

Audyt komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej na przykładzie jednostki samorządu terytorialnego

Opracowanie: Elżbieta Paliga

Kierownik Biura Audytu Wewnętrznego - Koordynator Koła AW JST IIA Polska



Plan prezentacji

Rozpoczęcie zadania audytowego

Co należy wiedzieć

Metodyka

Podsumowanie

Rozpoczęcie zadania audytowego

Przed rozpoczęciem audytu muszą być spełnione trzy warunki, które są fundamentem efektywności:

- ▶ Wsparcie ze strony kierownictwa - bez takiego wsparcia nie ma sensu go rozpoczynać;
- ▶ Zagwarantowanie publikacji wyników - pracownicy mają prawo je poznać;
- ▶ Wykorzystanie wyników w celu poprawy komunikacji.

Rozpoczęcie zadania audytowego

Uregulowania prawne

Art. 68 uofp

Celem kontroli zarządczej jest zapewnienie w szczególności:
6) efektywności i skuteczności przepływu informacji.

Standardy kontroli zarządczej:

Informacja i komunikacja

Standard kontroli zarządczej - Informacja i komunikacja

- ▶ badanie potrzeb informacyjnych
- ▶ pozyskiwanie informacji
- ▶ przetwarzanie informacji
- ▶ dostarczenie informacji
- ▶ administrowanie/zarządzanie informacjami
- ▶ archiwizacja informacji
- ▶ (przechowywanie) informacji

Standard kontroli zarządczej - Informacja i komunikacja

„System komunikacji powinien umożliwiać przepływ informacji wewnątrz jednostki, zarówno w kierunku pionowym jak i poziomym.

Efektywny system komunikacji powinien zapewnić nie tylko przepływ informacji, ale także ich właściwe zrozumienie przez odbiorców”.

Co należy wiedzieć.....

- ▶ Istotą procesu komunikowania się jest przepływ informacji pomiędzy różnymi podmiotami. Służy on uzgodnieniu przez wszystkich uczestników tego procesu wspólnego i tego samego rozumienia sytuacji lub stanu.
- ▶ Tylko wtedy komunikowanie się jest skuteczne, **jeśli definicja danej sytuacji jest rozumiana w taki sam sposób przez wszystkich uczestników procesu wymiany informacji.**

Co należy wiedzieć.....



Co należy wiedzieć.....



So why is communication so important?

- ▶ • Vast majority of problems in a business are caused by ineffective communication in one form or another
- ▶ • As auditor you are responsible for bringing these problems to the attention of management and the board
- ▶ • So what happens if you communicate ineffectively?
- ▶ Let us first explore the definition of communication

*9th Annual Internal Audit & Governance, Risk and Compliance Forum
- Frankfurt - 23.04.2015*

**Freek van Velsen -Managing Director, Chief Financial and Risk Officer
Effective**

Attributes of highly effective internal auditors (IIA)

- ▶ • Business Acumen: know your business, be perceived as understanding the business
 - ▶ • Integrity - personal integrity is basis for independence, objectivity
 - ▶ • Relationship building - if you have a trusting relationship its much easier to discuss an issue.
 - ▶ • Partnering -As auditor you need to know and keep current on what's going on in the business, what are their top risks, their emerging risks and bring that understanding into your audit plan
 - ▶ Communication
- *Source: 7 attributes of Highly Effective Internal Auditors - IIA / Robert Half - by Richard Chambers and Paul McDonald*

Metodyka

- ▶ Cel zadania audytowego - dokonanie przeglądu stosowanych w Urzędzie narzędzi służących komunikacji oraz informowania społeczności lokalnej o istotnych dla niej sprawach.
- ▶ Ocenie poddano efektywność i skuteczność stosowanych narzędzi komunikacji.
- ▶ Badaniu zostały poddane także regulacje wewnętrzne w obszarze komunikacji zewnętrznej i wewnętrznej oraz struktura organizacyjna pod kątem sprawności komunikacji i zakresu przekazywanych informacji.

Metodyka

1. Przyjęte procedury w zakresie komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej
 - zapoznanie pracowników jednostki z przyjętymi zasadami/procedurami w zakresie komunikacji.
2. Narzędzia komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej
 - stosowane narzędzia komunikacji,
 - dostępność narzędzi,
 - dostarczanie informacji dla wszystkich osób uczestniczących w procesie,
 - interpretacja podanej informacji,
 - organizacja spotkań pracowników z kierownikami,
 - integracyjne spotkania.

Metodyka

3. Realizacja spraw w systemie elektronicznym

- zasady realizacji spraw, nieterminowego załatwienia sprawy,
- załatwienie sprawy przez niewłaściwą osobę/dział, brak śladu sposobu załatwienia sprawy.

KWESTIONARIUSZ KONTROLI WEWNĘTRZNEJ dla kadry zarządzającej

Nazwa zadania audytowego:	Nr zadania		
	TAK	NIE	UWAGI
KOESPONDENCJA			
Czy pracownicy znają cele ogólne Urzędu oraz cele szczegółowe komórki organizacyjnej oraz rozumieją, w jaki sposób ich obowiązki wpływają na realizację tych celów?			
Który Pana/Pani zdaniem system wyznaczania celów i zadań oraz ich pomiar jest najbardziej przydatny w zarządzaniu Pana/Pani komórką organizacyjną (kontrola zarządcza, ISO, benchmarking, inne)? Proszę wymienić mocne i słabe strony ww. systemów.			
Czy Pana/ Pani zdaniem narzędzia komunikacji zew. i wew. zapewniają wystarczającą obsługę klienta Urzędu? Proszę wymienić mocne i słabe strony ww. obsługi.			

Dziękuję za rzetelne wypełnienie powyższej ankiety

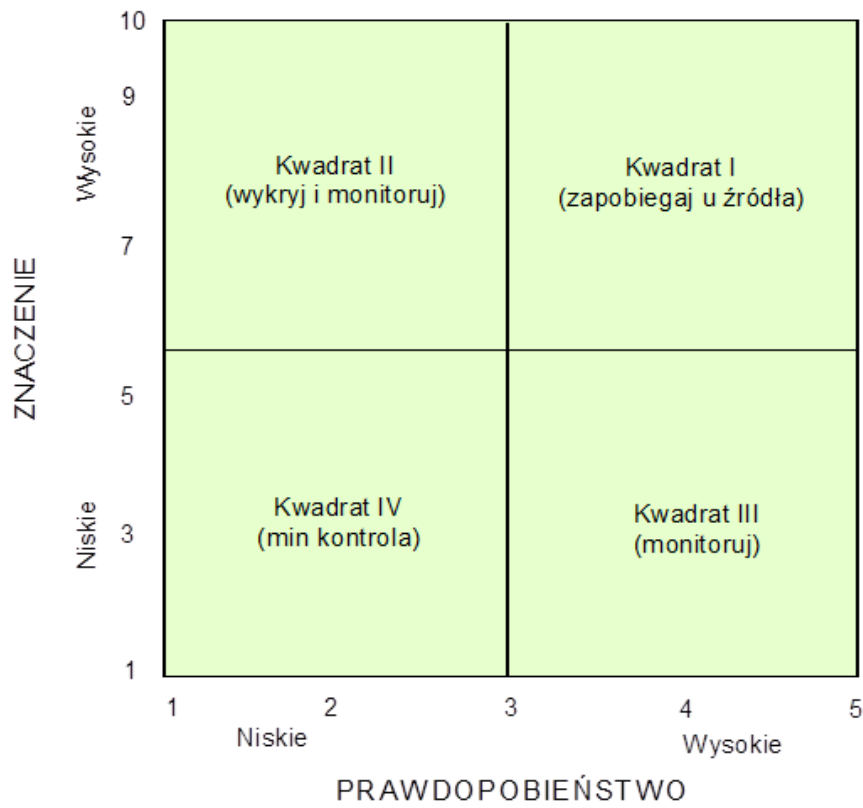
Metodyka

Czy informacja jest otrzymywana we właściwej formie, pełna i rzetelna?			
Czy istnieją sytuacje przetrzymywania informacji?			
Co najbardziej utrudnia w przepływie informacji?			
Co można usprawnić w obecnym przepływie informacji?			

Metodyka

Lp	Pytanie	Tak	Nie	Nie dotyczy	Uwagi
1.	Czy BIP zawiera aktualne i kompletne informacje o programach w zakresie realizacji zadań publicznych (w tym strategię i plany rozwoju, programy „branżowe”, budżet itp.)				
2.	Czy BIP zawiera aktualne informacje o strukturze organizacyjnej urzędu				
3.	Czy BIP zawiera aktualne i kompletne informacje teleadresowe do wszystkich komórek organizacyjnych urzędu (adres, nr pokoju, tel., fax, e-mail)?				
4.	Czy BIP zawiera aktualne informacje o osobie i kompetencjach kierownika jednostki				
5.	Czy BIP zawiera aktualne dane teleadresowe do kontaktu z kierownikiem jednostki, jego zastępcami ?				
6.	Czy BIP zawiera aktualne informacje o terminach przyjmowania stron przez kierownika jednostki, zastępców kierownika jednostki umawiania spotkań?				

Metodyka - podsumowanie wyników



Metodyka - podsumowanie wyników

► Kwadrat I - “Zapobiegaj u źródła”

Rodzaje ryzyka w tym kwadracie zaliczają się do podstawowych i najważniejszych. Są to takie rodzaje ryzyka, które zagrażają osiągnięciu celów jednostki. Są one znaczące, jeśli chodzi o konsekwencje, a prawdopodobieństwo ich wystąpienia jest znaczne. Powinny być zredukowane lub wyeliminowane poprzez zastosowanie kontroli zapobiegawczych. Kontrole te powinny podlegać ocenie i badaniu.

► Kwadrat II - “Wykryj i monitoruj”

Rodzaje ryzyka w tym kwadracie są znaczące, ale prawdopodobieństwo ich wystąpienia jest mniejsze. Te rodzaje ryzyka powinny być cyklicznie monitorowane, by upewnić się, że są właściwie zarządzane przez jednostkę i prawdopodobieństwo ich wystąpienia pozostanie niskie. Powinno się zastosować kontrole wykrywające, by zapewnić, że rodzaje ryzyka o dużym znaczeniu będą wykryte, zanim pojawią się ich konsekwencje. Ta grupa ryzyka jest druga co do ważności.

Metodyka - podsumowanie wyników

► Kwadrat III - “Monitoruj”

Rodzaje ryzyka w tym kwadracie mają mniejsze znaczenie, ale prawdopodobieństwo ich wystąpienia jest duże. Powinny być monitorowane, by zapewnić, że są właściwie zarządzane oraz że ich znaczenie nie wzrośnie przy zmieniających się warunkach działania.

► Kwadrat IV - “Minimalna kontrola”

Rodzaje ryzyka w tym kwadracie nie są znaczące i prawdopodobieństwo ich wystąpienia jest niskie. Wymagają minimalnego monitoringu i kontroli chyba, że następna ocena ryzyka wykáže, że przeszły do innej kategorii.

Podsumowanie

► Cechy dobrej komunikacji:

- ❖ mówienie do ludzi i - przede wszystkim - słuchanie tych, z którymi zamierzamy się porozumiewać,
- ❖ zapoznanie się z tym, jak ludzie (odbiorcy docelowi) " mówią,
- ❖ dążenie do zrozumienia, w jaki sposób myślą nasi odbiorcy,
- ❖ konsultowanie się z osobami, które mają bezpośredni kontakt z docelowymi odbiorcami; ewentualnie przeprowadzanie prostych badań w celu zdobycia większej ilości informacji,

Podsumowanie

Sukces do dobrej komunikacji:

- ▶ 1. Poznaj osoby, które zajmują najwyższe stanowiska.
- ▶ 2. Ustal, jakie są główne cele i zadania swojej instytucji, zorientuj się, które z nich mają priorytetowy charakter.
- ▶ 3. Opracuj plany komunikacyjne dla każdego z zadań.
- ▶ 4. Wprowadź system spotkań informacyjnych.
- ▶ 5. Sporządź terminarz nadchodzących wydarzeń.
- ▶ 6. Nawiąż współpracę z biurem ministra, wiceministra lub wojewody; upewnij się, czy pracownicy tych biur mają terminarz i notatki ze spotkań informacyjnych.
- ▶ 7. Bądź obecny na cotygodniowych spotkaniach powierzonych planowaniu procesu komunikacji; a jeśli takich spotkań nie ma, spraw, by były organizowane.
- ▶ 8. Ustal, jakie media interesują się Twoją instytucją i jej zadaniami i nawiąż z nimi kontakt.
- ▶ 9. Sporządzaj ocenę środków masowego przekazu prowadząc systematyczny monitoring doniesień prasowych

Źródło: wikipedia

Audyt komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej na przykładzie jednostki samorządu terytorialnego

▶ **Dziękuję za uwagę**

▶ Elżbieta Paliga - erob@poczta.fm