

 <small>PRZEDSIĘBIORSTWO GOSPODARNI KOMUNALNEJ SANIKO SP. Z O.O.</small>	<p style="text-align: center;">Procedura Zintegrowanego Systemu Zarządzania</p>	Data wydania: 08.06.2015 r.
		Wersja: 3
		P – 10
Komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna		
Sporządził: Violetta Sartanowicz		Zatwierdził:
Data: 08.06.2015 r.	Podpis:	Data: 22.08.2019 r. Podpis:

1. CEL

Procedura określa obowiązujące zasady komunikacji wewnątrz firmy, które umożliwiają przekazywanie niezbędnych informacji w celu sprawnej realizacji procesów. Procedura określa również formy komunikacji zewnętrznej polegającej na przekazywaniu informacji o prowadzonej przez przedsiębiorstwo działalności szczególnie w dziedzinie ochrony środowiska i bhp.

2. ZAKRES OBOWIĄZYWANIA

Procedura obejmuje swoim zakresem wszystkie komórki organizacyjne Spółki.

3. POJĘCIA, SKRÓTY

Komunikacja – proces polegający na odbieraniu, przetwarzaniu i przesyłaniu informacji między pracownikami oraz od i do Klienta.

Komunikacja wewnętrzna – przepływ informacji niezbędnej do wzajemnego zaspokojenia potrzeb informacyjnych pomiędzy pracownikami i komórkami organizacyjnymi wewnątrz przedsiębiorstwa.

Komunikacja zewnętrzna – przepływ informacji między przedsiębiorstwem a Klientami, firmami i instytucjami.

Klient – osoby fizyczne, osoby prawne i inne podmioty będące Klientami PGK „Saniko” Sp. z o.o.

BIP – Biuletyn Informacji Publicznej.

4. DOKUMENTY ZWIĄZANE

- Procedura: P – 9: Identyfikacja zagrożeń i ocena ryzyka zawodowego
- Zarządzenia Prezesa Zarządu

5. UPRAWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- **Prezes Zarządu** jest uprawniony i odpowiedzialny za:
 - Przekazywanie pracownikom informacji o celach, planach i strategii rozwoju organizacji,
 - Informowanie o wynikach pracy,
 - Współpracę z mediami,
 - Tworzenie atmosfery współpracy i zaangażowania pracowników.
- **Pełnomocnik Zarządu ds. ZSZ** jest odpowiedzialny za:
 - koordynowanie systemu komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej w organizacji,
- **Starszy Inspektor ds. BHP** jest uprawniony i odpowiedzialny za:
 - informowanie pracowników o ryzyku zawodowym na określonym stanowisku pracy,
 - informowanie pracowników o zagrożeniach BHP w organizacji,
 - informowanie dostawców oraz podwykonawców pracujących na terenie siedziby o zagrożeniach BHP w organizacji i sposobach ich przeciwdziałania,
 - organizowanie szkoleń wewnętrznych z zakresu BHP.
- **Osoby odpowiadające za prawidłowe funkcjonowanie podległych obszarów** są uprawnione i odpowiedzialne za:
 - Przekazywanie pracownikom informacji uzyskanych od najwyższego kierownictwa,
 - Udostępnianie pracownikom informacji niezbędnych do wykonywania bieżącej pracy,
 - Umożliwianie przepływu informacji między komórkami organizacyjnymi w organizacji.

6. OPIS POSTĘPOWANIA

Zasady komunikacji określono na dwóch płaszczyznach:

- Komunikacja wewnętrzna – dotyczy przekazywania informacji pomiędzy pracownikami.
- Komunikacja zewnętrzna – dotyczy przekazywania informacji do jednostek zewnętrznych, tj. Urząd Miasta, ZUS, Urzędu Statystyczny, WIOŚ, Placówki kulturalno - oświatowe i inne.

6.1. Komunikacja wewnętrzna

Na system komunikacji wewnętrznej składają się:

- Cotygodniowe narady kierownictwa,

- ❑ Spotkania koordynacyjne – przed przystąpieniem do realizacji danego zlecenia, mistrz działu, brygadzista w uzgodnieniu ze specjalistą ds. bhp typują pracowników do wykonania pracy niebezpiecznej, dokonują wyboru niezbędnego sprzętu oraz wyposażenia w ochrony osobiste pracowników.
- ❑ Codzienne spotkania koordynacyjne mistrza działu z pracownikami ustalające plan pracy na dany dzień,
- ❑ Szkolenia – system szkoleń z zakresu bhp obejmuje szkolenia wewnętrzne (wstępne i instruktaż stanowiskowy, jednorazowe z tytułu konieczności wykonania pracy niebezpiecznej) zewnętrzne, przyjęto formę, że będą realizowane przez wytypowany ośrodek szkolenia i doskonalenia zawodowego.
- ❑ Poczta elektroniczna - każdy z pracowników pracujący przy komputerze posiada własny adres poczty elektronicznej za pomocą, której może przekazywać informacje wewnątrz organizacji. Adresy poczty ustalane są według zasad i procedur przez Administratora Bezpieczeństwa Informacji.
- ❑ Internet - na stronie internetowej organizacji znajduje się zakładka „Strefa pracownika” gdzie dostęp mają wszyscy pracownicy i mogą uzyskać tam informacje odnośnie dokumentacji systemowej organizacji.
- ❑ Tablice informacyjne - informacje dla pracowników, umieszczone są na tablicach informacyjnych w organizacji, na której publikowane są bieżące informacje dotyczące funkcjonowania organizacji, spotkań mających na celu konsultowanie spraw z zakresu bhp oraz przetargów ogłaszanych przez organizację. Aktualizacja informacji jest dokonywana przez pracowników pionu Administracji.
- ❑ Wewnętrzna sieć telekomunikacyjna - każdy z działów i komórek organizacyjnych posiada własny wewnętrzny numer telefoniczny za pomocą, którego może komunikować się wewnątrz organizacji oraz na zewnątrz z klientami.
- ❑ Cykliczne spotkania szkoleniowo - integracyjne - coroczne spotkania organizowane dla wszystkich pracowników celem podsumowania rocznej działalności przedsiębiorstwa.

6.2 Komunikacja zewnętrzna

- Biuro Obsługi Klienta - pracownicy biura udzielają informacji Klientom zgłaszającym się osobiście do organizacji celem zamówienia usługi, zapoznania się z ofertą organizacji, złożenia reklamacji itp. Ponadto pracownicy Działu Obsługi Klienta telefonicznie udzielają informacji Klientom.
- Strona internetowa – na stronie internetowej www.saniko.com.pl, na bieżąco zamieszczane są ogólne informacje dotyczące działalności firmy oraz wszelkie komunikaty dla Klientów.
- Biuletyn Informacji Publicznej - strona internetowa bip.saniko.com.pl na której umieszczane są wszelkie informacje zgodnie z Ustawą o dostępie do informacji publicznej.
- Informacja dla podwykonawców – podwykonawcy realizujący na rzecz naszej firmy prace zlecone lub ci, którzy poruszają się na terenie naszej bazy (siedziby) zapoznawani są z zagrożeniami środowiskowymi oraz instrukcją bhp i ppoż. Każdy podwykonawca przebywający na terenie przedsiębiorstwa zobowiązany jest przestrzegać wszelkich zakazów i nakazów wynikających ze zidentyfikowanych zagrożeń.
- Współpraca z Placówkami Kulturalno - Oświatowymi - udział w konferencjach i prelekcjach organizowanych przez szkoły i przedszkola w zakresie realizowanego na terenie miasta Włocławek systemu gospodarki odpadami oraz w zakresie eksploatacji instalacji regionalnej do przetwarzania opadów. Organizowanie wycieczek do instalacji regionalnej. Współpraca z Włocławskim Centrum Edukacji Ekologicznej.
- Współpraca z mediami - umieszczanie materiałów informacyjnych w telewizji lokalnej, w radiu oraz publikacja materiałów informacyjno - edukacyjnych w lokalnej prasie.
- Ankiety - przeprowadzane są coroczne ankiety badające zadowolenie klienta, sposób postrzegania organizacji przez klientów i mieszkańców miasta Włocławek, wysyłane cyklicznie według ustalonego harmonogramu, udostępniane na stronie internetowej lub udostępnione w Biurze Obsługi Klienta.

7. ZAPISY

Za przechowywanie dokumentów związanych z realizacją zadań w zakresie komunikacji odpowiedzialne są osoby odpowiadające za prawidłowe funkcjonowanie podległych obszarów.

Informacje i powiadomienia podwykonawców o zagrożeniach i sposobach postępowania (zał. do umowy, instrukcje bhp, instrukcja p.poż, protokół na wykonywanie prac pożarowo niebezpiecznych, ustna informacja).

8. FORMULARZE

brak

EGZEMPLARZ NIENADZOROWANY