



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ КЮСТЕНДИЛ

УТВЪРДИЛ:

ВИКТОР ЯНЕВ

Областен управител

КОМУНИКАЦИОНЕН ПЛАН
За въвеждане на
общата рамка за оценка (CAF) в администрацията

1. Увод

Самооценката е средство за подобряването на цялостната дейност на Областна администрация Кюстендил. Подобряването на цялостното изпълнение на организацията е резултат, от който са заинтересовани ръководството и служителите, партньорите на администрацията, гражданите и потребителите на предоставяните услуги. Последователната вътрешна комуникация и комуникацията с външните заинтересовани страни по време на етапите по внедряването на модела CAF са определящи за успеха на процеса и последващите действия.

2. Комуникационен план.

2.1. Основни цели.

Основната цел на този Комуникационен план е повишаване на степента на информираност сред заинтересованите страни – служители, граждани, партньори, за да се създаде ясна представа за процеса, значението, целта и дейностите, както и за ползите, които биха били последица от въвеждането на модела.

Комуникационният план е с насока за 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). Планът се стреми:

- Да обезпечи възможности и комуникационни канали за осигуряване на информация за подхода по въвеждане на модела САФ;
- Да повиши степента на разбиране за необходимостта от въвеждането на модела САФ;
- Да инициира подкрепата на всички служители към процеса по въвеждане на модела САФ и към работата на Групата за самооценка;
- Да осигури получаването на обратна информация от заинтересованите страни към Групата за самооценка;
- Да осигури външна подкрепа (от граждани/потребители, НПО и др.) за ползата от успешното изпълнение на дейностите по прилагане на Модела за самооценка.

Целта на този план е популяризиране на Общата рамка за оценка (САФ) като средство за Тотално управление на качеството (TQM) и добрите практики на работа в публичната администрация на европейско ниво. Въвеждането на модела в Областна администрация Кюстендил, при силна ангажираност и отговорност на ръководството, ще цели постигане на 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.

2.2. Специфични цели.

Комуникационният план трябва да:

- Запознае организацията 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;

- 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 служителите на областна администрация;
- Създаде условия за одобрение и изпълнение на предложения Комуникационен 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 (областна администрация и ръководство, граждани/потребители, 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;
- Да оцени и разшири информационните канали на администрацията за вътрешна и външна комуникация за осъществяване на обратна връзка на знание и иновация;
- 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;
- Изгради имиджа на администрацията като полагаща усилия за постигане на организационно съвършенство.

3. Целеви Групи

Ръководство на организацията, в т.ч.:

- Областният управител и неговият политически кабинет;
- Професионалното ръководство – главен секретар, директори на дирекции в администрацията;
- Служители на администрацията;

- Лидерът и членовете на Групата за самооценка;
- Граждани/потребители на услуги;
- Партньори на организацията;
- Медии;
- НПО

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.

4. Основни послания:

- “САФ работи”;
- „САФ създава качество за гражданите и потребителите на публичните услуги”;
- “САФ насърчава и подкрепя диалога в организацията”;
- “САФ е акт на самопознание и изява на организацията”;
- “САФ изгражда партньорства и доверие”;
- “САФ подобрява стратегическото планиране и управлението на стратегическото изпълнение”;
- “САФ подпомага мониторинга на публичните политики ”;

5. 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
Споделена директория в локалната компютърна мрежа на администрацията	Ръководството и служителите на областна администрация.
Интернет	Гражданите/потребители, представители на бизнеса, общини, териториални структури на местната власт, общински сдружения 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	
Брошури и листовки	Информационни материали в ЦАО за представяне на подхода, който ще прилага администрацията. Мотивиране на служителите за активно участие в дейностите по въвеждане на модела.
Срещи на ръководството със служителите	
Споделена директория в локалната компютърна мрежа на администрацията	Пълна информация по модела САФ за служителите в администрацията (споделена директория в локалната компютърна мрежа на администрацията).
Вътрешни документи	
Заповеди на областния управител	Определяне на отговорности за изпълнение на процесите по въвеждането на модела САФ. Уеб страница.
Съобщения за публикуване на сайта на администрацията	
Доклади от извършената работа	Доклад.

6. 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.

6.1. 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.		Групови обучения; Електронна поща;		Главен секретар и Групата за самооценка
Систематизиране на			Споделена		

предоставените информационни материали и публикуването им в споделена директория.			директория в локалната компютърна мрежа на администрацията;		
Представяне на модела пред всички служители и ролята 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; Споделена директория в локалната компютърна мрежа на администрацията.	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 съобщения; 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/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 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; електронна поща; Споделена директория в локалната компютърна мрежа на администрацията.	Дискусия и обратна информация; Споделена директория в локалната компютърна мрежа на администрацията	След стартиране на проекта	Ръководството, с помощта на Групата за самооценка и РЦ по САФ /ИПА/, да разработи и представи предцялата 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 в Споделена директория в локалната компютърна мрежа на администрацията	След представяне и приемане на Доклада за самооценката от ръководството	Ръководството, Главен секретар и служители в Групата за самооценка

6.2. Комуникационни дейности във връзка с плана за подобрене

Дейност	Заинтересован и страни/целева група	Комуникационен канал	Комуникационен инструмент	Период	Отговорно лице/лица
<p>Представяне на Плана за подобрене (Изработване и разпространяване на Плана за подобрене), който включва:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Връзка със стратегическите цели и планове на администрацията; • Мерки за подобрене, с фокус върху мерки с бърз ефект на подобрене; • Темп на подобрене; • Индикатори за измерване на прогреса; • Мерки за контрол и управление на изпълнението на плана. 	<p>Ръководство и всички служители в администрацията и Граждани/потребители; партньори и НПО;</p>	<p>Официална среща и публикация в Интернет. Електронна поща.</p>	<p>Дискусия и обратна информация; Споделена директория в локалната компютърна мрежа на администрацията.</p>	<p>След представяне и утвърждаване на Плана за подобрене от областния управител.</p>	<p>Ръководството, Главен секретар и служители в Групата за самооценка</p>

Гергана Михайлова

Главен секретар