

УТВЪРДИЛ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ



ЧАВДАР БОЖУРСКИ

КОМУНИКАЦИОНЕН ПЛАН

за

„Въвеждане на

Общата рамка за оценка (CAF) в българската администрацията“ –
Областна администрация Сливен

I. Увод

Подобряването на цялостното изпълнение на дейността на организацията е резултат, от който са заинтересовани ръководството и служителите, партньорите на администрацията, гражданите и потребителите на предоставяните услуги. За успешното прилагане на CAF в Областна администрация Сливен е необходимо да има много добра комуникация със заинтересованите страни. Ясната и последователна комуникация с тях по време на съответните етапи на проекта е от ключово значение за успеха на процеса по самооценка и последващите действия. Самооценката е средство за подобряването на цялостната дейност на Областна администрация Сливен.

II. Комуникационен план.

1. Основни цели.

Комуникационният план е с насока ангажиране на заинтересованите страни към процеса, съпричастност и подкрепа на промяната от страна на хората в администрацията в общия им стремеж към организационно съвършенство.

Комуникационният план обхваща и всички други заинтересовани страни (граждани/потребители, НПО, партньори).

Комуникационният план има за цел повишаване на степента на информираност сред заинтересованите страни, за да се създаде ясна представа за процеса, значението, целта и дейностите, както и за ползите, които биха произтекли от въвеждането на модела.

Планът се стреми:

1.1. Да обезпечи възможности и комуникационни канали за осигуряване на информация за подхода по въвеждане на модела CAF;

1.2. Да повиши степента на разбиране за необходимостта от въвеждането на модела CAF;

1.3. Да инициира подкрепата на всички служители към процеса по въвеждане на модела CAF и към работата на Групата за самооценка;

1.4. Да осигури получаването на обратна информация от заинтересованите страни към Групата за самооценка;

1.5. Да осигури подкрепа от външните заинтересовани страни за ползата от успешното изпълнение на дейностите по прилагане на Модела за самооценка.

Комуникационния план е насочен към популяризиране на Общата рамка за оценка (CAF) като средство за Тотално управление на качеството (TQM) и добрите практики на работа в публичната администрация на европейско ниво. Той ще спомогне за по-лекото преодоляване на евентуално нежелание от страна на определени заинтересовани лица и страни, и ще помогне за оформяне на реалистични очаквания за промяната като цяло.

Въвеждането на модела в Областна администрация Сливен потвърждава, че при силна ангажираност и отговорност на ръководството могат да се постигнат резултати и повишаване на ефективността на работата, използвайки вътрешните ресурси на администрацията, чрез мотивиране на служителите за прилагане на инструментите на модела.

Иновативността на този модел се отнася към цялостния подход на администрацията да подобрява дейността си, прилагайки концепцията за непрекъснато усъвършенстване.

2. Специфични цели.

Комуникационният план трябва да:

2.1. Запознае ръководството и служителите на Областна администрация Сливен с концепцията за организационно съвършенство в публичния сектор и процеса на самооценка;

2.2. Стимулира интереса и ангажираността на всички служители и ръководители, които ще участват пряко в групата по самооценката;

2.3. Стимулира активния диалог и сътрудничество сред служителите в процеса на самооценка, включително и чрез предоставяне на възможности за обратна връзка с Групата за самооценка;

2.4. Разясни и убеди участниците в проекта, че самооценката не е някакъв вид атестация или изпит, а необходим и полезен за всички акт на самопознание в администрацията;

2.5. Подготви разбирането за крайните резултати от самооценката и тяхното приемане от заинтересованите лица и служителите на Областна администрация Сливен;

2.6. Създаде условия за одобрение и изпълнение на предложения Комуникационен план за цялостно подобрене на административната дейност в администрацията;

2.7. Предоставя на всички заинтересовани граждани/потребители изчерпателна информация на разбираем език за всички аспекти на процеса за самооценка;

2.8. Разясни крайния положителен ефект за всички заинтересовани страни (ръководство и служители, граждани/потребители, бизнес и т.н.) от провеждането на такава самооценка;

2.9. Създаде интерес сред служителите на областна администрация към постоянно придобиване на знания и умения за прилагане на добри административни практики;

2.10. Да оцени и разшири информационните канали на администрацията за вътрешна и външна комуникация за осъществяване на обратна връзка на знание и иновация;

2.11. Изгради увереност у гражданите/потребителите, общините на територията на областта и териториалните структури на изпълнителната власт, че администрацията работи за все по-доброто изпълнение на нейните функции, от което те имат пряк интерес;

2.12. Изгради имиджа на администрацията като полагаща усилия за постигане на организационно съвършенство.

III. Целеви Групи

Ръководство на организацията, в т.ч.:

1. Областният управител и неговият политически кабинет;
2. Професионалното ръководство – главен секретар, директори на дирекции в администрацията;
3. Служители на администрацията;
4. Лидерът и членовете на Групата за самооценка;
5. Граждани/потребители на услуги;
6. Партньори на организацията;
7. Медии;
8. НПО, работещи в областта на отговорност на организацията.

Успехът от въвеждането на модела САФ зависи от служителите и предприеманите действия за по-нататъшната промяна на организационна култура и поведение. При подготовката и изпълнението на комуникационните задачи е изключително важно да бъде отчетена степента на информираност на отделните заинтересовани страни.

IV. Основни послания:

1. „САФ работи“;
2. „САФ създава качество за гражданите и потребителите на публичните услуги“;
3. „САФ насърчава и подкрепя диалога в организацията“;
4. „САФ е акт на самопознание и изява на организацията“;
5. „САФ изгражда партньорства и доверие“;
6. „САФ подобрява стратегическото планиране и управлението на стратегическото изпълнение“;
7. „САФ е акт на самопознание и изява на организацията“;
8. „САФ подпомага мониторинга на публичните политики“.

V. Комуникационни канали и средства

По-долу са представени някои от възможните комуникационни канали, чрез които информацията и посланията за работата по въвеждането на модела ще достигнат най-пряко и с най-голяма ефективност до съответните заинтересовани страни:

Комуникационен канал	Обхват
Срещи	Ръководството и служителите на областна администрация и други заинтересовани страни.
Съществуващи партньорства	Общини, териториални структури, НПО.
Интранет	Ръководството и служителите на областна администрация.
Интернет	Гражданите/потребители, представители на бизнеса, общини, териториални структури на местната власт, общински сдружения и НПО.
Информационни материали	Ръководството и служителите на администрацията, гражданите/потребители и др.

Местни медии	Гражданите/потребители, представители на бизнеса, общините от област Сливен, териториални структури и НПО.
--------------	--

По тези комуникационни канали може да се разпространяват информация, съобщения и послания като се използват различни информационни дейности и средства. По-долу са дадени за пример някои от най-често срещаните. Всички те могат да се прилагат поотделно или в комбинация с други в зависимост от целевата група, представяната информация и не на последно място според наличните финансови, технически и човешки ресурси в областна администрация.

Комуникационни дейности и средства	
Пресконференции	Официални съобщения във вестниците
Прессъобщения	Мотивиране на служителите за активно участие в дейностите по въвеждане на модела.
Срещи за представяне на дейността	Пълна информация по модела САФ за служителите в администрацията (интранет).
Срещи на ръководството със служителите	Определяне на отговорности за изпълнение на процесите по въвеждането на модела САФ.
Вътрешни документи	Уеб страница.
Заповеди на областния управител	Срещи със заинтересованите лица за получаване на обратна информация
Съобщения за публикуване на сайта на администрацията	Доклад.
Доклади от извършената работа	

VI. Комуникационни дейности.

При изпълнението на дейностите, залегнали в комуникационния план, е необходимо да се прави разграничение в съдържанието на информацията, насочена към съответните заинтересовани страни - според нивото на тяхната ангажираност и роля в проекта.

Специално внимание ще се обърне на онези заинтересовани страни или лица, от които се очаква индиферентно или негативно отношение, пасивна и/или активна съпротива, както и на „перфектните им основания“ за това поведение.

Тези условия определят и използването на различни послания и комуникационни форми.

1. Комуникационни дейности във връзка със самооценката

Дейност	Заинтересовани страни/целева група	Комуникационен канал	Комуникационен инструмент	Период	Отговорно лице/лица
Участия в обучения на представители на ръководството и служители на администрацията	Ръководство, Групата за самооценка, служители.	Официални и неофициални срещи	Групови обучения; Електронна поща;		Главен секретар и Групата за самооценка
Систематизиране на предоставените					

Дейност	Заинтересовани страни/целева група	Комуникационен канал	Комуникационен инструмент	Период	Отговорно лице/лица
информационни материали и публикуването.					
Представяне на модела пред всички служители и ролите на ангажираните в работния процес. Информацията включва задачите на Групата за самооценка и очакваното съдействие от страна на всички служители. Представя се ползата от САФ.	Ръководните служители	Среща; Уеб страница на областна администрация.	Презентация и обучение; Електронна поща.	Началото на проекта	Консултанти Главен секретар и Групата за самооценка
Разпространяване на Обща информация за въвеждането на модела в администрацията чрез Интернет.	Ръководство и служители в администрация; Граждани/потребители на услуги.	Места за съобщени; Уеб страница на областна администрация; Информационно табло.	Съобщение	Началото на проекта	Главен секретар и Групата за самооценка
Изготвяне на График на основните събития по въвеждане на Системата за самооценка - след окончателно определяне на параметрите на работа и хората, пряко ангажирани с изпълнението на дейностите по САФ	Ръководителят на администрацията; Ръководни служители; Главен секретар; Лидер на групата за самооценка ; Група за самооценка.	Официална и неофициални срещи; електронна поща.	Среща, дискусия и планиране.		Главен секретар и лидер на групата за самооценка;
Представяне на конкретна	Ръководство, всички служители	Официална среща;	Дискусия и обратна	След стартиране	Ръководството, с помощта на

Дейност	Заинтересовани страни/целева група	Комуникационен канал	Комуникационен инструмент	Период	Отговорно лице/лица
информация за процеса на самооценка, през който ще премине организацията, очакваните резултати (доклад от самооценката и доклад за подобрения) и ползата от тях.	в администрацията	електронна поща.	информация	на проекта	Групата за самооценка и РЦ по САФ /ИПА/, да разработи и представя пред цялата администрация
Представяне на крайните резултати от самооценката (Изработване и разпространяване на Резюме на Доклад от самооценката)	Ръководство и всички служители в администрацията и партньори.	Среща и информация в Интернет	Дискусия и публикуване	След представяне и приемане на Доклада за самооценката от ръководство	Ръководството, Главен секретар и служители в Групата за самооценка

2. Комуникационни дейности във връзка с плана за подобрение

Дейност	Заинтересовани страни/целева група	Комуникационен канал	Комуникационен инструмент	Период	Отговорно лице/лица
Представяне на Плана за подобрение (Изработване и разпространяване на Плана за подобрение), който включва: - Връзка със стратегическите цели и планове на администрацията; - Мерки за подобрение, с фокус върху мерки с бърз ефект на подобрение; - Темп на	Ръководство и всички служители в администрацията и Граждани/потребители; партньори и НПО;	Официална среща и публикация в Интернет. Електронна поща.	Дискусия и обратна информация.	След представяне и утвърждаване на Плана за подобрение от областния управител.	Ръководството, Главен секретар и служители в Групата за самооценка

<p>подобрение;</p> <ul style="list-style-type: none">- Индикатори за измерване на прогреса;- Мерки за контрол и управление на изпълнението на плана.					
---	--	--	--	--	--