

УТВЪРДИЛ: /П/
МИРОСЛАВ ПЕТРОВ
Областен управител на област Плевен

**ПЛАН ЗА КОМУНИКАЦИЯ НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ - ПЛЕВЕН
за „Въвеждане на общата рамка за оценка (CAF)“**

„Информирането на служителите ги прави съпричастни за успеха на Областна администрация - Плевен“

1. Въведение

За успешното прилагане на **CAF** в Областна администрация – Плевен е необходимо да има много добра комуникация със заинтересованите страни. Самооценката е средство за подобряване на цялостното изпълнение на организацията и за да се извърши успешно е необходимо служителите да са напълно информирани за целия процес. Подобряването на цялостното изпълнение на организацията е резултат, от който са заинтересовани ръководството и служителите в организацията, нейните партньори, гражданите и потребителите на предоставяните услуги. Ясната и последователна комуникация с тях по време на съответните етапи на проекта е от ключово значение за успеха на процеса и последващите действия.

2. Комуникационен план.

2.1. Основни цели.

Основната цел на Плана за комуникация е повишаване на степента на информираност сред заинтересованите страни. Да даде ясна представа за процеса, значението, целта и дейностите, както и за ползите от промяната, който той поставя за своя цел.

Комуникационният план има за свой предмет създаването на ангажираност, съпричастност и подкрепа на промяната от страна на хората в организацията в общия им стремеж към организационно съвършенство.

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

Планът се стреми:

- Да обезпечи възможности и комуникационни канали за осигуряване на информация за изпълнението на проекта;

- Да идентифицира и реши проблеми при изпълнението на проекта, включително идентифициране на източници на съпротива и преодоляването и;
- Да повиши степента на разбиране за необходимостта от изпълнението на такъв проект;
- Да генерира подкрепа за тази инициатива на ръководството и работата на Групата за самооценка (SAG);
- Да осигури получаването на обратна информация от заинтересованите страни към Групата за самооценка (SAG);
- Да създаде убеденост и външна подкрепа (от граждани/потребители, медии, бизнес, НПО) за ползата от успешното изпълнение на дейностите по прилагане на Модела за самооценка.

Комуникационният план ще спомогне за по-лесното преодоляване на евентуално нежелание от страна на определени заинтересовани лица и страни да изпълняват Проекта и ще помогне за оформяне на реалистични очаквания за промяната като цяло.

Целта на този план е 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. Работата по проекта потвърждава, че при силна ангажираност и отговорност на ръководството могат да се постигнат резултати, независимо от неблагоприятната среда. Иновативността в този проект се свързва с цялостния подход към организацията и нейното непрекъснато усъвършенстване.

2.2. Специфични цели.

Планът трябва да:

- Запознае ръководството и служителите на Областна администрация - Плевен с концепцията за организационно съвършенство в публичния сектор и процеса на самооценка;
- Стимулира интереса и ангажираността на всички служители и ръководители, които ще участват пряко в групата по самооценката;
- Стимулира активния диалог и сътрудничество сред служителите в процеса на самооценка, включително и чрез предоставяне на възможности за обратна връзка с Групата за самооценка (SAG);
- 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 организацията;
- Подготви разбирането за крайните резултати от самооценката и тяхното приемане от заинтересованите лица и дирекциите в администрацията;

- Създаде условия за одобрение и изпълнение на предложения план за цялостно подобрене на административната дейност в областна администрация;
- Предоставя на всички заинтересовани граждани/потребители изчерпателна информация на разбираем език за всички аспекти на процеса за самооценка;
- Разясни крайния положителен ефект за всички заинтересовани страни (служители и ръководство, граждани/потребители, общински администрации, бизнес и т.н.) от провеждането на такава самооценка;
- Създаде интерес сред служителите на областна администрация към постоянно придобиване на знания и умения за прилагане на добри административни практики;
- Укрепи информационните канали на областна администрация за вътрешна и външна комуникация за осъществяване на обратна връзка на знание и иновация;
- Изгради увереност у гражданите/потребителите и общинските власти, че областна администрация работи за по-доброто изпълнение на нейните функции, от което те имат пряк интерес;
- Изгради имиджа на областна администрация, като полагаща усилия за постигане на организационно съвършенство.
-

3. Целеви Групи

Ръководство на организацията, в т.ч.:

- Ръководителят на областна администрация и политическия кабинет;
- Професионалното ръководство – висшите държавни служители в администрацията;
- Служители на организацията;
- Лидерът и членовете на SAG (групата за самооценка);
- Граждани/потребители на услуги;
- Общините в Област Плевен;
- Медии (местни и национални);
- НПО, работещи в областта на отговорност на организацията.

Успехът на проекта зависи от човешкия фактор 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.

4. Основни послания:

- „CAF работи“;
- „CAF изгражда партньорства и доверие“;
- „CAF създава качество за гражданите и потребителите на публичните услуги“;
- „CAF насърчава и подкрепя диалога в организацията“;
- „CAF е акт на самопознание и изява на организацията“;
- „CAF подобрява стратегическото планиране и управлението на стратегическото изпълнение“;
- „CAF подпомага мониторинга на публичните политики “;
- „CAF усилва способността на организацията да се адаптира към промените в средата, но и да създава промяна чрез резултати“.

5. Комуникационни канали и средства

Комуникационните канали, чрез които информацията и посланията за работата по проекта ще достигнат най-пряко и с най-голяма ефективност до съответните заинтересовани страни са:

Комуникационен канал	Обхват
Официална и неофициални срещи	Ръководството и служителите на администрацията и други заинтересовани страни.
Съществуващи партньорства	Общините от Област Плевен, представители на бизнеса, медиите и НПО.
Интернет – официална интернет страница на ОА - Плевен	Ръководството и служителите на областна администрация, общините от Област Плевен, териториални структури, гражданите/потребители, представители на бизнеса, медиите и НПО.
Деловодна програма АКСТЪР	Ръководството и служителите на областна администрация.
Местни и регионални медии	Гражданите/потребители, представители на бизнеса, общините от Област Плевен, териториални структури и НПО.
Постоянни табла за информация	Ръководството и служителите на областна администрация, общините от Област Плевен, териториални структури, гражданите/потребители, представители на бизнеса, медиите и НПО.
Териториални административни структури – звена на организацията	Гражданите/потребители на услуги.

По тези комуникационни канали ще 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	
Прес-съобщения	Съобщения по вътрешната мрежа (деловодна програма АКСТЪР), сайт на Областна администрация-Плевен
Брошури и листовки	Видео презентации
Вътрешни писма в Областна администрация – Плевен	Уеб страници
Официални заповеди	Срещи със заинтересованите лица за получаване на обратна информация
Съобщения за публикуване на сайта Областна администрация – Плевен	
Протоколи от срещите на групата за самооценка	

6. Комуникационни дейности.

При изпълнението на дейностите, залегнали в плана, 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.

6.1. Комуникационни дейности във връзка със самооценката

Дейност	Заинтересовани страни/целева група	Комуникационен канал	Комуникационен инструмент	Период	Отговорно лице/лица
Координиране на изработването и одобрение на информационни материали, осигуряване на текуща и получаване на обратна информация, свързана с проекта.	Ръководство Групата за самооценка (SAG)	Официални и неофициални срещи		Началото на проекта	Ръководител на организацията Групата за самооценка (SAG)
Дейност	Заинтересовани страни/целева група	Комуникационен канал	Комуникационен инструмент	Период	Отговорно лице/лица
Представяне на проекта пред всички ръководни служители. На тази среща ще се представи проекта за самооценката и ролята на ангажираните в работния процес. Представената информация трябва да се обвърже с очаквано от Групата за самооценка (SAG) съдействие от страна на всички служители и да се акцентира върху ползата от CAF и посланията, които ръководният състав трябва да използва.	Ръководните служители	Официална и неофициална среща; Уеб страница на областна администрация;	Презентация и обучение.	Началото на проекта	Консултанти Главен секретар Групата за самооценка (SAG)
Представяне на Проекта пред всички служители. Целта е да се представи проекта за самооценка в двете дирекции (АПОФУС и АКРРДС) - и ролята на служителите, ангажирани в работния процес. Представената информация трябва да се обвърже с очаквано от Групата за самооценка (SAG) съдействие от страна на всички служители и да се акцентира върху	Ръководство и служители в организацията	Официална и неофициална среща; Уеб страница на областна администрация;	Презентация, официална заповед, оперативка и обучение.	Началото на проекта	Главен секретар и Групата за самооценка (SAG) Консултанти



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ползата от CAF.					
Дейност	Заинтересовани страни/целева група	Комуникационен канал	Комуникационен инструмент	Период	Отговорно лице/лица
Изчистване на неразбирането или недоразуменията по отношение на използваната терминология.	Ръководство и служители в администрацията	Официална и неофициална среща.	Разяснителна среща	Началото на проекта	Консултанти Главен секретар/ Групата за самооценка (SAG)
Разпространяване на Обща информация за проекта за самооценка в сградата на организацията на място, видимо за всички	Ръководство и служители в администрация; Граждани; Представителите на бизнеса; Медии; НПО; общините от Област Плевен; териториални структури	Места за съобщения; Уеб страница на областна администрация; Информационно табло.	Съобщение	Началото на проекта	Главен секретар Групата за самооценка (SAG)
Изготвяне на Календар на основните събития по Проекта за самооценка - след окончателно определяне на параметрите на работа и хората, пряко ангажирани с изпълнението на проекта	Ръководителят на администрацията; Лидер на SAG групата за самооценка (SAG);	Официална и неофициална срещи	Среща, дискусия и планиране.		Главен секретар (Лидер на SAG) групата за самооценка SAG;
Дейност	Заинтересовани страни/целева група	Комуникационен канал	Комуникационен инструмент	Период/ честота	Отговорно лице/лица
Представяне на конкретна информация за процеса на самооценка, през който ще премине организацията, очакваните резултати (доклад от самооценката и доклад за подобрения) и ползата от тях.	Ръководство, всички служители в администрацията	Официална среща	Дискусия и обратна информация	След стартиране на проекта	Ръководството, с помощта на Групата за самооценка SAG и РЦ по CAF /ИПА/, да разработи и представи 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 Граждани/потребител и; представителите на бизнеса; медии; НПО, общините от Област Плевен; териториални структури	Официална среща Местни медии; Съществуващи партньорства; Интернет	Дискусия и обратна информация	След представяне и приемане на Доклада за самооценката от ръководство	Ръководството, с помощта на Групата за самооценка (SAG) и РЦ по CAF /ИПА/
--	---	---	-------------------------------	---	---

6.2. Комуникационни дейности във връзка с плана за подобрене

Дейност	Заинтересовани страни/целева група	Комуникационен канал	Комуникационен инструмент	Период	Отговорно лице/лица
Представяне на Плана за подобрене (Изработване и разпространяване на (резюме на Плана за подобрене) - Връзка със стратегическите и оперативни планове на организацията - Видове мерки за подобрене, с фокус върху мерки с бърз ефект на подобрене - Темп на подобрене	Ръководство и всички служители в администрацията и Граждани/потребител и; представителите на бизнеса; медии; НПО; общините от Област Плевен; териториални структури	Официална среща Местни медии; Съществуващи партньорства; Интернет; табла, панели на задачите и индикаторите/показателите за напредък/изпълнение	Дискусия и обратна информация	След представяне и утвърждаване на Плана за подобрене от ръководство	Ръководството, Главен секретар, висши държавни служители, с помощта на Групата за самооценка (SAG) и РЦ по CAF /ИПА/



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Индикатори за измерване на прогреса - Система за контрол и управление на изпълнението на плана (в контекста на прилаганата в организацията система за управление на стратегическото изпълнение)					
---	--	--	--	--	--

Изготвил: /П/

Ирена Христова

Главен секретар на ОА-Плевен

24.02.2020г