

КОМУНИКАЦИОННА ПОЛИТИКА НА СМЕТНАТА ПАЛАТА

I. ВЪВЕДЕНИЕ

Комуникационната политика на Сметната палата е част от съвкупността от последователни и целенасочени действия на Върховната одитна институция, насочени към подобряване на ефективността от нейната дейност и повишаването на доверието в нея.

Съвременните информационни технологии непрекъснато променят моделите за създаване и разпространяване на информация, което оказва съществено влияние и върху формите за ефективна комуникация. Това изисква както прилагане на традиционни способи за осъществяване на комуникация, така и иновативност и гъвкавост за прилагане на нови подходи и инструменти.

II. ЦЕЛИ НА КОМУНИКАЦИОННАТА ПОЛИТИКА

Като осигурява публичност и прозрачност на одитната си дейност и осъществява ефективна комуникация със заинтересованите страни, Сметната палата допринася за:

- повишаване на обществената осведоменост за управлението на публичните средства и дейности;
- подобряване на публичната отчетност и ефективност на управлението в публичния сектор;
- реализиране на подобрения в целия обществен живот и защита интересите на гражданите.

Комуникационната политика се осъществява в изпълнение на Стратегията за развитие на Сметната палата до 2022 г. Стратегическите цели на Сметната палата в областта на комуникацията са:

- ✓ Оповестяване на одитните доклади по подходящ начин и на разбираем и ясен за заинтересованите лица език. **(Стратегическа цел 1.8.)**
- ✓ Подобряване на взаимодействието с Народното събрание и другите заинтересовани потребители на информацията от одитните доклади за засилване на отчетността и прозрачността в публичния сектор. **(Стратегическа цел 3.1.)**
- ✓ Активизиране и разширяване на участието в инициативи на международната одиторска общност, които допринасят за повишаване на институционалния и административен капацитет на Сметната палата. **(Стратегическа цел 1.9.)**
- ✓ Поддържане на институционална култура, която насърчава развитието на професионалния капацитет на служителите и толерира положените усилия, принос и лоялност към Сметната палата. **(Стратегическа цел 2.3.)**

- ✓ Подобряване на имиджа и въздействието от работата на Сметната палата като почтена институция, ефективно и ефикасно работеща в полза на обществото. (Стратегическа цел 3.2.)

В изпълнение на тези цели комуникационната политика на Сметната палата е насочена към осъществяването на ефективни дейности за информираност, диалог, обратна връзка и/или сътрудничество със заинтересованите страни чрез публичност на резултатите от одитите и чрез цялостната дейност на институцията.

Специфични цели на комуникацията:

- Обсъждане на одитните доклади като средство за подобряване на управлението на публичния сектор;
- Постигане на разбиране за отделни резултати и за цялостната дейност на институцията чрез подходящи традиционни и съвременни комуникационни средства;
- Повишаване на обществената подкрепа за институцията и доверието в нея.

III. ПРИНЦИПИ НА КОМУНИКАЦИОННАТА ПОЛИТИКА

Като външен одитор на държавния бюджет и публичния сектор Сметната палата осигурява публичност и прозрачност на дейността си, като предоставя достъпна и навременна информация за своята дейност и резултатите, които постига, спазвайки следните принципи:

1.Обективност

Подаването на обективна информация е от първостепенна важност при комуникацията на ВОИ за правилното разбиране, възприемане, интерпретиране и реакция от заинтересованите страни.

2.Безпристрастност

При общуването със заинтересованите страни не се допуска персонална и структурна избирателност, за да бъде осигурена равнопоставеност и полезност на комуникацията.

3.Професионализъм и компетентност

Високият професионализъм и компетентност са задължителни условия за осъществяване на работеща и ефективна комуникация и предпоставка за доверие в институцията.

4.Интегритет

Интегритетът е свързан с институционалното поведение, ценностите, морала и етиката на служителите за опазването на обществения интерес и последователност при тяхното прилагане.

5. Яснота и достъпност

Ясният и достъпен език е предпоставка за доброто разбиране на подадената информация.

6. Навременност

Навременното подаване на информация, особено за медиите, осигурява възможност за правилното ѝ разбиране и своевременното ѝ отразяване.

7. Диалогичност

Диалогичният стил на комуникация предполага разбиране и отчитане на вижданията и приоритетите на другата страна и едновременно с това постигане на взаимен интерес.

8. Балансираност

Балансираността е свързана с информирането на заинтересованите страни не само за нарушенията и пропуските, но и с огласяването на добрите практики.

9. Полезност

Подадената информация е необходимо да бъде полезна за обществото за подобряването на управлението в публичния сектор.

IV. КОМУНИКАЦИЯ НА СМЕТНАТА ПАЛАТА СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ:

Сметната палата осъществява активен диалог със заинтересованите страни за разширяване на полезността на нейната дейност за обществото и гражданите.

1. Комуникация с Народното събрание

Комуникацията с Народното събрание се основава на Закона за Сметната палата. Сметната палата поддържа активен диалог с Комисията по бюджет и финанси и Подкомисията по публична отчетност към Комисията по бюджет и финанси в Народното събрание, информира и другите парламентарни комисии за резултати от одитите си като средство за упражняване на контрол върху публичния сектор. Сметната палата се стреми в по-голяма степен да ангажира вниманието на Народното събрание чрез различни форми на взаимодействие с цел одитните доклади да послужат при упражняването на парламентарен контрол.

2. Комуникация с одитираните обекти

Комуникацията с одитираните обекти допринася Сметната палата да бъде възприемана като партньор, съдействащ за подобряване на доброто управление. Препоръките на Сметната палата са основен инструмент за въздействие за подобряването на управлението на публичните средства и дейности и от ефективното им комуникиране с одитираните обекти в голяма степен зависи тяхното изпълнение.

Допълващ инструмент в тази комуникация е огласяването на изпълнените и неизпълнените препоръки и проследяването им чрез регистър.

Сметната палата поддържа обратна връзка с одитираните обекти чрез провеждане на анкети и проучвания за оценката на одитираните относно полезността на извършваните одити, компетентността на одитните екипи, изпълнимостта на препоръките.

3. Комуникация с държавни органи

Сметната палата разширява сътрудничеството си с другите държавни органи за по-добро взаимодействие в контрола и борбата с престъпността и корупцията и постигането на общата цел - подобряването на управлението на публичните средства и дейности. Сътрудничеството се основава на подписани споразумения за взаимодействие, включващи обмяна на опит, добри практики и експертна помощ.

4. Комуникация с професионални и академични среди

Сметната палата комуникира с академичните и професионалните среди за обмяна на опит и методология, и за подготовка на квалифицирани кадри. Взаимодействието се изразява в:

- сътрудничество с висши училища, подготвящи кадри в областта на финансите и счетоводството, презентирание на дейността на институцията, осигуряване на професионални стажове за студенти;

- привличане на експерти от академичните среди за усъвършенстване на одитния процес;

- инициране и участие в професионални и научни форуми, обмяна на информация и добри практики и търсене на ефективни управленски решения.

5. Комуникация с неправителствени организации

Сметната палата полага усилия да привлече за свои съмишленици неправителствени организации в борбата срещу негативни явления и лоши практики в публичния сектор. Сътрудничи си с тях:

- при планиране на одитния процес и подпомагане на одитите чрез използване на статистическа информация;

- подаване на сигнали за нарушения;

- анализи въз основа на одитните доклади.

Комуникацията се осъществява чрез различни форми - обмен на информация, участие в съвместни форуми, ефективна обратна връзка.

6. Комуникация с граждани

Комуникацията с гражданите се осъществява

- чрез оповестяване на одитните доклади и информация за дейността на Сметната палата на интернет страницата ѝ като основна информационна платформа. Интернет страницата осигурява бърз и постоянен достъп до всички одитни доклади и информация за цялостната дейност на институцията, като се поддържа в актуално състояние при спазване на Правилата за огласяване на информация за дейността на Сметната палата.

- чрез обратна връзка за сигнали и предложения на граждани. Получени сигнали и предложения на граждани могат да бъдат ползвани при извършване на одити, планирани в годишната одитна програма на институцията.

- чрез медиите. Информация за резултатите от дейността на Сметната палата достига до гражданите най-вече чрез медиите, поради което ефективната комуникация с тях има съществена роля за разбиране и популяризиране на дейността на институцията.

- чрез Закона за достъп до обществена информация. Комуникацията с граждани и представители на медиите по Закона за достъп до обществена информация се извършва при спазване на Правилата за достъп до обществена информация на Сметната палата.

- чрез социалните мрежи. За достигане на информация както до различни целеви групи, така и до широк кръг потребители, Сметната палата използва социалните мрежи Facebook и Twitter, и платформата за видеосподеляне youtube, за разпространение на информация, свързана с нейната дейност.

Комуникацията на Сметната палата в социалните мрежи се извършва при спазване на Правилата за огласяване на информация за дейността на Сметната палата. Информацията, публикувана в социалните мрежи, е по-синтезирана като обем в сравнение с публикуваната на официалната интернет страница. Тя може да е подкрепена визуално и мултимедийно със снимки, диаграми, видеоклипове и др., както и с препратки към официалната интернет страница на институцията.

7. Комуникация с медиите

Сметната палата поддържа активни контакти с медиите като им предоставя ясна, разбираема и обективна информация за дейността си чрез прессъобщения и други средства за комуникация при спазването на Медийната политика на Сметната палата и Правилата за огласяване на информация за дейността на Сметната палата.

Като резултат от нарастващата дигитализация на медиите и информационната среда, Сметната палата се стреми да има активно присъствие не само в традиционните медии, но и в онлайн медиите, които осигуряват незабавен достъп до получателите на информация и пряка, непосредствена комуникация с всички публики.

8. Комуникация с други ВОИ и международни организации

В своята дейност Сметната палата се стреми да задълбочава професионалните си контакти в рамките на Международната организация на Върховните одитни институции ИНТОСАЙ и Европейската организация на Върховните одитни институции ЕВРОСАЙ чрез активно участие в комитети, работни групи, семинари и конференции, както и да осъществява съвместни, паралелни и координирани одити (включително с Европейската сметна палата) и да презентира пред обществеността резултатите от тях.

Тя участва и в срещите и инициативите на Контактния комитет на ръководителите на ВОИ на страните - членки от ЕС и на Европейската сметна палата (ЕСП).

Институцията развива и разширява двустранното сътрудничество с други върховни одитни институции на различни нива чрез обмяна на опит, информация и добри практики.

Сметната палата инициира и активно участва в международни форуми и мероприятия с международни партньори в различни дейности от общ интерес.

Като член на ИНТОСАЙ и ЕВРОСАЙ Сметната палата участва и с публикации в техните издания.

VI. Вътрешна комуникация

Сметната палата организира ефективни вътрешни комуникации като:

- основа за осигуряване за ползотворна работна среда;
- фактор за разбиране на целите, задачите и приноса на всеки служител в институцията;
- фундамент за развитие на ангажираност и мотивация, институционална принадлежност и интегритет

Основните принципи, на които се гради вътрешната комуникация са професионализъм, спазване на етично поведение, екипна работа и споделен опит и умения.

Вътрешната комуникация се осигурява чрез:

- вътрешни правила относно организацията на вертикалното и хоризонталното взаимодействие между ръководството, структурните звена и служителите;
- информираност на служителите чрез електронна административно-деловодна система чрез съответни нива на достъп;
- информираност на служителите чрез интранет портала;
- организиране на тиймбилдинг и професионални събития.

VII. Комуникация при криза

Сметната палата предприема действия при възникване на кризисна ситуация вследствие на разпространение на неточна или невярна информация, съзнателно изопачаване на факти или тенденциозно негативни внушения, свързани с нейната дейност.

За оценка на кризата и предприемане на необходимите действия за овладяването ѝ се създава кризисен щаб, който:

- събира и анализира разпространената некоректна информация;
- оценява негативното ѝ въздействие върху публичния образ на институцията и на пораженията върху обществото;
- взема решение за комуникационни действия и избор на подходящи техники за комуникация на базата на извършените анализ и оценка и според конкретната информационна среда.

VIII. Визуална комуникация

Сметната палата прилага визуална комуникация с цел разпознаваемост на институцията и повишаване на нейния авторитет. Развитието на институционалния имидж се основава на имиджови публикации и събития с послания към обществото за нейната роля, значение, постижения, подкрепа за различни обществени каузи и др.

Институцията използва протоколни и имиджови продукти с институционални знаци - лого, слоган, цветово решение, общ дизайн на бланки, папки, визитни картички, доклади и др.

IX. Отговорност

За осъществяване на ефективна външна и вътрешна комуникация на Сметната палата всички звена в институцията обединяват усилията си в изпълнение на нейните приоритети и стратегически цели.

Комуникационната политика на Сметната палата е приета с решение № 012/29.01.2020 г.

