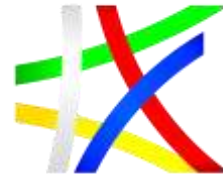




ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Българско училище за политика
„ДИМИТЪР ПАНИЦА“



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ



Общностна стратегия за въвеждане на платформа „Консул“ в община град Добрич

София 2023

Проект „Съвместни решения за по-добро управление на община Добрич“ се изпълнява от Българско училище за политика „Димитър Паница“ и се финансира от Оперативна програма „Добро управление“ (ОПДУ), съфинансирана от Европейския социален фонд на Европейския съюз.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Българско училище за политика
„ДИМИТЪР ПАНИЦА“



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Съдържание

| | |
|--|----|
| Въведение..... | 3 |
| Демографска картина в община град Добрич..... | 5 |
| Динамика в развитието на населението..... | 5 |
| Естествен и механичен прираст..... | 5 |
| Структура на населението..... | 6 |
| Пазар на труда..... | 7 |
| Етническа структура на населението..... | 9 |
| Образователна структура на населението..... | 9 |
| Ситуационен анализ от комуникационна перспектива..... | 10 |
| Целеви групи..... | 13 |
| Външни целеви групи..... | 13 |
| Вътрешна целева група..... | 13 |
| Основни целеви групи и граждани спрямо нагласите към гражданското участие..... | 14 |
| Протагонисти..... | 14 |
| Антагонисти..... | 15 |
| Преглед на общностната стратегия..... | 17 |
| Възможности..... | 17 |
| Заплахи..... | 17 |
| Стратегически комуникационни цели..... | 18 |
| Комуникационни задачи или как ще постигнем целите си?..... | 19 |
| Методология..... | 20 |
| Стратегически подход..... | 22 |
| Основен казус: вълна от негативни коментари в медиите/социалните медии..... | 23 |
| Възможни негативни реакции на основната целева група към платформа „Консул“..... | 23 |
| Изготвяне на кратък наръчник за кризисни комуникации..... | 23 |



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Българско училище за политика
„ДИМИТЪР ПАНИЦА“



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Въведение

Българско училище за политика „Димитър Паница“ разработи тази общностна стратегия, за да помогне на общинската администрация в община град Добрич да убеди гражданите за важноста на въвеждането на платформа „Консул“ и адаптирането ѝ към конкретните нужди на региона. Местните власти, които искат да укрепят демокрацията и същевременно да помогнат на гражданите, като модернизират своите градове, разполагат с малко ресурси, очертаващи по-добър подход към проблемите на местно ниво. В основата си местните власти съществуват, за да помагат на своите граждани: да създават градове, които са по-добри и по-безопасни за живеене, да предоставят услуги, които подобряват качеството на живот и да се справят с променящите се нужди, грижи и ценности на общността. В една все по-дигитализирана ера, в която хората използват ежедневно онлайн услуги за всичко - от лекари през вечери до шофьори, общинските институции на всички нива трябва да бъдат в крак, за да отговорят на очакванията им.

Дигиталните технологии се подобриха многократно през последните 10 години и очакванията на гражданите нараснаха с тях. Те очакват да могат да правят всичко в мрежата, като цялото им онлайн преживяване да бъде съобразено с техните уникални изисквания и всичко да се случва напълно безпроблемно.

Този преход към дигитални технологии е предизвикателство за градовете, но също така и възможност за актуализиране на съществуващите услуги, създаване на нови системи, станали възможни благодарение на интернет, и предефиниране на отношенията между избирателите и техните избраници по по-приобщаващи, прозрачни и достъпни начини. От позволяване на по-бързи реакции при кризи, по-добро планиране и разпределяне на ресурси за обществени програми и повишено качество на клиентското изживяване в различните отдели, технологията може да бъде мощен инструмент за повишаване на доверието и увереността на общността както в избраните служители, така и в демокрацията. Изграждането на нови системи, които да се възползват от потенциала на ерата на интернет, не е лесна задача. Технологичните проекти могат да бъдат скъпи и объркващи. Доставчиците и изпълнителите често дават големи обещания и не са в състояние да ги изпълнят. Манията по иновативни технологии може да засенчи по-добрите, по-малко технически решения. Технологиите твърде често наистина могат да подкопаят демокрацията. Използването на интернет за свързване с местната власт и



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Българско училище за политика
„ДИМИТЪР ПАНИЦА“



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

избирателите може да влоши съществуващото цифрово разделение за тези, които нямат достъп или уменията да се ориентират в нови инструменти. Технологични проекти могат да нарушат дигиталните човешки права чрез засилено наблюдение, несигурно съхранение на данни, неетично използване на данни на общността и използване на непознаваеми и неотчетни алгоритми за вземане на важни обществени решения. Кой ще се възползва от новата технология – и кой решава? Как услугите, които са достъпни само онлайн, създават нови бариери за членовете на общността, които нямат достъп или не могат да използват компютри или мобилни устройства? Градовете, като лаборатории на демокрацията, имат възможност да докажат, че демокрацията осигурява и използва тази цифрово свързана ера, за да подобрят разбирането на нуждите на общността, да създадат ефективни, справедливи и достъпни решения и да изградят устойчиво и етично бъдеще.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Българско училище за политика
„ДИМИТЪР ПАНИЦА“



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Демографска картина в община град Добрич

Динамика в развитието на населението

Развитието на част от демографските процеси в община град Добрич са резултат от общи тенденции в демографското развитие на страната, а други – със специфичните особености на историческото и икономическото развитие на общината. Според данни на НСИ към 31.12.2022 год. населението на град Добрич е 71 947 души. Данните сочат, че за последните 10 години, населението на община град Добрич постоянно намалява.

Тенденцията в развитието на населението, показва продължаване на негативните процеси и свързаните с това социални и икономически и социални последици, свързани с влошаване на процесите на застаряване, намаляване на трудоспособното население, увеличаване на нуждата от развитие на социалните услуги и др.

По отношение на половата структура, жените са 38 244 (53%), а мъжете са 33 703 (47%). Това се дължи на по - високата средна продължителност на живот на жените и по - високите нива на смъртност в средните и високи възрасти при мъжете.

Естествен и механичен прираст

Намаляването на населението се съчетава с влошаване на възрастовата структура и намаляване на фертилния контингент. Естественият прираст е отрицателен с ясно изразена тенденция на влошаване. Негативните процеси в развитието на населението допълнително се задълбочават от отрицателният миграционен баланс. За последните 10 г., от общината са се изселили 5 686 души повече от заселилите се. По-активно участие в миграционните процеси вземат мъжете предимно в трудоспособна възраст.

Успоредно с намаляване на раждаемостта се наблюдава намаляване на фертилния контингент със средногодишен темп от 2,8%. Още по значимо е намаляването на най-фертилната част от родилния контингент (15 – 34 г.), който е намалял с над 40% за последните 10 г., при регистриран средногодишен спад от 4,3%. Негативният ефект от намаляване на броя на жените в родилна възраст ще се отрази и върху по-ниска раждаемост през следващите години. В същото време, раждаемостта във високите възрастови групи (30-34 г. и 35-39 г.) са с ясно изразена посока на



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Българско училище за политика
„ДИМИТЪР ПАНИЦА“



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

нарастване. Като се има предвид, че броят на жените във фертилна възраст намалява, увеличеният брой на ражданията се дължи основно на ражданията предимно на второто дете. Динамиката на общата смъртност се движи в рамките от 11,5% (2010 г.) до 18% през 2022 г., като тенденцията е на устойчив ръст през последните години.

Структура на населението

Наблюдаваните тенденции в естествения и механичен прираст в община Добрич определят и негативна промяната във възрастовата структура на населението. Анализът сочи свиване на поколенческата пирамида в нейната основа и разширяване при средните и високи възрастови групи.

От икономическа гледна точка, настоящият профил на възрастова структура се характеризира с натрупване на хора в работоспособна възраст – 57,9% (41 633) от населението на общината, но близо 60% от населението в тази възрастова група е на възраст между 40-65 г. С оглед на наблюдаваната неблагоприятна тенденция, през следващите години може да се очаква по-значимо намаление на работна сила в общината. Тези данни показват, че процесът на застаряване на населението е ясно изразен. От 2019 г. до края на 2022 г. младото население (0-14 г.) е намаляло с 1670 души, докато наблюдаваният ръст на населението във възрастовата група (65+) е в размер на 3012 души. Тенденцията за нарастване на населението в по-високите възрастови групи се изразява и в непрекъснато нарастване медиалната възраст на населението в общината. Средната възраст на населението през 2019 г. е над 46 г. (при 44 г. в България) като нарастването е с над 3 г. спрямо 2011 г.

Сред основните фактори, които ще продължат да оказват негативно влияние са намаляване на фертилния контингент в съчетание с нарастване на средната възраст на майката при раждане, повишаващата се средна продължителност на живот и отрицателни миграционни потоци.

Настоящата възрастова структура в община град Добрич е проявление на някои фактори, които следва да бъдат отчетени – емиграционни процеси, които обуславят ускоряването на процеса на остаряване и ниските нива на раждаемост в средата на 90-те г. в резултат на икономическата криза. В същото време, поради нарастване на общата смъртност и забавянето на растежа на средната продължителност на живота, скоростта на остаряване на населението в община град Добрич все още не оказва сериозен натиск върху социално-икономическите системи.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Българско училище за политика
„ДИМИТЪР ПАНИЦА“



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Бързият процес на застаряване на трудоспособния контингент ясно се илюстрира и от коефициента на демографско заместване, който през 2019 г. достига до 61/100 спрямо 67/100 (2011 г.), т. е. в трудоспособна възраст влизат едва 61 души на 100 души излизащи. Данните показват, че в общината е настъпила стагнация по отношение на подмладяване на населението, което би могло да се отрази върху икономиката и възможностите за устойчиво развитие и растеж. Съществува вероятност в бъдеще да се изпита остър дефицит на младо трудоспособно население. Факторите, които ще продължат да влияят негативно върху възпроизводствения и трудов потенциал на община Добрич са емиграционните движения в резултат на влошени социално-икономически параметри (липса на работа, ниски доходи, околна среда и др.).

В периода продължава тенденцията на значително нарастване на коефициента на възрастова зависимост¹, която достига 54 на сто, което представлява ръст от 13 процентни пункта спрямо 2011 г. В същото време, отношението на зависимост между населението от 0 - 14 г. и трудоспособното население варира в границите от 18% (2011 г.) до 22% (2019 г.). Това трудово натоварване е пряка последица от динамиката на стойностите на демографско заместване (60 - 64-годишните спрямо 15 - 19-годишните).

Пазар на труда

През последните години, в община град Добрич се наблюдават няколко положителни тенденции в развитието на пазара на труда. В края на 2020 г., коефициентът на икономическа активност² достига до 70,7%, което е около средните стойности за Североизточен район (70,60%), но близо 2,3 процентна пункта под средните за страната. Сред основните фактори са нарастването на работната сила през последните три години и тенденцията за намаляване на населението в трудоспособна възраст.

Сходна тенденция се наблюдава и по отношение на заетостта в община град Добрич. Данните показват увеличение на общия коефициент на заетост³ през последните три години, като достига до 67,5% (2020 г.), но остава под регистрирания рекорд от 71,2% през 2016 г. Независимо от

¹ Коефициентът на възрастова зависимост: Показва броя на лицата от населението в „зависимите“ възрасти (населението под 15 и на 65 и повече години) на 100 лица от населението в „независимите“ възрасти (от 15 до 64 години). Изчислява се в проценти.

² Относителен дял на икономически активното население от населението на същата възраст

³ Относителен дял на зетите лица от населението на същата възраст



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Българско училище за политика
„ДИМИТЪР ПАНИЦА“



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

положителната тенденция през последните три години, заетостта остава под средната за страната от 70,1% (2020 г.) и с близо 2 процентна пункта над средната за Североизточен район. По отношение на заетостта по пол се забелязва сериозни различия. В края на 2020 г., коефициентът на заетост при мъжете е с близо 10% над средната стойност при жените, нараствайки с девет процента за последните девет години.

Отчетените благоприятни тенденции в икономическата активност и заетостта се отразяват и върху равнището на безработица, която се задържа под средните стойности отчитани в страната и в Североизточен район. По данни на Агенцията по заетост⁴, в края на 2020 г. безработицата в община Добрич достигна до 3.05% спрямо 3.59 през 2018 г. Това е приблизително 1,1 процентни пункта под средните нива в България. Основен принос за понижението на безработицата имаха дългосрочно безработните (над 1 г.) и в по-малка степен лицата, останали без работа за по-малко от 1 година. След въвеждане на извънредното положение в резултат на COVID-19 данните сочат значително увеличение на безработните лица. До месец октомври 2020 г., броят на безработните лица над 15-годишна възраст достига 2 031 души. Равнището на безработица в общината е 4,5%, с 1,2 проценти пункта по-високо от същия период на м.г., а регистрираните безработни лица са със 566 повече.

Данните за периода 2015-2020 г. показват интересна динамика на регистрираните безработни лица по пол. До 2020 г. се наблюдава тенденция на намаление на безработните жени, като техният относителен дял в групата на безработни лица достига до 39,4% през в края на 2018 г. Независимо, че техният абсолютен брой продължава да намалява и през 2020 г., като достига 779 души, делът им в структурата на безработните лица се покачва рязко до близо 44%.

Успоредно с наблюдаваното намаление на общата безработица, протича и процес на намаляване на младежката безработица (до 29 г.). В края на 2018 г. стойността на младежка безработица достига нива от 11,1% (най-ниска стойност от 2014 г.) спрямо общия брой регистрирани безработни лица. Наблюдаваната позитивна тенденция обаче може само частично да бъде обяснена с нарастване на заетостта сред младежите през разглеждания

⁴ При определяне на равнището на безработица, АЗ използва константно ниво на работната сила, обхващащо броя лица в съответната възрастова група от последното преброяване на населението през 2011 г.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



период, докато определящо е допълнителното намаление на икономически активните лица в тази възрастова група.

Етническа структура на населението

Според резултати от 2011 г. лицата, които са се възползвали от правото на доброволен отговор на въпроса за етническо самоопределение, са 92.5 % от населението на община град Добрич (самоопределение на населението в град Добрич по етническа принадлежност към 01.02.2011 г.). Българската етническа група обхваща 73 657 лица, или 87.5 % от лицата, доброволно декларирали етническото си самоопределение, при 84.8 % средно за страната. Делът на българската етническа група в сравнение с данните за страната е по-голям с 2.7 процентни пункта. Турската етническа група е втората по численост, като към 01.02.2011 г. 6 795 лица са се самоопределили като етнически турци. Те представляват 8.1 % от всички лица в града, при 8.8 % средно за страната. Относителният им дял в сравнение с данните за страната е с 0.7 процентни пункта по-малко. Ромският етнос е традиционно третият по численост. Към 01.02.2011 г. наброява 2 482 души според самоопределянето на лицата, с относителен дял от 2.9 %, при средно 4.9 % за страната. Към другите етнически групи са се самоопределили 528 души, или 0.6 %. Лицата които не се самоопределят, са 708 – 0.8 %.

Образователна структура на населението

Наблюдават се съществени различия в образователната структура на населението в общината по етническа принадлежност. Докато при самоопределилите се като българи, 72.7 % са със средно или висше образование (22.7 % с висше и 50.0 % със средно), то при населението от турската етническа група едва 30.2 % са с средно или висше образование (4.1 % с висше и 26.1 % със средно). Още по-негативни са данните за образователната структура на ромската етническа група, където едва 0.6 % са със завършено висше образование, а един на всеки 10 души, никога не е посещавал училище (9.7 %).



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Българско училище за политика
„ДИМИТЪР ПАНИЦА“



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Ситуационен анализ от комуникационна перспектива

Тази общностна стратегия се основава и на данни, събрани от дълбочинни интервюта и проведена фокус група с местната общност и заинтересованите страни от община град Добрич. Фокус групата, както и интервютата, проведени със заинтересовани страни като част от подготовката за тази стратегия, предполагат, че има малко въздействие и малко директни ползи за общността от предишни проекти и инициативи поради следване на същия стар подход „отгоре надолу“ отново и отново. Той се налага отгоре и не успява да ангажира целевите групи, което е от огромно значение за подпомагането на гражданите да разберат ползите от приемането на промяната. В повечето проекти на община град Добрич гражданите се разглеждат като потребители, чиято роля е да приемат това, което се доставя отгоре и да действат по съответния начин – т.е. по начин, определен от общинската администрация. Единствената възможност за взаимодействие при този подход е за целевите групи да „купят“ това, което им се казва, без да се вземе под внимание какви са техните нужди. Очевидно повечето интервенции на местно ниво все още се придържат към този подход.

Прегледът, извършен в областите на проекта, предполага, че комуникационните стратегии за повишаване на гражданското участие като цяло са възприели традиционния модел, базиран на „създаване на осведоменост“ и доставяне на съобщения до „целевите бенефициенти“. Очакванията на общинската администрация са, че в резултат на техните кампании за повишаване на осведомеността гражданите ще научат „какво трябва да знаят“ и ще променят своите възприятия, поведение и вкоренени традиции. Въпреки че този подход може да се счита за успешен, той не прави много, за да доведе до съществена и устойчива промяна на ниво общност и говори за липсата на ангажираност на общността. Заинтересованите страни посочиха, че местната власт твърде често просто приема, че „знае“ какво е необходимо и какво е най-добро – въпреки че никога не се консултират истински с тези, за които планират. Тези събития в по-голямата си част са проектирани от експерти в общината. Изглежда най-често те определят предварително, въз основа на приоритетите и мандата си, какво искат да предоставят и следователно нямат голяма склонност първо да слушат какво могат да кажат гражданите или да отговорят на това, което искат да знаят. Обръща се малко внимание на улесняването на активното и ефективно ангажиране от страна на гражданите, за да им се помогне да започнат да



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Българско училище за политика
„ДИМИТЪР ПАНИЦА“



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

участват пряко в диалога по въпроси, които са важни за тяхното благосъстояние и подобряване на поминъка им.

Следователно провеждането на идентична кампания за повишаване на осведомеността, пренебрегвайки местните знания и структури, не може да се очаква да бъде ефективна. Следователно съобщенията често не се „свързват“ с обществеността, нито повишават нивата на осведоменост, нито оспорват основните разбирания. В някои случаи това може дори да означава предаване на съобщения, които засилват процеса по отказ от участие. Доказателствата сочат, че към днешна дата в община град Добрич повечето комуникационни инициативи и произведени материали, свързани с участието на гражданите в процеса на вземане на решения, са проектирани и стартирани с малко внимание към знанията на целевата аудитория за това. Няма анализ на възприятията и разбирането защо и как местната общност възприема, че участието им е повече от необходимо. Освен това заинтересованите страни намекнаха, че често публикуваната информация не е „удобна за публиката“; например правила и стратегии често се публикуват без особено внимание към нивото на образование или грамотност на целевата аудитория. Може би това е основната слабост, която обяснява защо много добронамерени интервенции във всички сектори не успяват да променят възприятията и разбирането, да осигурят силни положителни резултати или да помогнат за промяна на мисленето и нагласите в местната общност. Въз основа на тези констатации, тази общностна стратегия е проектирана да отразява информационните нужди на целевите бенефициенти и как предложените комуникационни дейности биха помогнали за промяна на техния начин на мислене и евентуално внушаване на чувство за собственост, дори дълго след като проектът е приключил. Комуникацията е важен елемент в обучението и информирането на хората за основните аспекти на развитието. Тя е предоставяне на основна информация и насоки за хората да вземат информирани решения по въпроси, които засягат ежедневието им. Там, където липсва информация, хората вземат несигурни и понякога грешни решения, които са контрапродуктивни и възпрепятстват процеса на развитие. Ефективността на всяка комуникация зависи до голяма степен от начина и стила, по който се предава и целевата аудитория, към която е предназначена. Досега комуникацията в община град Добрич не е била насочена към определена целева група. Те се управлява на принципа „едно за всички“ и по-голяма част от хората, които се нуждаят от ключова информация, за да допринесат например за устойчивото развитие на градската среда



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Българско училище за политика
„ДИМИТЪР ПАНИЦА“



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

около тях, са пропуснати. Повечето от хората от малцинствата имат ниска степен или никакво формално образование. На тази група от хора ще трябва да се обърне специално внимание, ако трябва да бъдат включени в събирането и каскадното предаване на информация към други бенефициенти. Информацията и осведомеността относно ключови концепции и успешни интервенции трябва да бъдат внимателно насочени към по-широката общност, както и към всички заинтересовани страни. По този начин важни съобщения и резултати за гражданското участие трябва да бъдат своевременно съобщени с подходящи материали и подготвени по систематичен начин, за да се подобри процеса по възприемането им.

Поради тази причина е важно да се въведе общностна стратегия, която да подкрепя популяризирането на платформа „Консул“ в община град Добрич. Тя трябва да се използва в тясно сътрудничество с медиите и да е насочена към всички групи, с които проектът работи при реализирането на своите цели. Наличието на общностна стратегия ще спомогне за:

- Подобряване на въздействието на дейностите по проекта.
- Осигуряване на достъп до информация за платформата.
- Насърчаване на обратна връзка от целевите групи.
- Насърчаване на участието на общността и чувството ѝ за собственост върху платформата дори след края на проекта.
- Укрепване на вътрешната и външната комуникация с цел подобряване и улесняване на обмена на информация и координацията между общината и гражданите.

Заинтересованите страни също се очаква да бъдат част от комуникационния процес, като предават положителни послания, за да разпространят идеята за устойчиво управление на община град Добрич. Тази общностна стратегия предполага, че платформата ще предостави ресурси, които ще позволят на определени заинтересовани страни да повишат нивото на знания и осведоменост по въпроси от местно значение. Всички заинтересовани страни в местната общност трябва да разберат защо е необходимо насърчаване на гражданското участие и как да се възползват от това. Поради това задължение на проекта е ясно да комуникира ползите от въвеждането на платформа „Консул“ и да подхранва партньорства с частния сектор и научната и иновационна общност. Тази общностна стратегия остава активен документ, който ще бъде коригиран, за да отговаря на променящите се нужди.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Целеви групи

Външни целеви групи

1. Основна публика: Гражданите в община град Добрич
2. Бизнес
3. НПО и лидери на мнение
4. Медии:
 - Национални и регионални
 - Електронни медии: TV и радио
 - Онлайн + печатни издания
 - Социални медии– FB/LinkedIn/Instagram
 - Специализирани издания

Вътрешна целева група

1. Административен персонал и служители на община град Добрич.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Българско училище за политика
„ДИМИТЪР ПАНИЦА“



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Основни целеви групи и граждани спрямо нагласите към гражданското участие

Протагонисти

Петър и Атанаска Великови, 50 и 49 години

Живеят с двете си деца в собствено жилище в многофамилна сграда от 20 години. Петър работи като автомонтьор в собствен сервиз, а Елена е медицинска сестра. Той знае за гражданското участие, но без конкретика и подробности за възможностите и предимствата му. Източниците на информация за него са радиостанциите и новинарските сайтове. Основният мотиватор за Петър да участва активно в процеса на вземане на решения е подобряването на градската среда.

Атанаска е разговаряла с колежките си за гражданско участие, но в забързаното ежедневие между работата и грижата за децата все не намира време да проучи повече. Грижата за здравето на близките ѝ е от огромно значение за нея и знае, че идеите на хората, работещи в здравната система, могат да я подобрят значително.

Атанаска определено ще окаже положително влияние върху вземането на решение за участие и защото обича около домът им да бъде уютно, светло и подредено. Основните източници на информация за нея са телевизията, радиото, докато шофира и Facebook.

Емилия Петканова, 28 години, работи дистанционно като ИТ специалист в международна компания, с високи доходи

От скоро омъжена и заедно със съпруга си закупуват първото си общо жилище в многофамилна сграда – старо строителство. Семейството иска да обнови пространството около блока. Основният поток от информация и новини достига до семейството посредством онлайн медии, социални мрежи и лидери на мнение. Участието на двойката в процеса на вземане на решения е подтикнато от желанието им за намаляване на замърсяването на въздуха и околната среда и подобряване състоянието на жилищния фонд в квартала. Допълнителна подбуда за новодомците е желанието да станат част от общността и съседите в блока.

Христо Петков, 72 години, пенсионер, живее в собствено жилище в многофамилна сграда

Получава минимална пенсия и е активен участник в междусъседските събрания и възникнали



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Българско училище за политика
„ДИМИТЪР ПАНИЦА“



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

казуси. Добре запознат е с начините за гражданско участие и следи редовно новинарските емисии и публицистични предавания. Основните източници на информация за Христо са печатните издания (в-к „24 часа“ и в-к „Телеграф“) и телевизионните предавания. Има доверие на експертите, които коментират важните теми от деня. Петков би участвал активно в платформа „Консул“, защото иска да остави на внуците си добре поддържано жилище с по-висока пазарна стойност в добре развиваща се община. Притежава силно чувство за отговорност и самосъзнание.

Галя Нинова, 34 години, работи в българска компания като административен асистент
Получава заплата над средните нива за града. Живее под наем в многофамилна сграда от 10 години. Участва в събиранията на блока и се грижи за междублоковото пространство. От скоро знае за платформа „Консул“ и активно проучва възможностите за участие. Основните източници на информация за Галя са онлайн медиите и социалните мрежи. Тя с готовност би била медиатор между гражданите и общината, за да стане Добрич по-привлекателно място за живот.

Антагонисти

Пенка Милева, 42 г., самотна майка с 2 деца на 8 и 13 г., счетоводител в селскостопанска фирма
Пенка има средни доходи и като самотна майка изпитва финансови затруднения. Няма лични спестявания, на които може да разчита при нужда от по-значителни по размер разходи. В ежедневието си препуска между работата и ангажиментите с децата и няма време за срещи и обсъждания. Нужна ѝ е по-конкретна информация за това как конкретно мнението ѝ ще бъде взето под внимание. Пенка се информира предимно от телевизия и интернет – сайтове с информация, за които се е абонирали. Активна е и във Facebook.

Венцеслав Милков, 54 г., разведен, работи на две места – като охрана в банка (предпочита нощните смени) и през деня като куриер.

Води много изолиран начин на живот и не прекарва много време въщи. Не се разбира със съседите си и се дразни, че непрекъснато му искат пари за нещо по поддръжката на общите части на блока. Максимата на живота му е „То всичко ще си се подреди“. Гледа спортни предавания, напоследък залага онлайн, чете злободневни новини от националните новинарски



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Българско училище за политика
„ДИМИТЪР ПАНИЦА“



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

сайтове. Въпреки че не е социален, използва предимно Facebook, за да следи какво правят познатите му.

Семейства на средна възраст с високи доходи, които държат на домашния комфорт и това те и домът им да са добре, но не се интересуват от обстановката наоколо.

Самотни възрастни хора, които не обичат промените и новото ги плаши.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Преглед на общностната стратегия

Общностната стратегия е насочена към насърчаване на дейности, свързани с устойчивото управление и подобряване на градската среда в община град Добрич. Тя има за цел да идентифицира най-ефективните канали и начини за поддържане на интереса към платформа „Консул“ и въвеждането ѝ.

Възможности

Провеждане на цялостна общностна стратегия с ясни и позитивни послания, адресирани до конкретните целеви групи и реализиране в точните комуникационни канали за тяхното достигане.

- Генериране на медиен интерес към новите позитивни послания и предимствата от въвеждането на платформа „Консул“.
- Разгръщане на комуникацията на темата за гражданско участие и възможностите за включване на по-широк кръг от заинтересовани страни в процеса на вземане на решения.
- Синергия с други дейности и планове на община град Добрич.
- Споделяне на конкретни примери от чужбина с позитивните резултати от участието на гражданите в процеса на вземане на решения.
- Сътрудничество с други международни организации, използващи платформа „Консул“.

Заплахи

Възможна негативна реакция заради въвеждането на платформа „Консул“.

- Липса на доверие на гражданите към инициативи на община град Добрич.
- Затруднена комуникация с ръководните и управляващи органи в община град Добрич.
- Продължаващата в страната ситуация на политическа нестабилност.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Българско училище за политика
„ДИМИТЪР ПАНИЦА“



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Стратегически комуникационни цели

Основната цел общностната стратегия е да се повиши ефективността на интервенциите чрез по-организиран подход към събирането, обработката и разпространението на информация, насочена към всички заинтересовани страни. Освен това тази стратегия ще помогне за позиционирането на община град Добрич, нейните ценности, норми и намерения като доверен партньор за развитие на местно ниво. Основен аспект на общностната стратегия е да се развият и укрепят пътищата, по които както вътрешната, така и външната комуникация могат да бъдат ускорени и да допринесат за подчертаване на постиженията, извършване на застъпнически кампании, предаване на медиите и широката общественост на усещането за подкрепата на общинската администрация, насочено към насърчаване на човешкото развитие чрез устойчиво използване на експертизата на гражданите.

Стратегията ще бъде съсредоточена върху:

- Увеличаване на информираността за платформа „Консул“ в община град Добрич и важността на гражданското участие.
- Създаване на ангажираност в гражданите.
- Разбиране от обществеността, че участието в процеса на вземане на решения е правилният и по ефективен модел, който следва да се прилага.
- Постепенна промяна в обществените нагласи в подкрепа на цялостния процес по включване на гражданите в процеса на вземане на решения.
- Налагане на ясни послания за активно участие, които да бъдат надграждани и развивани.
- Своевременно съобщаване на важна информация за развитието на община град Добрич.
- Подобряване на разбирането за устойчивото използване на експертизата на гражданите.
- Подпомагана на жителите на община град Добрич да разберат, че по-широкото им участие в процесите на изработване на публичните политики ще повлияе върху качеството на вземаните решения, а те в по-голяма степен ще ги спазват, защото са участвали в процеса на формулирането им.
- Повишаване на осведомеността за значението на укрепването на гражданското общество и за утвърждаването му като пълноправен участник при изработване на публични политики в община град Добрич.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Българско училище за политика
„ДИМИТЪР ПАНИЦА“



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Комуникационни задачи или как ще постигнем целите си?

- Създаване на ясна стратегическа платформа.
- Създаване и провеждане на цялостна и единна общностна стратегия със старт минимум 2 месеца преди старта на платформа „Консул“.
- Създаване и прилагане на ясна творческа концепция, която насочва вниманието към позитивите на платформа „Консул“ и разгръща в мащаб нейната същност.
 - Insight
 - Ясни и точни позитивни послания
 - Конкретна и креативна визуална идентичност
- Създаване и провеждане на цялостна стратегия, която се разгръща на национално и местно равнище. Старт минимум 2 месец преди старта на платформа „Консул“.
 - Ефективно съчетание на точните медийни канали.
 - Ефективно разгръщане на творческата концепция в медийните канали.
- Избор на партньорски организации и лидери на мнение –договаряне на сътрудничество мин.2 месеца преди старта на старта на платформа „Консул“



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Българско училище за политика
„ДИМИТЪР ПАНИЦА“



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Методология

Всички комуникационни и информационни материали ще:

- Включват ясни послания, включително внимателен преглед на най-добрите материали.
- Бъдат систематично подготвяни и произведени в подход стъпка по стъпка.
- Бъдат внимателно наблюдавани и одобрени, за да се гарантира високо качество.

С цел осигуряване на съгласувани послания, всеобхватните послания за важността на гражданското участие ще бъдат включени в комуникационните материали на проекта. Общите послания включват ключови елементи от значението на гражданското участие. Следователно ключовите послания могат да бъдат обобщени, както следва:

- Ако участваш, ти решаваш!
- Колкото по-силна е връзката между двете страни (граждани и администрация), толкова по-успешно и демократично е обществото.
- Сега имаш възможност да определяш цели и приоритети!
- Контролирай действията на администрацията и ги дръж отговорни за действията им!
- Оцени резултатите от прилагането на политиките!

Печатни материали: Всички печатни материали ще бъдат подготвени и произведени в съответствие с професионалните стандарти, за да се гарантира качество и оптимално въздействие. По този начин се изискват минимум стъпки:

- Разработване на планове и послания, базирани на основно проучване и технически данни от екипа на проекта и партньорите по изпълнението, както и данни от потенциални бенефициенти.
- Осигуряване на качествено оформление, снимки и илюстрации.
- Идентифициране на канали за разпространение, които най-добре отговарят на достъпа и нуждите на целевите аудитории.
- Предварително тестване (брошури, листовки и т.н.), за да се осигурят подходящи и ефективни послания и съдържание.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Българско училище за политика
„ДИМИТЪР ПАНИЦА“



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

- Преди отпечатване или производство на какъвто и да е аудио-визуален материал, техническото съдържание трябва да бъде одобрено от екипа по управление на проекта.
- Разпространение на материали: Най-рентабилният начин за разпространение трябва да се търси с помощта на различни средства, включително отпечатване и публикуване на различни уеб платформи. Каналите за разпространение и необходимите мерки за улесняване на разпространението трябва да бъдат идентифицирани преди подготовката на материала.
- Увеличаване на присъствието на проекта в медии: Видимостта е ключов елемент в мобилизирането на общността. Присъствието на проекта в медиите с последователни послания и информация, насърчаващи участието на гражданите в процеса на вземане на решения, ще помогне да се оформи мисленето на обществеността към конструктивно ангажиране.
 - Уебсайтът на БУП, страницата му във Фейсбук остават уникални канали за комуникация с външната публика като въведение в организацията и за обща информация за проекта и за самата платформа „Консул“.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Българско училище за политика
„ДИМИТЪР ПАНИЦА“



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Стратегически подход

Комуникация на национално и местно ниво с цел ангажираност на местни общности.

Медиа микс

- Телевизия
- Интернет
- Външна реклама
- Радио
- Печатна реклама
- Амбиентна реклама
- Директен маркетинг



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Българско училище за политика
„ДИМИТЪР ПАНИЦА“

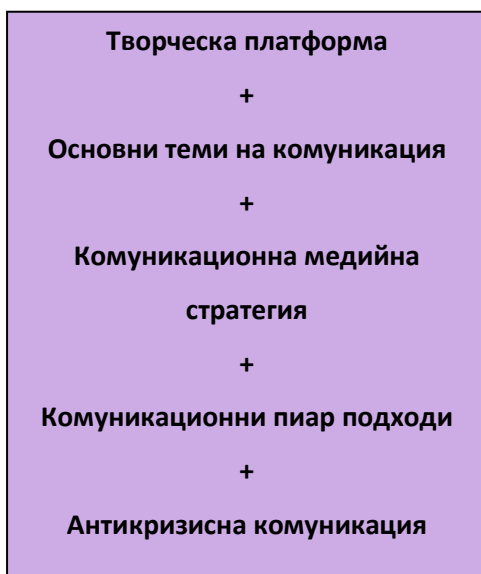


ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

Основен казус: вълна от негативни коментари в медиите/социалните медии

Възможни негативни реакции на основната целева група към платформа „Консул“

Стратегическа платформа



Изготвяне на кратък наръчник за кризисни комуникации

Обща подготовка за криза

- Текущ мониторинг на медиите и Social media listening.
- Очертаване на ясни критерии за медийна криза – в традиционните и в социалните медии.
- Мерки за превенция на медийна криза: връзки с медиите и контрол / повлияване на дискусиите в социалните медии.
- Подготовка на екип при криза: говорител и сътрудници.
- Изготвяне на тематични темплейти за наратив и прессъобщения при кризисна комуникация.



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



Предварителна подготовка и комуникация в случай на комуникационна криза

- Изготвяне на антикризисен наръчник за общински служители.
- Организиране на обучения за общински служители при водене на разговори и даване на информация на гражданите.
- Специален акцент върху различните типове публики по типологията, изложена по-горе в стратегията.
- Тактики за справяне с „антагонистите“ и конкретни подходи за комуникация с „протагонистите“.

