



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ЯМБОЛ

УТВЪРДИЛ: /П/

ДИМИТЪР ИВАНОВ

Областен управител
на област Ямбол

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

1. Увод

За успешното прилагане на CAF в Областна администрация - Ямбол е необходимо да има много добра комуникация със заинтересованите страни. Самооценката е средство за подобряването на цялостната дейност 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, 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 Плана за комуникация е повишаване на степента на информираност сред заинтересованите страни – служители, граждани, партньори, за да даде ясна представа за процеса, значението, целта и дейностите, както и за ползите, които биха произтекли от въвеждането на модела.

Комуникационният план е с насока създаване на ангажираност, 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 идентифицира и реши проблеми при изпълнението на проекта, включително идентифициране на източници на съпротива и преодоляването ѝ
- Да повиши степента на разбиране за необходимостта от въвеждането и изпълнението 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 Ямбол, 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.

Комуникационният план ще спомогне за по – лекото 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.

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

2.2. Специфични цели.

Комуникационният план трябва да:

- Запознае ръководството и служителите на Областна администрация – Ямбол 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 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 (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;
- 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, 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.

4. Основни послания:

- “САФ работи”;
- “САФ изгражда партньорства и доверие”;
- „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 подобрява стратегическото планиране и управлението на стратегическото изпълнение”;
- “САФ подпомага мониторинга на публичните политики ”;
- „САФ усилва способността на организацията да се адаптира към промени в средата, но и да създава промяна чрез резултати“ .

5. Комуникационни канали и средства

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 са:

Комуникационен канал	Обхват
Официални и неофициални срещи	Ръководството и служителите на областна администрация и други заинтересовани страни.
Съществуващи партньорства	Общини от Област Ямбол, териториални структури, представители на бизнеса, медии и НПО.
Споделена директория в локалната компютърна мрежа на администрацията /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 – брошура в Центъра за обслужване на гражданите (ЦАО)	Ръководството и служителите на администрацията, гражданите/потребители и др.
Табла за информация	Ръководството и служителите на областна

	администрация, общините от област Ямбол, териториални структури, гражданите/потребители, представители на бизнеса, медиите 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	
Прес-съобщения	Съобщения чрез сайта на Областна администрация – Ямбол.
Брошури и листовки	Информационни материали в ЦАО за представяне на подхода, който ще прилага администрацията.
Срещи на ръководството със служителите	Мотивиране на служителите за активно участие в дейностите по въвеждане на модела.
Споделена папка /CAF/ Вътрешни документи	Пълна информация по модела CAF за служителите в администрацията (интранет).
Заповеди на областния управител	Определяне на отговорности за изпълнение на процесите по въвеждането на модела CAF.
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
<p>Участия в обучения на представители на ръководството и служители на администрацията</p> <p>Систематизиране на предоставените информационни материали и публикуването им в споделена папка.</p> <p>Предоставяне на информационна брошура в ЦАО с цел информиране на потребителите на услуги за въвеждането на модела САФ в администрацията.</p>	<p>Ръководство, Групата за самооценка, служители.</p>		<p>Групови обучения; Електронна поща;</p> <p>Споделена папка</p>		<p>Главен секретар и Групата за самооценка</p>
Дейност	Заинтересовани страни/целева група	Комуникационен канал	Комуникационен инструмент	Период	Отговорно лице/лица

	а група		инструмент		
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 папка (интранет).	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;
Дейност	Заинтересовани страни/цели	Комуникационен канал	Комуникационен	Период/честота	Отговорно лице/лица

	а група		инструмент		
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; Интранет.	Дискуси я и обратна информация; Интранет – споделена папка.	След стартиране на проекта	Ръководството, с помощта на Групата за самооценка и РЦ по САФ /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 партньори.	Среща и информация в Интернет	Дискуси я и публикуване в споделена папка	След представяне и приемане на Доклада за самооценката от ръководство	Ръководството, Главен секретар и служители в Групата за самооценка

6.2. 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	Ръководство и всички служители в администрацията и Граждани/потребители; партньори и НПО;	Официална среща и публикация в Интернет. Електронна поща.	Дискуси я 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, с фокус върху мерки с бърз ефект на подобрение;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Темп на подобрение; - Индикатори за измерване на прогреса; - Мерки за контрол и управление на изпълнението на плана. 				Л.	
---	--	--	--	----	--