



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

# КОМУНИКАЦИОНЕН ПЛАН

по

**проект „Оптимизиране структурата и работата на Общинска администрация Сопот за постигане на ефективност, ефикасност и избягване на дублиращи се функции”, финансиран по договор за безвъзмездна финансова помощ № 13-11-59/16.08.2013 г., финансиран от Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд**

## 1 ВЪВЕДЕНИЕ

### Контекст

Общата цел на проекта за извършване на функционален анализ на общинска администрация Сопот е „Подобряване управлението, организацията и функционирането на общинската администрация на Община Сопот за постигане на ефективност, ефикасност и избягване на дублиращи се функции“.

Специфичните цели на проекта са:

- ✓ Оптимизиране на структурата и функциите на общинска администрация Сопот;
- ✓ Подобряване ефективността от дейността на общинска администрация Сопот;
- ✓ Повишаване на ефикасността на работата на общинска администрация Сопот, чрез оптимизиране на работните процеси и координацията между административните звена;
- ✓ Осигуряване на информираност, устойчивост и включване на всички заинтересовани страни и публичност на дейностите и резултатите от проекта.

- 1 -



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

Изключителната важност на темата за публичността, прозрачността и отчетността на общинската администрация налага провеждането на **комуникационни дейности**, които да включат всички целеви групи и заинтересовани страни в обществото. От друга страна, разработването на конкретен комуникационен план ще спомогне за планирането на събития, за да се осигури широко партньорство между различните заинтересовани страни – общински власти, бизнес-, граждански- и неправителствен сектор, местни медии, и др.

## **Цели и задачи**

Комуникационният план ще бъде подчинен на преследваната цел, а именно **да се създаде база (стратегическа и организационна) за планиране, подготовка и извършване на функционален анализ** на община Сопот с оглед нейната оптимизация и повишаване на ефективността, ефикасността и икономичността на работата ѝ.

За да може успешно да бъде проведен функционалният анализ, служителите в община Сопот, както и съответните заинтересовани страни следва да бъдат информирани за провеждането му, неговите цели и предстоящите инициативи. Чрез изготвяне на настоящия Комуникационен План (КП) екипът за изпълнение на проекта ще осигурява информираността на заинтересованите страни на всеки един етап от изпълнението на функционалният анализ. Цялата информация, свързана с анализа ще бъде прозрачна и достъпна за всички заинтересовани страни (с изключение на тази, която се счита за конфиденциална, по решение на ръководството на община Сопот).

Комуникационният план включва в себе си и **План за управление на промяната**, който има за цел бавното и безпроблемно въвеждане на налагащите се промени, за осигуряване на максимална подкрепа и съдействие от страна на служителите в администрацията на община Сопот в процеса по провеждане на функционалният анализ и последващото изпълнение на препоръките от Плана.

Определянето на **целевите групи** е важно, тъй като всяка група има собствени нужди и приоритети. Един добър начин за първична класификация на целевите групи е разделянето им на вътрешни и външни реципиенти.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

Определянето на информационните нужди на целевите аудитории ще отчита състоянието на мненията и знанията на идентифицираните обществени групи по отношение на наличието на информация, необходима за взимане на решения, техните мнения и нагласи.

Предложеният КП има за цел да приложи **ефективни методи и практики за информиране** на всички заинтересовани страни. Повишаването на обществената информираност, както и осигуряването на максимална публичност и прозрачност на дейностите във връзка с изпълнението на настоящия проект, ще бъдат осъществени чрез систематично провеждане на редица информационни инициативи.

Освен предоставяне на достъпна и качествена информация, целта на КП е да предложи такива **комуникационни канали**, чрез които да активизира обществената ангажираност. Всички мерки и дейности за информация и публичност са съобразени с графичните изисквания (вкл. лого, специфични цветове, размери и др.) на ОП „Административен капацитет”.

## **Обхват и продължителност на интервенциите**

Дейностите по КП обхващат населените места на територията на община Сопот. Периодът на изпълнение е периодът на действие на договор за безвъзмездна финансова помощ No 13-11-59/16.08.2013 г.

## **Целеви групи/аудитории**

Комуникационният план ще осъществява конкретните си цели чрез достигане до **две основни целеви аудитории – външна и вътрешна**.

Във външните целеви аудитории ще бъдат включени:

- Общински съвет Сопот;
- Неправителствени организации на територията на община Сопот;
- Гражданите на община Сопот, граждански организации;
- Местен бизнес, бизнес-организации;
- Местни медии.



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

Във вътрешните целеви аудитории ще бъдат включени:

- **Общински власти** – кмет на община, кмет на кметство, заместник кмет на община, секретар на община;
- **Общинската администрация.**

## Принципи при прилагане на КП

При изпълнение на дейностите заложи в настоящия КП ще бъдат прилагани следните принципи:

- ⊖ **Прозрачност** – всички дейности по КП ще бъдат широко популяризираны с оглед осигуряване на пълна прозрачност за широката общественост, за идентифицираните целеви групи и всички заинтересовани страни.
- ⊖ **Партньорство** – КП ще бъде изпълняван в тясно сътрудничество с основните заинтересовани страни и партньори. Принципът на създаване на ефективно партньорство изисква прилагане на механизмите на консултации и участие, които да осигурят ефективно включване на структурите на гражданското общество, местна власт и други заинтересовани страни.
- ⊖ **Комуникация**, съобразена със специфичните нужди – разпространението на информацията ще бъде на достъпен за потенциалните участници език и ще бъде съобразено с нуждите на целевите групи.

Допълнителни принципи за прилагане на КП, които екипът ще прилага са:

- **Безпристрастност, откритост и точност;**
- **Достъпност за всички (публичност);**
- **Яснота и опростеност при предоставяне на информация;**
- **Последователност и съответствие с целите и приоритетите на проекта;**
- **Високо качество;**
- **Ефективност;**



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

→ **Ефикасност.**

## 2 ДЕЙНОСТИ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ НА КОМУНИКАЦИОННИЯ ПЛАН

Комуникационният план определя начина на провеждане и управление на комуникационните дейности. Настоящият КП за изпълнение на проекта по изготвяне на функционален анализ на община Сопот обхваща следните основни дейности:

- **Формиране на звено за изпълнение на КП** в рамките на екипа по проекта;
- **Стартиране на комуникационните дейности** чрез определяне на календар на основните събития;
- **Осъществяването на целите на КП** чрез определяне и **изграждане на основни елементи от комуникационната кампания** – комуникационен микс, избор на конкретни събития, които да бъдат използвани за целите на кампанията, изработване на специфични информационни материали, съобразени с целевите аудитории и избраните комуникационни канали.
- **Оценка на изпълнението на комуникационните дейности** като част от процеса по изготвяне на цялостния функционален анализ на община Сопот.

Планът трябва да обезпечи възможности за:

- **осигуряване на информация;**
- **идентифициране на проблеми;**
- **повишаване нивото на разбиране;**
- **генериране подкрепа за провеждане на ре-инженеринга на общинската администрация, свързан с оптимизация на структурата, избягване на дублиращите се функции и повишаване на**



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

### **ефективността, ефикасността и икономичността на работата.**

Дейностите са продуктите на вложените в проекта ресурси. Съобразно тези ресурси и аудиторите, към които са насочени, дейностите от настоящия КП са групирани в следната типология:

- **Информационните дейности са свързани с установяване на постоянен поток от информация, разработена в съответствие с информационните нужди на различните целеви аудитории.**
- **Разяснителните дейности са свързани със запознаване на целевите групи с процеса по подготовка, провеждане и изготвяне на функционалния анализ на община Сопот, както и последващите предложения за нови правила за работа на общинската администрация.**
- **Образователните дейности целят да засилят знанията и уменията на целевите групи (най-вече „вътрешните“ реципиенти) относно ползата от изготвянето на такъв функционален анализ, както и последващия постоянен мониторинг на въведените вътрешни правила за работа на общината.**

Комуникационният план ще се изпълнява от „Екип“, включващ - екипа за изпълнение на проекта по изготвяне на функционалния анализ и определени със Заповед № ПР 10-6 / 12.11.2013 г. представители от общинската администрация.

В тази връзка Екипът има ангажимент да:

- разпространява информация за проекта;
- провежда семинари, информационни срещи и обучения за заинтересованите лица;
- подготвя, публикува и разпространи информационни материали;
- предприема мерки за информация и публичност, насочени към заинтересованите страни;
- следи дали мерките за информация и публичност се изпълняват в съответствие с КП и изискванията на ОП „Административен



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

капацитет”.

**Комуникационният микс** е свързан с определените по-горе целеви аудитории. Открити са **комуникационните канали**, чрез които посланията ще достигнат най-пряко и с най-голяма ефективност до съответните целеви аудитории:

- писмо от ръководството на административна структура;
- стратегически срещи / събития на ръководството на административна структура;
- други регулярни срещи в административната структура;
- семинар /обучения / презентация;
- вътрешна интернет страница;
- линк, създаден за целите на проекта;
- електронна поща;
- съобщение до пресата / статии в пресата;
- пресконференция;
- Други.



Европейски Съюз



ОПАК, Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## Анекс 1

### План на комуникационните дейности

ДЕЙНОСТ	ПРОДУКТ	РЕЗУЛТАТ	КОМУНИКАЦИОНЕН КАНАЛ	ОТГОВОРЕН
<b>Сформиране на екип по проекта</b>	Окончателен списък на ключови и неключови експерти от страна на Консултанта (Обединение "БКО – Евроланс") Заповед, в която са определени членовете на екипа от страна на общината, с които експертите на изпълнителя ще комуникират активно при изпълнението на дейностите за провеждане на функционален анализ	Сформиран и ангажиран екип	Писмена заповед от община Сопот Списъчен състав и автобиографии на експертите на Обединение "БКО – Евроланс"	Община Сопот – Иван Якимаджийски (Ръководител проект) Обединение "БКО – Евроланс" – Стоян Ставрев (ръководител екип), Таня Николова (технически координатор)
<b>Провеждане на въстъпителна среща по проекта</b>	Протокол от въстъпителна среща	Дефиниране на заинтересованите страни Уточняване на акцента на функционалния анализ Изготвяне на времеви график и разпределяне на отговорностите Определяне на дати и график за провеждане на информационната кампания Определяне на дати за провеждане	Среща, Дискусия	Община Сопот – Иван Якимаджийски (Ръководител проект) Обединение "БКО – Евроланс" – Стоян Ставрев (ръководител екип), Таня Николова (технически координатор)





Европейски Съюз



ОПАК, Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

ДЕЙНОСТ	ПРОДУКТ	РЕЗУЛТАТ	КОМУНИКАЦИОНЕН КАНАЛ	ОТГОВОРЕН
		на обучение за служители на община Сопот, насочено към подготовка на персонала за функционален анализ		
		Определяне на дати за провеждане на дискусия		
		Определяне на подхода за провеждане на интервюта и попълване на въпросници от страна на служителите на общинска администрация Сопот		
Избор на лица за контакти по проекта	За община Сопот – Надежда Цонкова, координатор на проекта За Обединение “БКО – Евроланс” – Таня Николова, технически координатор	Подобряване обmena на информация между Възложителя и Изпълнителя За осъществяване на по-оперативна комуникация с екипа, включен във ФА, общината ще предостави списък с имена и телефони на общинските служители		Община Сопот Обединение “БКО – Евроланс”
Изготвяне на списък от потенциални заинтересовани страни	Списък на заинтересованите страни	Анализ на тяхната ангажираност, отношение, както и влияние и въздействие		Община Сопот Обединение “БКО – Евроланс”
Изготвяне на писмо за подкрепа	Писмо от община Сопот	Подкрепа на комуникационните действия на екипа по проекта, която да официализира пред заинтересованите страни ролята на	Писмен документ /списък/ - електронна поща	Община Сопот Обединение “БКО – Евроланс”
			писмо от ръководството на община Сопот – електронна	Община Сопот



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

ДЕЙНОСТ	ПРОДУКТ	РЕЗУЛТАТ	КОМУНИКАЦИОНЕН КАНАЛ	ОТГОВОРЕН
Провеждане на информациона кампания за служители на община Сопот, насочено към за управление и преодоляване на евертуалната съпротивата от страна на общинските служители	План за действие Проведена кампания Въпросник за очакванията на служителите за резултатите от функционалния анализ Списък на участниците Логистични дейности по обезпечаване на кампанията Презентационни материали	екипа на БКО  Анализ на очакванията на служителите Проведена работна среща за ключови служители Публикуван проект на доклад за ФА за коментари от ЗС Разработен План	поща/вътрешна интернет страница	Обединение "БКО – Евроланс" – Стоян Ставрев (ръководител екип)  Обединение "БКО – Евроланс" – Таня Николова (технически координатор), София Стефанова (неключов експерт)
Провеждане на обучение за служители на община Сопот, насочено към подготовка на персонала за функционален анализ	График за провеждане на обучението Програма на обучението Списък на обучаемите Логистични дейности по обезпечаване на обучението Презентационни и обучителни материали	Проведено обучение за мин. 10 общински служителя	семинар / презентация вътрешна интернет страница електронна поща	Община Сопот  Обединение "БКО – Евроланс" – експертен екип
Провеждане на	Подготвен сценарий за	Проведени фокус-групи по	семинар /	Община Сопот –



Европейски Съюз



ОПАК, Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

ДЕЙНОСТ	ПРОДУКТ	РЕЗУЛТАТ	КОМУНИКАЦИОНЕН КАНАЛ	ОТГОВОРЕН
фокус-групи с външни и вътрешни заинтересовани страни	провеждане на фокус-групите Изготвяне на покана до потенциалните участници Логистични дейности по обезпечаване на мероприятията Презентационни и дискуссионни материали	предварително дефинирани теми, както следва: <b>Тема 1:</b> Обезпечаване на функциите на общината с достатъчно и подходящ персонал <b>Тема 2:</b> Информиране на ползвателите на услуги за предоставяните услуги и постигнати резултати; удовлетвореност на потребителите <b>Тема 3:</b> Оценка и самооценка на предоставяните услуги от общината <b>Тема 4:</b> Осигуреност с ресурси, компетентност и подготовка на служителите, натовареност Доклад от проведените фокус-групи с препоръки и предложения	презентация – дискуссионен формат / фокус-групи покана по електронна поща Система за обратна връзка и за измерване удовлетвореността на потребителите от предоставяните от Община Сопот административни услуги	координатор на проекта - Надежда Цонкова Обединение "БКО – Евроланс" – експертен екип
Провеждане на интервюта със служители на ръководни длъжности в община Сопот	Изготвяне на въпросник Изготвяне на график за провеждане на интервюта	Проведени интервюта във връзка с ФА на общината Изготвен обобщен анализ на резултатите от интервюта	Среща / интервю	Обединение "БКО – Евроланс" – София Стефанова (неключов експерт)
Провеждане на анкетно проучване сред общинските служители	Изготвяне на анкетно карта / въпросник	Анализ на текущото състояние на административната структура по отношение на релевантността на функциите, на ефективността и на ефикасността от дейността, въз	вътрешна интернет страница електронна поща	Обединение "БКО – Евроланс" – София Стефанова (неключов експерт)



Европейски Съюз



ОПАК, Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

ДЕЙНОСТ	ПРОДУКТ	РЕЗУЛТАТ	КОМУНИКАЦИОНЕН КАНАЛ	ОТГОВОРЕН
Приключване на функционалния анализ за Община Сопот, в т.ч. изготвяне на доклад и план за действие	Изготвен предварителен доклад от ФА	<p>основа на изводите и констатациите от анкетното проучване</p> <p>Окончателен доклад от ФА</p> <p>План за действия, включващ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- препоръки и план за оптимизиране на функциите и организационното структуриране на администрацията;</li> <li>- препоръки и план за подобряване на ефективността от дейността на администрацията;</li> <li>- препоръки и план за подобряване на ефикасността и икономичността;</li> <li>- препоръки и план за технологична подготовка за ре-инженеринг на общинската администрация, свързан с оптимизация на структурата, избягване на дублиращите се функции и повишаване на ефективността, ефикасността и икономичността на работата.</li> </ul> <p>План за извършване на дейностите по ре-инженеринг</p> <p>Информирани за резултатите от</p>	семинар / презентация – дискуссионен формат пресконференция	Община Сопот – Иван Якимаджийски (Ръководител проект) Обединение “БКО – Евроланс” – експертен екип



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

ДЕЙНОСТ	ПРОДУКТ	РЕЗУЛТАТ	КОМУНИКАЦИОНЕН КАНАЛ	ОТГОВОРЕН
Обучение на специалисти от администрацията за представяне на резултатите от функционалния анализ и разработката и препоръките по вътрешни правила	График за провеждане на обучението Програма на обучението Списък на обучаемите Логистични дейности по обезпечаване на обучението Презентационни и обучителни материали	анализа заинтересовани страни  Обучаемите ще бъдат подробно запознати с направените анализи и препоръки и последващите промени в разработените нови вътрешни правила и методологии за работа. Минимум 15 служители, участвали в обучението	Практическо обучение Интерактивни презентации с активно участие от страна на обучаемите	БКО - експертен екип
Информирание на заинтересованите страни за изпълнението на препоръките	Изготвени доклади от мониторинга на дейностите по прилагане на новите вътрешни правила	Ефективно действащ механизъм за мониторинг и контрол при внедряването и изпълнението на новите организационни правила в общинска администрация Сопот	вътрешна интернет страница електронна поща	Община Сопот



Европейски Съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## Анекс 2

Дефиниране на заинтересованите страни

ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ	КОМУНИКАЦИОННА ЦЕЛ / ПОСЛАНИЕ	КОМУНИКАЦИОННИ СРЕДСТВА	ЧЕСТОТА	ОТГОВОР-НИК
<b>ВЪТРЕШНИ ЦЕЛВИ АУДИТОРИИ</b>	Общински власти	Оптимизиране на структурата и организационното развитие на община Сопот за повишаване ефективността, ефикасността и икономичността на общинската администрация.	месечно	Община Сопот
	Общинската администрация	Оптимизация на структурата, избягване на дублиращите се функции и повишаване на ефективността, ефикасността и икономичността на работата	седмично	Обединение "БКО – Евроланс"



Европейски съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

ЗАИНТЕРЕСОВАНИ СТРАНИ	КОМУНИКАЦИОННА ЦЕЛ / ПОСЛАНИЕ	КОМУНИКАЦИОННИ СРЕДСТВА	ЧЕСТОТА	ОТГОВОР-НИК
<b>ВЪТРЕШНИ ЦЕЛВИ АУДИТОРИИ</b> Неправителствени организации Общински фирми Местен бизнес, бизнес-организации Местни медии Гражданите на община Сопот, граждански организации	Поддържане информираността на заинтересованите страни на всеки един етап от изпълнението на функционалния анализ Оценка и самооценка на предоставяните услуги от общината Многоаспектност в публичното пространство на работата на общинската администрация относно прозрачността и отчетността ѝ	писмо от ръководството на административна структура стратегически срещи / събития на ръководството на административна структура електронна поща фокус-групи прес-конференция съобщения за медиите	при необходимост и съгласно плана на проекта за провеждане на съответните дейности	Община Сопот Обединение "БКО – Евроланс"

## ВЪТРЕШНИ ЦЕЛВИ АУДИТОРИИ

### 1. Общински власти

- Кмет
- Кмет на кметство
- Заместник кмет
- Секретар



Европейски Съюз



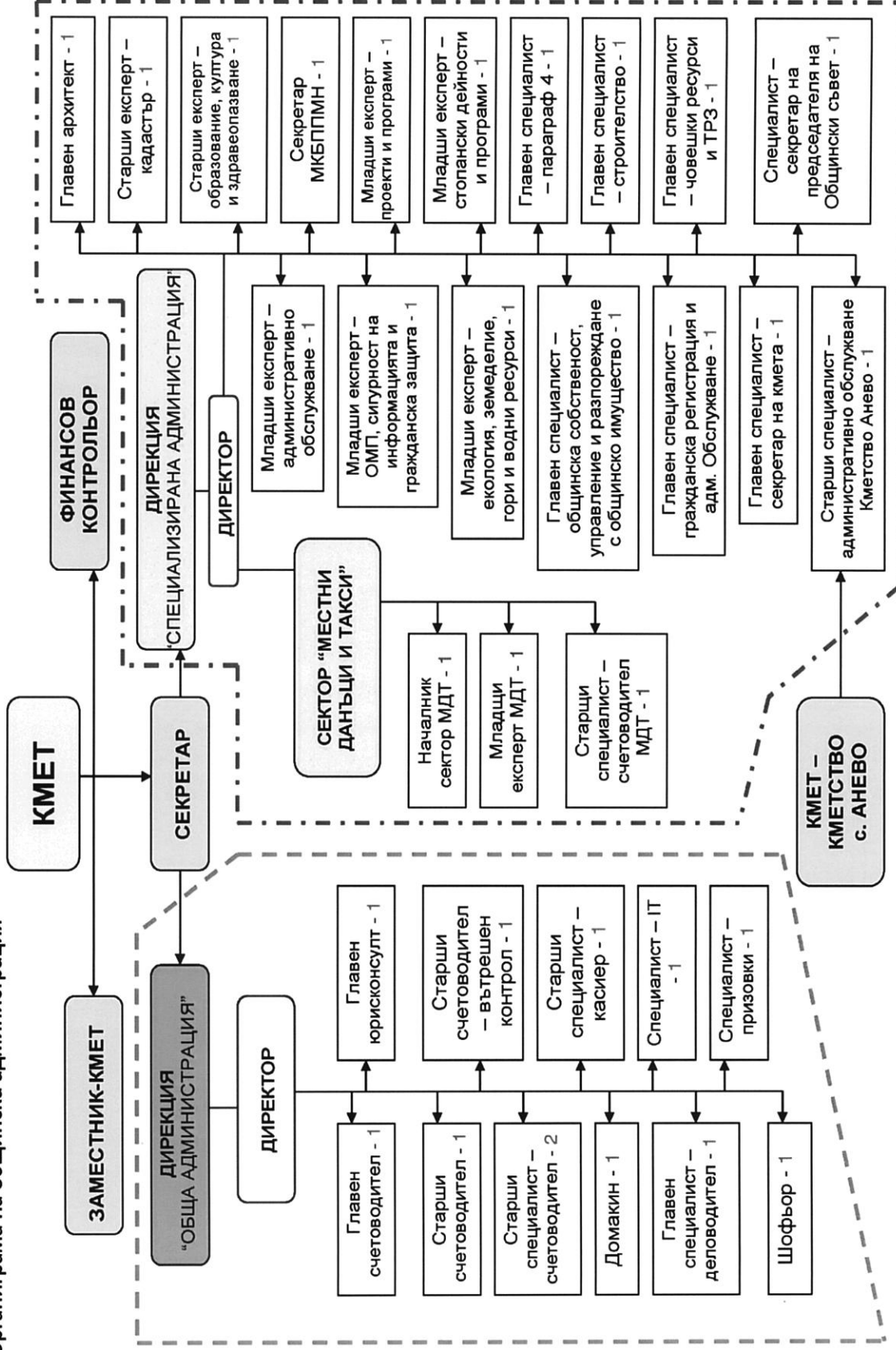
ОПАК, Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## 2. Общинската администрация

Съгласно Органиграма на общинска администрация







Европейски Съюз



ОПАК. Експерти в действие



Европейски социален фонд  
Инвестиции в хората

## **ВЪНШНИ ЦЕЛЕВИ АУДИТОРИИ – съгласно списък на заинтересованите страни**

- 1. Общински съвет Сопот**
- 2. Неправителствени организации**
- 3. Общински фирми**
- 4. Местен бизнес, бизнес-организации**
- 5. Местни меди**
- 6. Гражданите на община Сопот, граждански организации**

**ПРИЛОЖЕНИЕ № 6 - ПРОТОКОЛ ОТ ПРОВЕДЕНА СРЕЩА**