



# РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

## ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ЛОВЕЧ

---

**УТВЪРДИЛ:**  
**ИНЖ. СВЕТОСЛАВ СЛАВЧЕВ**  
*Областен управител*  
*на област Ловеч*

### КОМУНИКАЦИОНЕН ПЛАН

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

***„Информираност, знание, промяна, успех!“***

#### 1. Увод

За успешното прилагане на CAF в Областна администрация Ловеч 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 нея, нейните партньори, гражданите и потребителите на предоставяните услуги. Последователната вътрешна комуникация и комуникацията със заинтересованите страни по време на етапите на внедряване 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 се даде 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 организацията в общия им стремеж към организационно съвършенство.

Комуникационният план обхваща и всички други заинтересовани страни (граждани / потребители, бизнес, медии, НПО, инвеститори и др.). Планът се стреми:

- Да обезпечи възможности и комуникационни канали за осигуряване на информация за подхода по въвеждане на модела CAF;
- 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 изпълнението на такъв проект;

- Да инициира подкрепата на всички служители към процеса по въвеждане на модела CAF и работата на Групата за самооценка (SAG);
- Да осигури получаването на обратна информация от заинтересованите страни към Групата за самооценка (SAG);
- Да осигури външна подкрепа (от граждани/потребители, медии, бизнес, НПО и др.) 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.**

Комуникационният план трябва да:

- Запознае ръководството и служителите на Областна администрация Ловеч 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;
- Да оцени и разшири информационните канали на областна администрация за вътрешна и външна комуникация за осъществяване на обратна връзка за знание и иновация;
- Изгради увереност у гражданите/потребителите и общинските власти, че администрацията работи за 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.:

- 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 Ловеч;
- Териториалните структури от Област Ловеч;
- Партньори на администрацията на местно, регионално и национално ниво;
- 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 вдъхновява”;

“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 приобщава към клуб на елитни публични организации в ЕС и в света (най-иновативните, най-ориентираните към съвършенство)”;

“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 и териториалните структури от Област Ловеч, представители на бизнеса, медиите и НПО.                                                                             |
| Споделена директория в локалната компютърна мрежа на администрацията | Ръководство и служители на областна администрация.                                                                                                                        |
| Интернет и социални мрежи                                            | Граждани/потребители, представители на бизнеса, общините от Област Ловеч, териториални структури, партньори, медиите и НПО.                                               |
| Местни медии                                                         | Гражданите/потребители, представители на бизнеса, общините от Област Ловеч, териториални структури и НПО.                                                                 |
| Национални медии                                                     | Гражданите/потребители, представители на бизнеса, общините от Област Ловеч и НПО.                                                                                         |
| Информационни събития                                                | Гражданите/потребители, представители на бизнеса, общините от Област Ловеч                                                                                                |
| Постоянни табла за информация                                        | Ръководството и служителите на областна администрация, общините от Област Ловеч, териториални структури, гражданите/потребители, представители на бизнеса, медиите и НПО. |
| Териториални административни структури                               | 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 |                                                                      |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Брошури и листовки                 | Информационни материали в ЦАО за представяне на подхода, който ще се |

|                                                                                          |                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                          | прилага в администрацията.                                                        |
| Срещи на ръководството със служителите                                                   | Мотивиране на служителите за активно участие в дейностите по въвеждане на модела. |
| Споделена директория в локалната компютърна мрежа на организацията и деловодната система | Пълна информация по модела за служителите в администрацията                       |
| Съобщения и прессъобщения                                                                | Официални съобщения в медиите;<br>Уеб страница и профил в социалните мрежи        |
| Заповеди на Областния управител                                                          | Определяне на отговорностите за изпълнение на процесите и модела                  |
| Доклади от извършената работа                                                            | Изготвени и утвърдени доклади                                                     |

## 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                           |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------|---------------------|-----------------------------------------------|
| 1. | Участия в обучения на ръководството и служители на администрацията.                  | Ръководство;<br>Групата за самооценка (SAG) |                               | Групови обучения          | Начало на проекта   | Главен секретар и Групата за самооценка (SAG) |
| 2. | Координиране на изработването и одобрение на информационни материали, осигуряване на | Ръководство;<br>Групата за самооценка (SAG) | Официални и неофициални срещи |                           | Началото на проекта | Ръководител на организацията;<br>PR експерт   |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                            |                                                                                        |                              |                     |                                                                 |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------|
|    | текуща и получаване на обратна информация, свързана с проекта.                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                            |                                                                                        |                              |                     | Групата за самооценка (SAG)                                     |
| 3. | Представяне на проекта пред ръководството и всички служители на администрацията. По време на срещата се представят и ролите на ангажираните в работния процес. Информацията включва задачите на Групата за самооценка, очакваното съдействие от страна на всички служители. Представя се ползата от CAF. | Ръководните служители<br>Групата за самооценка (SAG)                       | Официална и неофициална среща; Уеб страница на областна администрация; Вътрешна мрежа. | Среща, презентация           | Началото на проекта | Главен секретар;<br>Групата за самооценка (SAG)                 |
| 4. | Изчистване на неразбирането или недоразуменията по отношение на използваната терминология.                                                                                                                                                                                                               | Ръководство и служители в администрацията                                  | Официална и неофициални срещи.                                                         | Разяснител на среща          | Началото на проекта | Консултанти;<br>Главен секретар/<br>Групата за самооценка (SAG) |
| 5. | Разпространяване на обща информация за въвеждането на модела в администрацията чрез интернет и социалните мрежи.                                                                                                                                                                                         | Ръководство и служители в организацията; граждани и потребители на услуги. | Места за съобщения;<br>Уеб страница на ОА-Ловеч и социални мрежи.                      | Съобщение                    | Начало на проекта   | Главен секретар и Група за самооценка                           |
| 6. | Изготвяне на График на основните събития по Въвеждане на Системата за                                                                                                                                                                                                                                    | Ръководител на администрацията;<br>Лидер на SAG групата                    | Официална и неофициална срещи                                                          | Среща, дискусия и планиране. |                     | Главен секретар;<br>Групата за самооценка (SAG)                 |

|    |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                   |                                                                    |                               |                                                                       |                                                         |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|    | самооценка - самооценка - след окончателно определяне на параметрите на работа и хората, пряко ангажирани с изпълнението на проекта.                                                      | за самооценка (SAG)                                                                                                                                               |                                                                    |                               |                                                                       |                                                         |
| 7. | 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) |
| 8. | Представяне на крайните резултати от самооценката (Изработване и разпространяване на Резюме на Доклад от самооценката)                                                                    | Ръководство и всички служители в администрацията и Граждани/потребители; представителите на бизнеса; медии; НПО, общините от Област Ловеч; 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) |

## 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 | Ръководство и всички служители в администрацията | Официална среща; Местни медии; Съществува | Дискусия и обратна информация | След пред Савяне и утвърж | Ръководството, Главен секретар, висши |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                          |                                                                                                                 |  |                                                     |                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>подобрение)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Връзка със стратегическите цели и планове на организацията;</li> <li>- Мерки за подобрение, с фокус върху мерки с бърз ефект на подобрение;</li> <li>- Темп на подобрение;</li> <li>- Индикатори за измерване на прогреса;</li> <li>- Система за контрол и управление на изпълнението на плана (в контекста на прилаганата в организацията система за управление на стратегическото изпълнение).</li> </ul> | <p>и Граждани/потребители; представи телите на бизнеса; медии; НПО; общините от Област Ловеч; териториални структури</p> | <p>ащи партньорства; Интернет; табла, панели на задачите и индикаторите/показателите за напредък/изпълнение</p> |  | <p>даване на Плана за подобрение от ръководство</p> | <p>държавни служители, с помощта на Групата за самооценка (SAG) и РЦ по САФ /ИПА/</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|

Съгласувал:  
**Ваня Събчева**  
*Главен секретар*

Изготвил:  
**Нели Митева**  
*Директор на дирекция АКРРДС*