|  |  |
| --- | --- |
| **KОМУНИКАЦИОНЕН ПЛАН НА ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ БУРГАС ЗА „ВЪВЕЖДАНЕ НА ОБЩАТА РАМКА ЗА ОЦЕНКА (CAF)** | **Април 2021г.** |

1. **Увод**

Самооценката е средство за подобряването на цялостната дейност на Областна дирекция „Земеделие“ Бургас. 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.

1. **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 CAF;
* Да повиши степента на разбиране за необходимостта от въвеждането на модела CAF;
* Да инициира подкрепата на всички служители на ОД“З“ Бургас към процеса по въвеждане на модела CAF и към работата на Групата за самооценка;
* Да осигури получаването на обратна информация от заинтересованите страни към Групата за самооценка;
* Да осигури външна подкрепа за ползата от успешното изпълнение на дейностите по прилагане на Модела за самооценка.
* Целта на този план е популяризиране на Общата рамка за оценка (CAF) като средство за Тотално управление на качеството и добрите практики на работа в публичната администрация на европейско ниво.

Въвеждането на модела в Областна дирекция „Земеделие“ Бургас, 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.

* 1. **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 подобрение на административната дейност в областна администрация;

• Предоставя на всички заинтересовани граждани и потребители изчерпателна информация на разбираем език за всички аспекти на процеса за самооценка;

• Разясни крайния положителен ефект за всички заинтересовани страни (ОД “З“ Бургас и ръководство, граждани и потребители, земеделска общност от провеждането на такава самооценка;

• Създаде интерес сред служителите на ОД“З“ Бургас към постоянно придобиване на знания и умения за прилагане на добри административни практики;

• 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 ОД“З“ Бургас като полагаща усилия за постигане на организационно съвършенство.

1. **Целеви Групи**

Ръководство на организацията, в т.ч.:

• Директор на ОД“З“ Бургас

• Главен секретар, директори на дирекции в администрацията;

• Служители на администрацията;

• Лидерът и членовете на Групата за самооценка;

• Граждани/потребители на услуги;

• Партньори на организацията;

• Земеделска общност;

• НПО

Успехът от въвеждането на модела CAF 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:**

* „CAF работи”;
* „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 изгражда партньорства и доверие”;
* “CAF подобрява стратегическото планиране и управлението на стратегическото изпълнение”;
* “CAF подпомага мониторинга на публичните политики ”.
* Въвеждането на CAF ще усъвършенства работата на ОД „З“ Бургас, и ще осигури дългосрочни ползи както за администрацията, така и за обществото като цяло.

1. **Комуникационни канали и средства**

По-долу са представени някои от възможните комуникационните канали, чрез които информацията и посланията за работата по проекта ще достигнат най-пряко и с най-голяма ефективност до съответните заинтересовани страни:

|  |  |
| --- | --- |
| **Комуникационен канал** | **Обхват** |
| **Срещи** | Ръководството и служителите на ОД „З“ Бургас и други заинтересовани страни. |
| **Съществуващи партньорства** | Държавни администрации, сдружения, академични среди, частен сектор, медиите и НПО. |
| **Интернет – социални мрежи** | Гражданите/потребители, представители на земеделската общност и НПО. |

Отчитайки необходимостта от стриктно спазване на въведените противоепидемични мерки на територията на страната, работните срещи със служителите, началниците на ОСЗ и други заинтересовани страни могат да се провеждат под формата на видеоконференции в Колаборативна среда.

По тези комуникационни канали може да се разпространяват информация, съобщения и посланиякато се използват различни информационни дейности и средства, на които участват представители от различни йерархични нива на управление в Областна дирекция „Земеделие“ Бургас.

Всички те могат да се прилагат поотделно или в комбинация с други в зависимост от целевата групи, представяната информации и не на последно място според наличните финансови, технически и човешки ресурси в Областна дирекция „Земеделие“ Бургас.

|  |  |
| --- | --- |
| **Комуникационни дейности и средства** | |
| Срещи на ръководството със служителите  Вътрешна комуникационна мрежа  Вътрешни документи  Заповеди на Директора на ОД“З“ Бургас Съобщения за публикуване на сайта на администрацията  Доклади от извършената работа | Мотивиране на служителите за активно участие в дейностите по въвеждане на модела;  Пълна информация по модела CAF за служителите в администрацията;  Отговорностите и сроковете за изпълнение на процесите по въвеждането на модела CAF са посочени в Доклада и Плана за подобрение на ОД “Земеделие“ Бургас;  Доклад. |

1. **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 или активна съпротива.

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/ присъствено и онлайн/, електронна поща; | По време на проекта | Ръководител на организацията  Групата за самооценка (SAG) |
| Представяне на модела пред всички служители и ролите на ангажираните в работния процес. | Ръководните служители в организацията | Вътрешна комуникационна мрежа,  Електронната страница на Областна дирекция „Земеделие“ Бургас, | Презентация, обучение. | Началото на проекта | Главен секретар  Групата за самооценка (SAG) |
| Разпространяване на обща информация за въвеждането на Модела в администрацията. | Ръководство и служители в администрация; граждани/потребители; | Официална и неофициална среща, работна група | Срещи под формата на видеоконференции в Колаборативна среда, дискусия и планиране, Вътрешна комуникационна мрежа; | Началото на проекта | Главен секретар  Групата за самооценка (SAG) |
| Разпространяване на Обща информация за проекта за самооценка в сградата на организацията на място | Ръководство и служители в администрация. | Електронната страница на Областна дирекция „Земеделие“ Бургас, Вътрешна комуникационна мрежа, Информационни табла. | Съобщение | Началото на проекта | Главен секретар  Гл. директор на ГД“АР“ – ОД “З“ Бургас |
| 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 | видеоконференции в Колаборативна среда, Вътрешна комуникационна мрежа | Дискусия и обратна информация, Вътрешна комуникационна мрежа; | След стартиране на проекта | Главен секретар  Гл. директор на ГД“АР“ – ОД “З“ Бургас) |
| Изготвяне на кратка информация за процеса на самооценка, през който ще премине организацията и ползата от тази самооценка. | Граждани/потребители; представители на земеделската общност, НПО, работещи в партньорство с ОД “З“ Бургас | Съществуващи партньорства;  Интернет | Съобщение на електронната страница на ОД“З“ Бургас | След стартиране на проекта | Ръководството, с помощта на Групата за самооценка (SAG) |
| Представяне на крайните резултати от самооценката  (Изработване и разпространяване на Резюме на Доклад от самооценката) | Ръководство и всички служители в администрацията и Граждани/потребители. | Съществуващи партньорства;  Интернет | Дискусия и обратна информация | След представяне и приемане на Доклада за самооценката от ръководство | Главен секретар  Гл. директор на ГД“АР“ – ОД “З“ Бургас |

* 1. **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 (резюме на) Плана за подобрение)   * Връзка със стратегическите и оперативни планове на организацията * Видове мерки за подобрение, с фокус върху мерки с бърз ефект на подобрение * Темп на подобрение * 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) | Ръководство и всички служители в администрацията и Граждани/потребители; представителите на земеделската общност; медии; НПО, работещи в партньорство с ОД“З“ Бургас | Онлайн срещи, Вътрешна комуникационна мрежа  Съществуващи партньорства; Интернет/интранет | Дискусия и обратна информация | След представяне и утвърждаване на Плана за подобрение от ръководство | Ръководство  Главен секретар/Секретар, с помощта на Групата за самооценка (SAG)  Гл. директор на ГД“АР“ – ОД “З“ Бургас |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  |  |