

Додаток до розпорядження  
від 27.11.2020 № 211

**Комунікаційний план з інформування мешканців про діяльність Центру надання адміністративних послуг та залучення населення до процесу вироблення місцевих політик і послуг на 2021 рік**

#	Тематичні блоки	Опис інформації	Канали і формат	Період
1	<b>ІНФОРМУВАННЯ НАСЕЛЕННЯ ПРО РОБОТУ ЦНАП</b>			
1.1.	Поширення інформації	<p>Продуктування та поширення інформації (новини, події, новели законодавства тощо) через різні канали комунікації та на інформаційних стендах у ЦНАП</p> <p>Підготовка тематичних цільових розсилок та їх поширення серед мешканців</p> <p>Підготовка друкованої продукції про ЦНАП та розміщення на інформаційних стендах для відвідувачів</p> <p>Розміщення інформації про ЦНАП у місцях масового перебування населення, в установах, організаціях, закладах, які найчастіше відвідають мешканці</p> <p>Поширення інформації про ЦНАП через старости</p>	<p>1. Інформування на офіційному сайті ЦНАП, міської ради : вся офіційна інформація</p> <p>2. Інформування на офіційних сторінках у соціальних мережах: фото, відео, публікації</p> <p>3. Використання Viber (спільнота)</p> <p>4. Анонс для місцевих ЗМІ (E-mail розсилки):</p> <p>Радіо «Хвиля гір», Газета «Добра справа», Телеканали «РАІ»,</p>	<p>оперативне інформування</p> <p>за потреби</p> <p>відповідно до плану роботи</p> <p>постійно</p> <p>постійно</p>

	<p>Включення окремого блоку інформації про ЦНАП та адміністративні послуги під час звітування голови громади та інших посадових осіб</p>	<p>«Галичина»</p> <p>5. Публікації у «Віснику міської ради»</p> <p>6. Стенд із презентацією послуг, де консультуватимуть</p> <p>7. Постери: лікарні, школи, центр зайнятості, пенсійний, управління соціального захисту (розробка макету)</p> <p>8. Міські сіті-лайти</p> <p>9. Екскурсії для 8, 9, 11 класи шкіл (враховуючи карантинну ситуацію)</p>	<p>постійно</p>	
	<p>Підготовка та оприлюднення періодичних звітів про діяльність ЦНАП, проблеми, що виникають в ході роботи, та плани щодо покращення діяльності у сфері надання адміністративних послуг</p>	<p>Співпраця із журналістами в напрямку підготовки тематичних випусків теле-, радіоэфірів, інтерв'ю в ЗМІ щодо особливостей функціонування ЦНАП та надання адміністративних послуг</p>	<p>Навчання, тренінги, семінари, робочі зустрічі</p>	<p>Постійно</p>
	<p>Гарантування обізнаності персоналу ЦНАП та розуміння стандартів належного обслуговування, інформування населення про стандарти та якість роботи</p>	<p>Інформування мешканців про право на якісний сервіс у сфері надання адміністративних послуг</p>	<p>Інтернет ресурси</p>	<p>Постійно</p>
<p>1.2.</p>	<p>Співпраця з цільовими аудиторіями</p>	<p>Залучення соціальних працівників для надання інформації про адміністративні послуги та отримання зворотного зв'язку від людей похилого віку, людей з інвалідністю, інших вразливих категорій населення</p>	<p>Інтернет ресурси</p>	<p>Постійно</p>

		Залучення громадських організацій, які працюють в дотичних сферах, до поширення серед населення інформації про ЦНАП, його послуги та ін.	Інтернет ресурси	Постійно
		Залучення лідерів думок громади до розповсюдження інформації про ЦНАП (цитати у ЗМІ, онлайн-виданнях, соціальних мережах, виступи на телебаченні тощо)	Інтернет ресурси	Постійно
1.3. Інформаційні кампанії		Інформування та поширення інформації про ЦНАП під час проведення святкових заходів у громаді	Місцевий масовий публічний захід	За 2 тижні до заходу
		Організація та проведення акцій до тематичних подій у ЦНАП		
1.4. Робота з репутацією		Формування позитивних відгуків про ЦНАП, цитати лідерів думок («бази даних» позитивних відомостей про ЦНАП)	- працівники ЦНАП - листівки про послуги ЦНАП - пояснення як заповнювати - скринька для запитань та пропозицій - запис на отримання послуг	постійно
		Регулярне висвітлення позитивних практик і успішних історій через різні канали комунікації		
1.5. Онлайн комунікація		Створення та підтримка в актуальному стані офіційного сайту ЦНАП	Інтерактивні формати: алгоритм дії отримання послуги	постійно
		Розширення функціоналу сайту – оформлення підписки, форма зворотного зв'язку, миттєві онлайн-комунікації через сайт, можливість запису на прийом тощо		

		Використання соціальних мереж для надання миттєвих онлайн-консультацій		
	Оформлення цільових розсилок для відвідувачів ЦНАП (за їхнім бажанням)			
1.6	Співпраця з проектами міжнародної технічної допомоги	Отримання інформації, роз'яснень про адміністративні послуги та особливості діяльності центрів надання адміністративних послуг з подальшим висвітленням через власні канали комунікації Надання інформації про діяльність ЦНАП для подальшого висвітлення через канали комунікації проєктів	Промоції ЦНАП серед донорів	Інтернет ресурси
2.			Використання Viber	Оперативне інформування
2.1.	Нова послуга	Роз'яснення алгоритму дії отримання послуги	1. Анонс на сайті 2. Використання Viber	Оперативне інформування
3.				
3.1.	Залучення мешканців до процесів прийняття рішень на місцевому рівні	Інформування мешканців через ЦНАП про можливість їхнього залучення до вироблення локальної політики та процесу прийняття рішень у громаді (розміщення інформації у ЦНАП про засідання чергових сесій міської ради, громадські слухання, обговорення, про створення робочих груп, консультативно-дорадчих органів тощо) Надання допомоги при оформленні звернень	Анонс на сайті Анонс в соціальних мережах: - Про початок видачі - Про 100 родину, яка отримала комплексну послугу - Про перелік документів	вересень-листопад 2021  розсилки 1 раз у місяць

**ІНФОРМУВАННЯ ПРО НОВІ ПОСЛУГИ**

**ЗАЛУЧЕННЯ МІШКАНЦІВ ДО ДІАЛОГУ З МІСЦЕВОЮ ВЛАДОЮ ТА УЧАСТІ У ВИРОБЛЕННІ ЛОКАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ, МОНІТОРИНГ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ**

		громадян та запитів на публічну інформацію (розмістити зразки оформлення звернень та запитів, порядок їхнього подання тощо)	Інформація для місцевих ЗМІ	поширити на сайті та у місцевих й регіональних ЗМІ (E-mail)
3.2.	Зворотній зв'язок	Забезпечення зворотного зв'язку з мешканцями в ході надання адміністративних послуг (розробка анкет, опитувальників, в т. ч. онлайн). Проведення опитувань та опрацювання і висвітлення результатів. Прийняття відповідних управлінських рішень для вдосконалення роботи ЦНАП	Інформація для місцевих ЗМІ	
3.3.	Моніторинг	Забезпечення мешканцям можливості повідомляти про їхні потреби та запити, в т.ч. в онлайн-режимі. Регулярний збір відгуків для підтримки стандартів обслуговування Відстеження реагування мешканців за допомогою скриньок для надання пропозицій, висвітлення зведеної інформації, розробка заходів для врахування наданих пропозицій.	Інформація для місцевих ЗМІ Використання Viber, Telegram	Оперативне інформування
4.	<b>ГРУПИ НАСЕЛЕННЯ</b>			
4.1.	Громадські активісти та об'єднання, партнери, ЗМІ	Залучення до обговорення важливих питань з діяльності ЦНАП	Інформація для місцевих ЗМІ	вересень-листопад 2021

4.2	Мешканці громади - потенційні споживачі послуг у ЦНАП, 14-45 років	Моніторинг послуг, що є найбільш поширеними в громаді	Інформація для місцевих ЗМІ	1 раз у місяць
4.3.	Групи населення, які мають інвалідність та переміщуються за допомогою інвалідних візків	Сформувати обізнаність населення громади про інклюзивність будівлі ЦНАП. Будівля ЦНАП облаштована зручним пандусом із поручнями. Приміщення та санітарні кімнати пристосовані для вільного пересування на інвалідних візках.	Інформація для місцевих ЗМІ	1 квартал 2021 постійно
4.4.	Групи населення, які мають вади зору	Будівля ЦНАП облаштована графіками роботи та ознакуванням із шрифтом Брайля, зручним пандусом із поручнями.	поширити на сайті та у місцевих й регіональних ЗМІ (Е-mail розсилки голосових повідомлень)	постійно
4.5.	Жителі віддалених населених пунктів	Проінформувати жителів про діяльність ЦНАП, виїзних адміністраторів та роботу мобільного ЦНАП. Пошири інформацію про діяльність: основного ЦНАП, перелік послуг, які можна отримати у віддаленому населеному пункті; графік та порядок роботи виїзного адміністратора та/ або мобільного ЦНАП;	1. Анонс на сайті та соціальних мережах 2. Використання Viber, Telegram	1 раз у тиждень, за необхідності частіше (оперативне інформування)
4.6.	Мешканці віддалених населених пунктів -	Пошири інформацію про діяльність: основного ЦНАП,	1. Анонс на сайті та соціальних мережах	1 раз у місяць

	<p>потенційні споживачі послуг у ЦНАП, 20+ років</p> <p>Інформування про відкриття ЦНАП</p> <p>Мешканці громади - потенційні споживачі послуг у ЦНАП</p> <p>Мешканці віддалених населених пунктів - потенційні споживачі послуг у ЦНАП,</p>	<p>перелік послуг, які можна отримати у віддаленому населеному пункті;</p> <p>графік та порядок роботи виїзного адміністратора та/ або мобільного ЦНАП;</p> <p>графік роботи ВРМ, терпідрозділу</p>	<p>2. Анонс для місцевих ЗМІ</p> <p>3.Річний звіт міського голови</p> <p>4. Використання інформаційних стендів в старостагах</p> <p>5.Особисті робочі виїзди голови та його заступників до віддалених населених пунктів</p> <p>6.Використання Viber, Telegram</p> <p>7.Використання радіо «Хвиля гір», інших медіаресурсів</p> <p>8. Виготовлення сувенірної продукції</p>	<p>поширити на сайті та у місцевих й регіональних ЗМІ (E-mail розсилки)</p> <p>2 квартал 2021</p> <p>постійно</p> <p>Згідно внутрішнього плану роботи</p> <p>Оперативне інформування</p> <p>Оперативне інформування</p> <p>За півроку до відкриття</p>
<p>Запровадження інших заходів</p>				