

POLITIKA INTERNÍ KOMUNIKACE ČSÚ

ÚVOD

Český statistický úřad (ČSÚ) jako znalostní instituce považuje interní komunikaci za klíčový faktor úspěchu při sdílení a realizaci mise a vize, strategie, klíčových priorit a pracovního programu¹ ČSÚ. Vnitřní komunikace je jedním ze základních prvků vnitřní kultury ČSÚ a nástrojů zapojení a motivace zaměstnanců. Je významnou součástí řízení image a nástrojem celkového rozvoje ČSÚ.

STRATEGICKÝ KONTEXT KOMUNIKACE

Součástí mise deklarované ČSÚ je „poskytovat konzistentní a důvěryhodný obraz o stavu a vývoji společnosti“. S tím souvisí vize „vysoce motivovaných kvalifikovaných odborníků, pro které [ČSÚ] vytváří odpovídající pracovní podmínky“. Součástí strategie ČSÚ je prostřednictvím interní komunikace a začleňování „trvale motivovat a profesně rozvíjet klíčové zaměstnance“ a „zvyšovat efektivnost procesů a produktivitu práce“ s důrazem na management znalostí a jejich dokumentaci.

ÚČEL POLITIKY INTERNÍ KOMUNIKACE

Účelem této Politiky je nastavit základní cíle a principy interní komunikace, definovat role zaměstnanců a vedoucích zaměstnanců² v tomto procesu, popsat hlavní komunikační kanály a přispět k jejich efektivnímu využití.

CÍLE INTERNÍ KOMUNIKACE

Hlavním cílem interní komunikace je zvyšování motivovanosti a angažovanosti zaměstnanců. Mezi dílčí cíle, jejichž naplnění vede k dosažení cíle hlavního, patří:

- zajistit, aby všichni zaměstnanci měli dostatečné množství informací potřebných ke své práci,
- zajistit, aby zaměstnanci měli dostatek informací o dění uvnitř ČSÚ a o jeho plánech,
- zajistit, aby zaměstnanci měli možnost a motivaci dávat zpětnou vazbu napříč ČSÚ,
- nastavit jasné standardy interní komunikace,
- umožnit efektivní začlenění zaměstnanců do procesu interní komunikace,
- podporovat sdílení znalostí uvnitř ČSÚ a zabezpečovat zastupitelnost zaměstnanců.

ZÁKLADNÍ PRINCIPY INTERNÍ KOMUNIKACE

- Informace jsou předávány cíleně, v přiměřeném rozsahu, včas a srozumitelně.
- Pozitivní informace jsou sdělovány tak často, jak jen to je možné, nejlépe neprodleně.
- Problémy jsou komunikovány ihned po jejich odhalení.
- Konflikty jsou řešeny bezodkladně.
- Při komunikaci jsou bezpodmínečně dodržovány zásady slušného chování.
- Každý komunikační proces umožňuje efektivní zpětnou vazbu.
- Všechny efektivní formy komunikace s cílem výměny informací, znalostí a nápadů jsou podporovány.
- Významné informace a znalosti jsou dokumentovány a zpřístupňovány (alespoň v souhrnu) pro další využití pomocí vhodných komunikačních nástrojů (např. intranet, sdílené disky a servery apod.).

¹⁾ Ten se skládá z Programu statistických zjišťování, Katalogu produktů, Rozpočtu a Prioritních úkolů pro daný rok.

²⁾ Pro účely tohoto dokumentu též představených.

ROLE V RÁMCI INTERNÍ KOMUNIKACE

Všichni zaměstnanci ČSÚ:

- mají přístup k relevantním a aktuálním informacím potřebným pro kvalitní práci,
- mají možnost vznášet dotazy související s prací, především směrem ke svým nadřízeným,
- mají možnost vyžadovat po nadřízených a dalších spolupracovnících konzultace v rámci oblasti své působnosti a v širších souvislostech činnosti ČSÚ.

Všichni zaměstnanci ČSÚ zodpovídají za:

- dodržování Základních principů interní komunikace,
- aktivní účast v procesu interní komunikace,
- aktivní seznamování se s interními komunikáty (zejména pravidelná - alespoň jednou denně - kontrola sdělení doručených prostřednictvím emailu a intranetu),
- účast na poradách (či jiných formách jednání), příp. zabezpečení adekvátního zástupu, je-li to funkčně možné a opodstatněné,
- předávání relevantních informací a problémů k řešení nadřízeným,
- dodržování subordinace, tedy komunikace především s přímými nadřízenými,
- výměnu zkušeností a předání získaných znalostí v rámci útvaru i mezi útvary.

Struktury liniového managementu jsou klíčovým prvkem vnitřní komunikace. Zprostředkovávají komunikaci informací celouřadového významu a zabezpečují jejich adaptaci v souladu s kontextem činnosti příslušných útvarů.

Vedoucí zaměstnanci ČSÚ:

- jsou oprávněni samostatně komunikovat informace týkající se podřízených zaměstnanců a útvarů,
- mají dostávat informace o úkolech řešených v rámci jim podřízených útvarů, nejsou-li sami původci těchto úkolů (dle konkrétní situace je o úkolu zprávi buď příjemce, nebo původce),
- mají dostávat informace v časovém předstihu tak, aby byli schopni reagovat na případné dotazy podřízených,
- mají možnost vyjadřovat se k návrhům změn s dopadem na podřízené útvary pro zabezpečení funkčnosti těchto změn,
- mají dostávat informace o širším kontextu činnosti ČSÚ od nadřízených.

Vedoucí zaměstnanci ČSÚ zodpovídají za:

- vlastní informovanost o oblasti působnosti podřízených útvarů a aktivitách podřízených,
- samostatné a včasné předávání informací týkajících se podřízených zaměstnanců a útvarů,
- určování dopadů informací na oblast působnosti podřízených zaměstnanců a útvarů a způsob jejich implementace v praxi,
- tvorbu podmínek pro sdílení znalostí a zkušeností a podporu efektivních forem formální a neformální komunikace,
- vyřizování dotazů a požadavků podřízených včetně potřebných vysvětlení,
- organizaci pravidelných či ad hoc porad pro oboustrannou komunikaci s podřízenými o vývoji ČSÚ, pracovních plánech a stavu řešení úkolů v oblasti působnosti podřízených útvarů,
- vytváření podmínek pro zajištění pravidelné zpětné vazby od podřízených (např. prostor na poradách),
- dokumentování významných informací a znalostí,
- zpřístupnění pracovní dokumentace příslušným zaměstnancům a zabezpečení její správnosti a aktuálnosti.

KOMUNIKAČNÍ KANÁLY

V ČSÚ coby znalostní instituci jsou podporovány všechny typy jak formální, tak i neformální komunikace mezi zaměstnanci, které jsou v souladu se Základními principy popsány v tomto dokumentu. Komunikace je usnadňována vhodnými komunikačními nástroji a řadou organizačních opatření.

HLAVNÍ KANÁLY FORMÁLNÍ KOMUNIKACE NA ČSÚ

Osobní:

- pracovní schůzky,
- porady a jednání (pracovní týmy, dispečinky, konzultace),
- hodnotící pohovory,
- semináře, konference a přednášky,
- školení,
- další typy osobní komunikace (kupř. vernisáže, sportovní aktivity, hromadná setkání apod.).

Elektronické/tištěné:

- nástroje intranetu,
- nástroje elektronické pošty,
- nástroje spisové služby,
- telekonferenční nástroje,
- přístup na internet prostřednictvím klientských stanic,
- časopis Statistika&My,
- newslettery,
- výroční zprávy,
- plakáty a nástěnky,
- další publikační materiály.

V Praze dne 7. 6. 2016