoznanie wszystkich pracowników z treścią dokumentu przez kierowników działów.

Opracowała:

Iwona Zakrzewska

DYREKTOR
Ośrodka Sportu i Rekreacji
w Łukowie

mgr Marek Żurawski