



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ ОБЩИНА РУЖИНЦИ

УТВЪРЖДАВАМ: /п/

АЛЕКСАНДЪР АЛЕКСАНДРОВ

Кмет на община Ружинци

Дата: 05.08.2021 г.

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

1. Увод

Самооценката е средство за подобряването на цялостната дейност на общинска администрация Ружинци. 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 произтекли 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 общинска администрация Ружинци, 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 общинска администрация;
- Създаде условия за одобрение и изпълнение на предложения Комуникационен план за цялостно подобрение на административната дейност в общинска 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 (общинска администрация и ръководство, граждани/потребители, бизнес и т.н.) от провеждането на такава самооценка;
- Създаде интерес сред служителите на общинска 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 общинска администрация Ружинци 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 община Ружинци:
Кмет и Зам.-кметове на община;
Професионалното ръководство – секретар на община, директори на дирекции в общинска администрацията.
- Служители на общинска администрация;
- Лидерът и членовете на Групата за самооценка;
- Граждани/потребители на услуги;
- Партньори на община Ружинци;
- Медии;
- Общини, териториални структури на изпълнителната власт, 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”;

- “CAF е акт на самопознание и изява на организацията”;
- “CAF изгражда партньорства и доверие”;
- “CAF подобрява стратегическото планиране и управлението на стратегическото изпълнение”;
- “CAF подпомага мониторинга на публичните политики ”.

5. Комуникационни канали и средства

Комуникационните канали са средствата, чрез които дадена информация достига до всеки един реципиент (приемач), в случая заинтересовано лице.

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
Директна комуникация (срещи, събития, форуми)	Ръководството и служителите на общинска администрация Ружинци и други заинтересовани страни.
Комуникация със съществуващи партньорства	Общини, териториални структури на държавната администрация, социални партньори.
Електронна комуникация (електронна поща)	Ръководството и служителите на общинска администрация.
Виртуална комуникация (социални мрежи, официален сайт на общината, интернет)	Гражданите/потребители, представители на бизнеса, общини, териториални структури на местната власт, общински сдружения и НПО.
Информационни материали (брошура) в Центъра за обслужване и информация на гражданите	Ръководството и служителите на общинска администрацията, гражданите/потребители и др.
Специализирани материали (анкета) формуляр с въпроси касаещи получаване на обратна информация	Служители в общинска администрация, граждани/потребители на услуги.

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 групи, представяната информация и не на последно място според наличните финансови, технически и човешки ресурси в общинска администрация Ружинци.

Комуникационни дейности и средства	
Брошури и листовки.	Информационни материали в Център за обслужване и информация на гражданите за представяне на подхода, който ще прилага общинска администрация.
Срещи на ръководството със служителите от общинска администрация.	Мотивиране на служителите за активно участие в дейностите по въвеждане на модела обща рамка за оценка (CAF).
Управление на знанието (индивидуално и колективно). Процеси на развитие на знанията и трансфер на знанията. Вътрешни документи.	Пълна информация по модела CAF за служителите в администрацията (обучения). Получаване на информация, съобщения и документи по електронна поща.
Анкети, въпросници.	Получаване на обратна информация.
Заповеди на кмет на община Ружинци. Съобщения за публикуване на сайта на общинска администрацията	Определяне на отговорности за изпълнение на процесите по въвеждането на модела CAF. Интернет страница.
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.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

6.1. Комуникационни дейности във връзка със самооценката

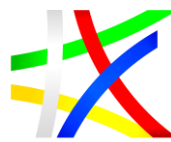
Дейност	Заинтересовани страни/целева група	Комуникационен канал	Комуникационен инструмент	Период	Отговорно лице/лица
<p>Участия в обучения на представители на ръководството и служители на администрацията</p> <p>Систематизиране на предоставените информационни материали и изпращане по електронната поща на служителите в общинска администрация.</p> <p>Предоставяне на информационна брошура в Център за обслужване и информация на гражданите с цел информиране на потребителите на услуги за въвеждането на модела САФ в администрацията.</p>	<p>Ръководство; Групата за самооценка; Служители в общинска администрация.</p>	<p>Директна комуникация; Електронна комуникация; Информационни материали; Специализирани материали.</p>	<p>Презентации и обучения, срещи; Електронна поща; Брошури, листовки; Управление на знанието; Анкета за обратна връзка.</p>	<p>След сключване на споразумение с ИПА.</p>	<p>Секретар на община; Групата за самооценка.</p>
<p>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.</p>	<p>Ръководните служители.</p>	<p>Директна комуникация; Електронна комуникация; Виртуална комуникация.</p>	<p>Презентация и обучение, срещи; Електронна поща; Управление на знанието; Интернет страница на общинска администрация.</p>	<p>Началото на проекта.</p>	<p>Консултанти; Секретар на община; Групата за самооценка.</p>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Дейност	Заинтересовани страни/целева група	Комуникационен канал	Комуникационен инструмент	Период/честота	Отговорно лице/лица
Разпространяване на обща информация за въвеждането на модела в администрацията чрез Интернет.	Ръководство и служители в общинска администрация; Граждани/потребители на услуги.	Информационни материали; Виртуална комуникация	Информационно табло; Интернет страница.	Началото на проекта.	Секретар на община; 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 общината; Секретар на община; Ръководни служители; Лидер на групата за самооценка; Група за самооценка.	Директна комуникация; Електронна комуникация.	Работни срещи, официална среща (дискусия и планиране).		Секретар на община; 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 и всички служители в общинска администрация.	Директна комуникация; Електронна комуникация; Специализирани материали.	Работни срещи, официална среща (дискусия и планиране); Управление на знанието; Анкета, въпросници.	След стартиране на проекта.	Ръководството; Групата за самооценка; РЦ по САФ /ИПА/.
Представяне на крайните резултати от самооценката (Изработване и разпространяване на Резюме на Доклад от самооценката).	Ръководство и всички служители в общинска администрация; Партньори.	Директна комуникация; Виртуална комуникация.	Официална среща; Публикуване в интернет страница; Управление на знанието.	След представяне и приемане на Доклада за самооценката от ръководство	Ръководството; Секретар на община; Служители в Групата за самооценка.

6.2. Комуникационни дейности във връзка с плана за подобрения

Дейност	Заинтересовани страни/целева група	Комуникационен канал	Комуникационен инструмент	Период	Отговорно лице/лица
<p>Представяне на Плана за подобрения (Изработване и разпространяване на Плана за подобрения), който включва:</p> <ul style="list-style-type: none"> Връзка със стратегическите цели и планове на общинска администрация; Мерки за подобрение, с фокус върху мерки с бърз ефект на подобрение; Темп на подобрение; Индикатори за измержане на прогреса; Мерки за контрол и управление на изпълнението на плана. 	<p>Ръководство и всички служители в общинска администрация; Граждани/потребители Партньори; Медии; Общини, НПО.</p>	<p>Директна комуникация; Електронна комуникация; Виртуална комуникация; Специализирани материали.</p>	<p>Официална среща (дискусия и презентация); Въпросници за обратна връзка; Управление на знанието; Интернет страница на общинска администрация.</p>	<p>След изготвяне на Плана за подобрения.</p>	<p>Ръководството; Секретар на община; Служители в Групата за самооценка.</p>
<p>Процес на внедряване на Плана за подобрения, който включва:</p> <ul style="list-style-type: none"> Включване на Плана за подобрения в стратегическото планиране; Постоянен мониторинг и контрол за изпълнение на Плана за подобрения; Широко разпространение на информация за изпълнение на плана за подобрения; Процес на непрекъснато усъвършенстване; Докладване на ИПА за изпълнение на Плана и кандидатстване за външна оценка; 	<p>Ръководство и всички служители в общинска администрация; Граждани/потребители Партньори; Медии; Общини, НПО.</p>	<p>Директна комуникация; Електронна комуникация; Виртуална комуникация; Специализирани материали.</p>	<p>Официална среща (дискусия и презентация); Въпросници за обратна връзка; Управление на знанието; Интернет страница на общинска администрация.</p>	<p>След утвърждаване на Плана за подобрения от кмет на община Ружинци</p>	<p>Ръководството; Секретар на община; Директори на дирекции; Група за самооценка; Служители.</p>



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ИНСТИТУТ
ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

7. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

За изпълнение на настоящия комуникационен план кметът на общината и секретарят на общината създават необходимата организация и осигуряват подкрепа за действията и работата на групата за самооценка.

Публичността на всеки един етап от въвеждане на общата рамка за оценка (CAF) в общинска администрация Ружинци, чрез различни канали и форми, с послания към съответните групи служители и заинтересовани страни, е осъзната необходимост за изграждане на информирано мнение и подкрепа на процесът на въвеждане на модела (CAF) от служителите и заинтересованите страни.

За осигуряване на **отитна следа от изпълнението на комуникационния план**, информация и документи се съхраняват в общината в отделен класьор, които доказват прилагането на настоящия комуникационен план към въвеждане на общата рамка за оценка (CAF) в общинска администрация Ружинци.