ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД

ИНСТИТУТ ПО ПУБЛИЧНА
АДМИНИСТРАЦИЯ

ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

ОБЩИНА * КМЕТ * ТРОЯН

УТВЪРДИЛ:
ДОНКА МИХАЙЛОВА
Кмет на община Троян

ПЛАН ЗА КОМУНИКАЦИЯ НА ОБЩИНСКА АДМИНИСТРАЦИЯ – ТРОЯН
За „Въвеждане на общата рамка за оценка (CAF) в администрациите“

1. Въведение

Целта на тази документ е създаването на дългосрочен и устойчив набор от комуникационни цели на Община Троян, тактики за постигането им, както и определянето на насоки за комуникация с различните целеви групи, имащи отношение към дейността на общината. Стратегическото управление на комуникациите е важно от гледна точка на систематичното планиране и реализацията на потока от информация в дългосрочен хоризонт. То цели да структурира процеса по предоставяне на послания чрез най-подходящите комуникационни канали за определени целеви групи и допринася за постигането на дългосрочен ефект в подкрепа на стратегическите цели на Община Троян. Комуникацията е съществена част от всеки проект за управление на промяната. За да е успешна, тя трябва да е целенасочена – в пълно съответствие с целите на проекта. Самооценката е средство за подобряването на цялостното изпълнение на организацията. Подобряването на цялостното изпълнение на организацията е резултат, от който са заинтересовани ръководството и служителите в организацията, нейните партньори, гражданите и потребителите на предоставяните услуги. Ясната и последователна комуникация с тях по време на съответните етапи на проекта е от ключово значение за успеха на процеса и последващите действия.

2. Комуникационен план.

2.1. Основни цели.

Основната цел на Плана за комуникация е да се подпомогне изграждането и поддържането на положителен публичен образ на Община Троян и да се осигури подкрепа за дейността на общинската администрация от различните заинтересовани страни. Това може да стане като се повиши прозрачността в управлението на местната власт, подобри се взаимодействието и ефикасността в работата между служителите в отделните дирекции и отдели на общината, и се осигури по-добро взаимодействие и обратна връзка с гражданите, бизнеса, неправителствените организации и други заинтересовани страни. Всички тези дейности имат отношение към процесите на комуникация вътре и извън общината, създаване на ясна представа за процеса, значението, целта и дейностите, както и за ползите от промяната, който той поставя за своя цел.
Комуникационният план има за свой предмет създаването на ангажираност, 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, областна администрация Ловеч, общини от област Ловеч, бизнес, медии, НПО, инвеститори, териториални структури на изпълнителната власт на територията на община Троян /НАП, НОИ, Дирекция „Социално подпомагане – Троян“, Агенция по кадастър и регулация, Агенция по вписванията, Районен съд, Районна прокуратура, РУ на МВР, РС на ПБЗН – Троян, Държавно горско стопанство - Троян, училища и детски градини, кметства и кметски наместничества, кметски и квартални съвети и др.).

Планът се стреми:

- Да обезпечи възможности и комуникационни канали за осигуряване на информация за изпълнението на проекта;
- Да идентифицира и реши проблеми при изпълнението на проекта, включително идентифициране на източници на съпротива и преодоляването и;
- Да повиши степента на разбиране за необходимостта от изпълнението на такъв проект;
- Да генерира подкрепа за тази инициатива на ръководството и работата на Групата за самооценка (SAG);
- Да осигури получаването на обратна информация от заинтересованите страни към Групата за самооценка (SAG);

- Да създаде убеденост и 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 (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. Да се стимулира активното участие на гражданите в управлението на общината, процесите на подготовка и взимане на решения и формирането на среда, стимулираща нововъведенията в общината. Иновативността в този проект се свързва с цялостния подход към организацията и нейното непрекъсната усъвършенстване.

2.2. Специфични цели.

Комуникационният план трябва да осигурява:

Прозрачност, надеждна и достъпна информация за всички заинтересовани страни:

- Насърчаване на ефективния информационен поток между общинска администрация и различните целеви групи;
- Надеждно и точно информиране за дейностите и приоритетите на Община Троян;
- Създаване на механизми за достъп на всички заинтересовани страни до информация.

- **Механизми за получаване на обратна връзка и насърчаване на диалог:**
  - По-добро познаване на нуждите на целевите групи чрез получаване на адекватна и навременна обратна връзка;
  - Насърчаване на участието на обществеността в процесите, свързани с комуникация – обществени обсъждания, получаване на обратна връзка, стимулиране на диалог с общината и т.н.
- **Информиране и образоване на заинтересованите страни по стратегически теми на общината:**
  - Целенасочени и дългосрочни комуникационни усилия към целевите групи за разясняване на конкретни и стратегически комуникационни теми;

- Изграждане на дългосрочни партньорски отношения с различни заинтересовани страни, лидери на мнение и ключови групи, свързани с постигането на стратегически цели;
- Подкрепа за постигането на стратегически цели на общината, чрез дългосрочна и ефективна комуникация по тези теми.

- Запознаване организацията с концепцията за организационно съвършенство в публичния сектор и процеса на самооценка;
- Стимулиране интереса и ангажираността на всички служители и ръководители, които ще участват пряко в групата по самооценката;
- Стимулиране на активния диалог и сътрудничество сред служителите в процеса на самооценка, включително и чрез предоставяне на възможности за обратна връзка с Групата за самооценка (SAG);
- Разясняване и убеждаване на участниците в проекта, че самооценката не е някакъв вид атестация или изпит, а необходим и полезен за всички акт на самопознание в организацията;
- Разбирането на крайните резултати от самооценката и тяхното приемане от заинтересованите лица и звена в общината;
- Създаване на условия за одобрение и изпълнение на предложения Комуникационен план за цялостно подобрение на административната дейност в общината;
- Предоставяне на всички заинтересовани граждани/потребители изчерпателна информация на разбираем език за всички аспекти на процеса за самооценка;
- Разясняване на крайния положителен ефект за всички заинтересовани страни (общинска администрация и ръководство, граждани/потребители, бизнес и т.н.) от провеждането на такава самооценка;
- Създаване на интерес сред служителите на общинската администрация към постоянно придобиване на знания и умения за прилагане на добри административни практики;
- Укрепване на информационните канали на общината за вътрешна и външна комуникация за осъществяване на обратна връзка на знание и иновация;

- Предоставяне на информация на потенциални инвеститори за Въвеждането на модела за самооценка – Обща рамка за оценка (CAF) в община Троян за предоставяне на административни услуги и при създаване на ново качество на живот на местните общности;
- Изграждане на увереност у гражданите/потребителите и местния бизнес, че общинската власт работи за все по-доброто изпълнение на нейните функции, от което те имат пряк интерес;
- Изграждане имиджа на общината като полагаща усилия за постигане на организационно съвършенство.

3. Целеви Групи

Ръководство на организацията, в т.ч.:

- Кмет на община Троян и заместник-кметове;
- Ръководни служители в администрацията;
- Служители на организацията;
- Граждани/потребители на услуги;
- Областна администрация – Ловеч;
- Медии (местни и регионални);
- Лидерът и членовете на SAG (групата за самооценка);
- Общините в Област Ловеч;
- Териториални структури на изпълнителната власт на територията на община Троян /НАП, НОИ, Дирекция „Социално подпомагане“ – Троян, Агенция по кадастър и регулация, Агенция по вписванията, Районен съд, Районна прокуратура, РУ на МВР, РС на ПБЗН – Троян, Държавно горско стопанство - Троян;
- Училища, детски градини
- НПО, работещи в областта на отговорност на организацията;
- Кметове и кметски наместници на територията на община Троян;
- Кметски и квартални съвети на територията на община Троян.

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 бъдат 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

Комуникационният план се развива на четири нива:
5.1. Вътрешно ниво – оптимизиране на комуникационните процеси вътре в общинска администрация Троян, както следва:

- Подобряване на вътрешния обмен на информация и хоризонталната комуникация;
- Осигуряване на по-лесен достъп до информация и съдържание на служителите, ангажирани с комуникация;
- Оптимизирана организация на процесите на комуникация с външни публики – напр. специализиране по теми, ясни задължения на отделните служители и звена и т.н.

5.2. Местно ниво - на територията на Община Троян – предприемане на конкретни комуникационни дейности и политики към местните публики – граждани/потребители, представители на бизнеса, НПО, училища и детски градини, Териториални структури на изпълнителната власт на територията на община Троян, местни и регионални медии, кметове на кметства и кметски наместничества, кметски и квартални съвети на територията на община Троян. Комуникацията на това ниво е подчинена на целите за прозрачност, насърчаване на диалог и сътрудничество по отношение на стратегическите теми на общината.

5.3. Национално ниво – подкрепа за създаване на позитивен образ на Община Троян като добро място за инвестиции и бизнес, за туризъм и отдих и пример за успешни административни практики.

5.4. Международно ниво – активното сътрудничество на Община Троян с побратимени градове и чуждестранни партньори, провеждането на международни събития и инициативи на територията на общината.

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**
Официална и неофициални срещи	• Ръководството и служителите на общината; • Заинтересовани страни.
Съществуващи партньорства	• Гражданите/потребители; • Представители на бизнеса; • Общини в област Ловеч; • Териториални структури на изпълнителната власт на територията на община Троян /НАП, НОИ, Дирекция „Социално подпомагане“ – Троян, Агенция по кадастър и регулация, Агенция по вписванията, Районен съд, Районна прокуратура, РУ на МВР, РС на ПБЗН – Троян, Държавно горско стопанство – Троян; • Училища, детски градини;

	• НПО, работещи в областта на отговорност на организацията; • Кметове и кметски наместници на територията на община Троян; • Кметски и квартални съвети на територията на община Троян; • Медии (местни и регионални).
Интернет – социални мрежи	• Ръководството и служителите на общината; • Гражданите/потребители; • Представители на бизнеса; • Общини в област Ловеч; • Териториални структури на изпълнителната власт на територията на община Троян /НАП, НОИ, Дирекция „Социално подпомагане“ – Троян, Агенция по кадастър и регулация, Агенция по вписванията, Районен съд, Районна прокуратура, РУ на МВР, РС на ПБЗН – Троян, Държавно горско стопанство – Троян; • Училища, детски градини; • НПО, работещи в областта на отговорност на организацията; • Кметове и кметски наместници на територията на община Троян; • Кметски и квартални съвети на територията на община Троян; • Медии (местни и регионални).
Интранет	• Ръководството и служителите на общината.
Местни медии	• Гражданите/потребители; • Представители на бизнеса; • Общини в област Ловеч; • Териториални структури на изпълнителната власт на територията на община Троян /НАП, НОИ, Дирекция „Социално подпомагане“ – Троян, Агенция по кадастър и регулация, Агенция по вписванията, Районен съд, Районна прокуратура, РУ на МВР, РС на ПБЗН – Троян, Държавно горско стопанство – Троян; • Училища, детски градини;

	• НПО, работещи в областта на отговорност на организацията; • Кметове и кметски наместници на територията на община Троян; • Кметски и квартални съвети на територията на община Троян; • Медии (местни и регионални).
Регионални и Национални медии	• Гражданите/потребители; • Представители на бизнеса; • Общини в област Ловеч; • Териториални структури на изпълнителната власт на територията на община Троян /НАП, НОИ, Дирекция „Социално подпомагане“ – Троян, Агенция по кадастър и регулация, Агенция по вписванията, Районен съд, Районна прокуратура, РУ на МВР, РС на ПБЗН – Троян, Държавно горско стопанство – Троян; • Училища, детски градини; • НПО, работещи в областта на отговорност на организацията; • Кметове и кметски наместници на територията на община Троян; • Кметски и квартални съвети на територията на община Троян; • Медии (местни и регионални).
Информационни събития	• Гражданите/потребители; • Представители на бизнеса; • Общини в област Ловеч; • Териториални структури на изпълнителната власт на територията на община Троян /НАП, НОИ, Дирекция „Социално подпомагане“ – Троян, Агенция по кадастър и регулация, Агенция по вписванията, Районен съд, Районна прокуратура, РУ на МВР, РС на ПБЗН – Троян, Държавно горско стопанство – Троян; • Училища, детски градини; • НПО, работещи в областта на отговорност на организацията; • Кметове и кметски наместници на територията на община Троян; • Кметски и квартални съвети на територията на община Троян; • Медии (местни и регионални).

Постоянни табла за информация	• Ръководството и служителите на общината; • Гражданите/потребители; • Представители на бизнеса; • Общини в област Ловеч; • Териториални структури на изпълнителната власт на територията на община Троян /НАП, НОИ, Дирекция „Социално подпомагане“ – Троян, Агенция по кадастър и регулация, Агенция по вписванията, Районен съд, Районна прокуратура, РУ на МВР, РС на ПБЗН – Троян, Държавно горско стопанство – Троян; • Училища, детски градини; • НПО, работещи в областта на отговорност на организацията; • Кметове и кметски наместници на територията на община Троян; • Кметски и квартални съвети на територията на община Троян; • Медии (местни и регионални).
Териториални административни структури – звена на организацията	• Гражданите/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 прилага 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 общината.

Комуникационни дейности и средства	
Пресконференции	Официални съобщения във вестниците
Прессъобщения	Съобщения по вътрешната мрежа (интранет)
Брошури и листовки	„Горещи линии” за информация
Срещи за представяне на дейността	Интервюта в радиото, вестниците и телевизията
Вътрешни писма в общината	Писма и статии до редакции на вестници
Официални заповеди	Видео презентации

Съобщения за публикуване на сайта на организацията Доклади от извършената работа	Уеб страници Срещи със заинтересованите лица за получаване на обратна информация

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**
Координиране на изработването и одобрение на информационни материали, осигуряване на текуща и получаване на обратна информация, свързана с проекта.	Ръководство Групата за самооценка (SAG)				Ръководител на организацията PR експертът в организацията (Координатор на изпълнението)

					Групата за самооценка (SAG)
Дейност	**Заинтересовани страни/целева група**	**Комуникационен канал**	**Комуникационен инструмент**	**Период**	**Отговорно лице/лица**
Представяне на проекта пред всички ръководните служители. На тази среща ще се представи проекта за самооценката и ролите на ангажираните в работния процес. Представената информация трябва да се обвърже с очаквано от Групата за самооценка (SAG) съдействие от страна на всички служители и да се акцентира върху ползата от CAF и посланията, които ръководния състав трябва да използва.	Ръководните служители	Официална и неофициална среща; Уеб страница на общината; Вътрешна мрежа /интранет/.	Презентация и обучение.	Началото на проекта	Консултанти Групата за самооценка (SAG)
Представяне на Проекта пред всички служители. Целта е да се представи проекта за самооценка в организационните звена - дирекции/отдели/сектори - и ролите на служителите, ангажирани в работния процес. Представената информация	Ръководство и служители в организацията	Официална и неофициална среща; Уеб страница на общината; Вътрешна мрежа /интранет/.	Презентация, официална заповед, оперативка и обучение.	Началото на проекта	Групата за самооценка (SAG) Консултанти

трябва да се обвърже с очаквано от Групата за самооценка (SAG) съдействие от страна на всички служители и да се акцентира върху ползата от CAF.					
Дейност	**Заинтересовани страни/целева група**	**Комуникационен канал**	**Комуникационен инструмент**	**Период**	**Отговорно лице/лица**
Изчистване на неразбирането или недоразуменията по отношение на използваната терминология.	• Ръководство. • Служители в администрацията.	Официална и неофициална среща.	Разяснителна среща	Началото на проекта	Консултанти Групата за самооценка (SAG)
Изработване на информационни материали, свързани с изпълнението на проекта за самооценка, и съобразени със съответните заинтересовани страни.	• Ръководство и служители в администрация; • Гражданите • /потребители. • Представители на бизнеса. • Общини в област Ловеч. • Териториални структури на изпълнителната власт на територията на община Троян /НАП, НОИ, Дирекция	Официална и неофициална среща, работна група	Среща, дискусия и планиране.	Началото на проекта	Групата за самооценка (SAG) и Ресурсен център по CAF /ИПА/

	„Социално подпомагане“ – Троян, Агенция по кадастър и регулация, Агенция по вписванията, Районен съд, Районна прокуратура, РУ на МВР, РС на ПБЗН – Троян, Държавно горско стопанство – Троян. • Училища, детски градини. • НПО, работещи в областта на отговорност на организацията. • Кметове и кметски наместници на територията на община Троян. • Кметски и квартални съвети на територията на община Троян. • Медии (местни и				

	регионални).				
Разпространяване на Обща информация за проекта за самооценка в сградата на организацията на място/а, видими за всички	• Ръководство и служители в администрация; • Гражданите/потребители. • Представители на бизнеса. • Общини в област Ловеч. • Териториални структури на изпълнителната власт на територията на община Троян /НАП, НОИ, Дирекция „Социално подпомагане“ – Троян, Агенция по кадастър и регулация, Агенция по вписванията, Районен съд, Районна прокуратура, РУ на МВР, РС на ПБЗН – Троян,	Места за съобщения; Уеб страница на общината; Информационно табло.	Съобщение	Началото на проекта	Групата за самооценка (SAG)

	Държавно горско стопанство – Троян. • Училища, детски градини. • НПО, работещи в областта на отговорност на организацията. • Кметове и кметски наместници на територията на община Троян. • Кметски и квартални съвети на територията на община Троян. • Медии (местни и регионални).				
Изготвяне на Календар на основните събития по Проекта за самооценка - след окончателно определяне на параметрите на работа и хората, пряко ангажирани с изпълнението на проекта	• Ръководител на администрацията • Ръководни служители. • Заместник-кмет (Лидер на SAG (групата за самооценка (SAG). • Групата за	Официална и неофициални срещи	Среща, дискусия и планиране.		Заместник-кмет (Лидер на SAG (групата за самооценка (SAG);

	самооценка (SAG)				
Дейност	**Заинтересовани страни/целева група**	**Комуникационен канал**	**Комуникационен инструмент**	**Период/ честота**	**Отговорно лице/лица**
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) и РЦ по CAF /ИПА/, да разработи и представя пред цялата администрация
Изготвяне на кратка информация за процеса на самооценка, през който ще премине организацията и ползата от тази самооценка, която да бъде насочена към медиите и гражданите /потребителите.	• Гражданите/ потребители. • Представители на бизнеса. • Общини в област Ловеч. • Териториални структури на изпълнителната власт на територията на община Троян /НАП, НОИ, Дирекция	Местни медии; Национални медии; Съществуващи партньорства; Интернет	Прессъобщение; брошура или листовка; Съобщение на уеб страницата на общината	След стартиране на проекта	Ръководството, с помощта на Групата за самооценка (SAG)

	„Социално подпомагане“ – Троян, Агенция по кадастър и регулация, Агенция по вписванията, Районен съд, Районна прокуратура, РУ на МВР, РС на ПБЗН – Троян, Държавно горско стопанство – Троян. • Училища, детски градини. • НПО, работещи в областта на отговорност на организацията. • Кметове и кметски наместници на територията на община Троян. • Кметски и квартални съвети на територията на община Троян.				

	• Медии (местни и регионални).				
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, работещи в партньорство с общината.	Официална среща Местни медии; Национални 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) и РЦ по CAF /ИПА/

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 (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	• Ръководство и всички служители в администрацията и Гражданите/потребители. • Представители на бизнеса. • Общини в област Ловеч. • Териториални	Официална среща Местни медии; Национални медии; Съществуващи партньорства; Интернет/интранет *Dashboards* (табла, панели на задачите и индикаторите/пок	Дискусия и обратна информация	След представяне и утвърждаване на Плана за подобрение от ръководство	Ръководството, Директори на дирекции и началници на отдели, с помощта на Групата за самооценка (SAG) и РЦ по CAF /ИПА/

- 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)	структури на изпълнителната власт на територията на община Троян /НАП, НОИ, Дирекция „Социално подпомагане“ – Троян, Агенция по кадастър и регулация, Агенция по вписванията, Районен съд, Районна прокуратура, РУ на МВР, РС на ПБЗН – Троян, Държавно горско стопанство – Троян. • Училища, детски градини. • НПО, работещи в областта на отговорност на организацията. • Кметове и кметски	азателите за напредък/изпълнение			

	наместници на територията на община Троян. • Кметски и квартални съвети на територията на община Троян. • Медии (местни и регионални).				

За да бъдат постигнати основните и специфичните цели на Комуникационния план, от ключово значение са няколко стъпки, които трябва да бъдат предприети от Община Троян:

- Създаване на добра организация и осигуряване на достатъчно ресурс (човешки, експертен, времеви) за подготовка и осъществяване на комуникационните дейности.
- Концентриране върху стратегически теми за комуникация и активното им популяризиране.
- Образованието по ключовите теми и процесите за комуникация на служителите на общината и превръщането им в „посланици“ на работата на институцията.
- Ежегодно детайлизиране на комуникационните цели, послания и дейности.
- Текущ мониторинг, анализ и оценка на дейностите.
- Не трябва да се забравя, че комуникацията е само външната, видима част от дейността на общината. За да може Комуникационният план да постигне своите цели, по-долу сме изброили още няколко ключови фактора за успех:
- Комуникационните дейности трябва да се базират на цялостната висококачествена дейност на общината.
- Комуникационният план ще разширява възможностите за взаимодействие със заинтересованите страни за организирането на конструктивен диалог.

Вярваме, че целенасочената работа в тези насоки ще подпомогне постигането на общите стратегически цели на общината и ще подкрепи прилагането на принципите на добро управление в работата на Община Троян.