ЗАТВЕРДЖЕНО
рішенням Національної комісії зі стандартів державної мови
14.01.2021 **№** 1

Комунікаційна програма
Національної комісії зі стандартів державної мови на 2021 рік

Мета, цілі та завдання комунікаційної програми.

Комунікаційна програма Національної комісії зі стандартів державної мови (далі – Комісія) на 2021 р. – комплекс інструментів та заходів, що спрямовані на досягнення комунікаційної мети з урахуванням потреб цільової аудиторії. Покрокова реалізація комунікаційної програми формуватиме бажане сприйняття і лояльне ставлення громадськості до Комісії, тому **метою** комунікаційної програми є створення та підтримка постійного процесу активної та ефективної комунікації щодо впровадження процедури іспиту на рівень володіння державною мовою. Організація іспиту є найголовнішим проєктом та, по суті, найважливішим інформаційним приводом на 2021 р. для Комісії.

Цілі комунікаційної програми:

1) підвищення рівня поінформованості громадськості щодо провадження процедури іспитування на рівень володіння державною мовою з 16.07.2021 р.;
2) роз'яснення етапів іспитування, змісту іспиту;
3) створення стабільної та активної групи інформаційних партнерів Комісії;
4) інформування про реалізацію інших проєктів Комісії (відповідно до повноважень).

Завдання комунікаційної програми відповідають критеріям SMART, тобто є конкретними, оцінюванимим, амбітними, реалістичними та обмеженими у часі. Комунікаційна програма має два етапи (перше та друге півріччя):

підготовчий етап (до 16.07.2021 р.);

етап початку іспитування (з 16.07.2021 р.).

Двоетапність реалізації комунікаційної програми передбачає визначення як довготермінових, так і короткотермінових завдань. Серед довготермінових завдань комунікаційної стратегії – формування позитивного сприйняття та довіри до Комісії як державної інституції; до *короткотермінових завдань* належить:

1) **затвердження комунікаційної програми** та календаря заходів на перше півріччя (Додаток 1.);

2) **розробка медіаплану** інформаційних повідомлень через доступні канали комунікації **на період з 16.01.2021 р. до 16.02.2021 р. (апарат Комісії)**:

а) підготувати оновлений контент-план соціальної мережі «Фейсбук» з 16.01.2021 р. до 16.02.2021 р., зважаючи на календар заходів та публічних активностей – Додаток 1 (виконавців призначає керівник апарату);

б) затвердити перелік інформаційних повідомлень на період з 16.01.2021 р. до 16.02.2021 р. – не менше 4 інформаційних повідомлень для розповсюдження через базу контактів ЗМІ (відповідальна за базу контактів ЗМІ *Гуменюк Т.І.*). Погодження календаря поширення та переліку ЗМІ з керівником апарату Комісії – технічне поширення інформаційних повідомлень забезпечує відділ аналітично-організаційної роботи через офіційну електронну пошту Комісії.

До медіаплану на наступний період (16.02.2021 р. до 16.03.2021 р.) має вже додаватися перелік запланованих інтерв'ю (радіо, телебачення, друковані ЗМІ, інтернет-видання) щодо процедури іспитування – не менше 2 (Основний спікер / ситуативні спікери);

3) **розширення каналів комунікації** (запуск телеграм-каналу Комісії з 01.02.2021 р.; затвердити контент-план телеграм-каналу до 25.01.2021 р. на період із 01.02.2021 р. до 28.02.2021 р., запровадити систему аналітики цього каналу – за аналогією до соціальної мережі «Фейсбук»); виконавців признає керівник апарату Комісії;

4) **запровадити систему моніторингу ЗМІ** з 01.02.2021 р. (щотижневі звіти щодо моніторингу ЗМІ за ключовими словами – «українська мова», «іспит із мови», «Комісія», «закон про мову», «Демська»; готувати узагальнений звіт за місяць (за 2 робочих дні до кінця поточного місяця) із покликаннями на ресурси, де розміщуватиметься матеріал, розподіляємо інформаційні повідомлення на «позитивні», «негативні», «нейтральні»; зазначаємо доступні інструменти моніторингу). Відповідальні – Матвієнко М.О., аналітичні звіти соціальних мереж та звіти щодо моніторингу ЗМІ подавати керівникові апарату;

5) розмістити **тендерне оголошення** через систему Прозорро на дизайн та розробку офіційного вебсайту Комісії (відповідальні – Матвієнко М.О., Журба К.В., Данилюк І.Г.; термін виконання до 25.01.2021 р.);

6) **підготовка матеріалів** для серії тематичних інформаційних повідомлень про іспит (виконавці – Голова та члени Комісії, термін до 01.02.2021 р., матеріали мають бути колективно відредаговані у google-документах), Додаток 2.;

7) **розширити перелік каналів зворотного зв'язку** Комісії із цільовою аудиторією – пропозиції із обґрунтуванням подати до 19.02.2021 р. керівникові апарату Комісії. Виконавці – відділ аналітично-організаційної роботи, відповідальний Матвієнко М.О.;

8) **запровадити систему вимірювання громадської думки** щодо впровадження іспиту на рівень володіння державною мовою (доступними способами, без залучення додаткового фінансування). Перші дані дослідження мають бути підготовлені на 31.03.2021 р. (звіт із способами вимірювання, аналітика). Виконавці – відділ аналітично-організаційної роботи. Звіт надати Журбі К.В., попередньо погодити з керівником апарату перелік аналізованих питань, способи здійснення дослідження;

9) **підготовка тендерної документації** для розміщення через систему Прозорро **на реалізацію інформаційно-роз'яснювальної кампанії щодо процедури іспитування** (з 17.05.2021 р. до 26.06.2021 р. – 6 тижнів): дизайн та виготовлення сувенірної продукції, виготовлення анімаційних відеороликів (2-3 відео) щодо процедури іспитування – загальний час до 10 хв.; дизайн інформаційних матеріалів (соціальна зовнішня реклама – білборди, сітілайти; інфографіка; брошури та ліфлети). Виконання до 12.03.2021 р., відповідальні – Матвієнко М.О., Журба К.В. (погодити перелік робіт і послуг тендерної закупівлі з Головою Комісії). Дата розміщення оголошення до 19.03.2021 р.

Комунікаційна структура.

Для ефективної реалізації комунікаційної програми велике значення має чітко визначена комунікаційна структура. Координування питань інформаційної політики та комунікацій у Комісії має бути зорієнтоване на процес прийняття та реалізацію рішень.

Пропонуємо визначити виділення таких офіційних спікерів:

основний спікер (Голова Комісії),

ситуативні спікери (Заступник Голови та члени Комісії за дорученням);

відповідальний спікер.

Реалізацію комунікаційної програми Комісії на 2021 р. будуть забезпечувати працівники відділів:

відділ аналітично-організаційної роботи: вимірювання ключових показників ефективності реалізації комунікаційної програми – якісні та кількісні індикатори (аналітика, KPI, організація зворотного зв'язоку із цільовою аудиторією, впровадження практики вимірювання громадської думки), організації публічних активностей;

відділ стандартів державної мови та забезпечення оцінювання рівня володіння державною мовою: створення текстового контенту (медіа-пітчинг, релізи), взаємодія зі ЗМІ, редагування інформаційних повідомлень.

Взаємодія між основним спікером / ситуативними спікерами та відповідальними виконавцями в апараті відбувається через керівника апарату Комісії (заступника керівника апарату Комісії).

Цільові аудиторії. Засадниче повідомлення.

Цільові аудиторії – групи осіб, із якими найважливіше взаємодіяти Комісії в контексті досягнення комунікаційних цілей та завдань. Зважаючи на норми Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної», логічно розподілити цільову аудиторію Комісії у 2021 р. на три великі групи:

ті, хто складатиме іспит на рівень володіння державною мовою (претенденти);

зацікавлена громадськість, від яких Комісія очікує підтримки впровадження системи іспитування та інших аспектів діяльності Комісії (формування лояльної до Комісії аудиторії).

Перша група цільової аудиторії повинна отримати зрозумілі роз'яснення щодо процедури проведення іспиту, доступності впровадженої системи. За результатами імплементації комунікаційної програми суспільство та неурядовий сектор (друга група цільової аудиторії) має переконатися у доцільності запровадження системи іспитування та

ефективності державної мовної політики. Якісна робота з представниками громадянського суспільства, які безпосередньо не залучені до іспитування, є важливим елементом протидії маніпуляціям та дезінформації щодо діяльності Комісії, а також мають сприяти підтримці Комісії на політичному рівні.

Засадниче повідомлення за формою має бути простими, короткими, легко запам'ятовуватися, постійно транслюватися / відтворюватися:

«Іспит – крок до успіху!» **(громадяни)**

«Відкрий Україну!» **(особи, які мають намір набути громадянство України)**

Великі групи	Підгрупи	Потенційні партнери
Ті, хто складатиме іспит (громадяни України, ст. 9 Закону; особи, які мають намір набути громадянство України, ст. 7 Закону)	Державні службовці – вищий корпус державної служби (категорія «А»), державні службовці категорії «Б» та «В»; особи начальницького (середнього і вищого) складу Національної поліції, інших правоохоронних та розвідувальних органів, посадові особи інших органів, яким присвоюються спеціальні звання; прокурори; судді, члени та дисциплінарні інспектори Вищої кваліфікаційної комісії суддів України, члени Вищої ради правосуддя; керівники закладів освіти всіх форм власності. Особи, які мають намір набути громадянство України.	Національне агентство з питань державної служби України, Українська школа урядування, Міністерство внутрішніх справ України, Національна поліція України, Державна міграційна служба України, Міністерство юстиції України Національна школа суддів України, Міністерство освіти і науки України, Міністерство закордонних справ, Український інститут, Міжнародний інститут освіти, культури та зв'язків з діаспорою
Зацікавлена	активісти;	Громадські

громадськість	правозахисники; представники політичних партій; громадяни України	організації та рухи, депутати Верховної Ради України та місцевих рад

Канали та способи комунікації.

Канали реалізації комунікаційної програми:

1) офіційний канал комунікації центрального органу виконавчої влади – сторінка Комісії на сайті Міністерства освіти і науки України (https://mon.gov.ua/ua/nacionalna-komisiya-zi-standartiv-derzhavnoyi-movi);

2) сторінка у соціальній мережі «Фейсбук» (https://www.facebook.com/mova.standard/) – працюємо за контент-планом, орієнтовно до 30 дописів на 28 днів;

3) сайт Комісії (http://mova.gov.ua);

4) телеграм-канал Комісії (http://t.me/mova.standard) з 01.02.2021 р. – частково дублюватиме контент інформаційних повідомлень соціальної мережі «Фейсбук» (2 рази на тиждень має розміщуватися інформація + один дайджест усіх подій в узагальненому повідомлені, разом 9 повідомлень на місяць)

Способи репрезентації інформаційних повідомлень:

1) розповсюдження інформаційних повідомлень через базу контактів ЗМІ;
2) розміщення серії тематичних матеріалів про іспит на рівень володіння державною мовою («Радіо Свобода», «Українська правда», «Лівий берег», газета «День» тощо);
3) інтерв'ю та статті;
4) участь у радіопередачах (Перший UA, НВ, Радіо Київ, Громадське радіо);
5) співпраця з регіональними Інтернет-виданнями (комунікація про розбудову іспитової інфраструктури);
6) соціальна реклама на загальнонаціональних та регіональних інформаційних каналах для формування суспільної підтримки системи іспитування та діяльності Комісії;
7) організація прессніданків (до 16.07.2021 р. – організувати 2, орієнтовно березень/ червень);
8) висвітлення офіційних зустрічей Комісії (Національне агентство з питань державної служби України, Українська школа урядування, Міністерство внутрішніх справ України, Державна міграційна служба України тощо).

Додаткової уваги потребує розробка плану **посилення комунікаційних спроможностей Комісії**, визначення шляхів отримання

додаткових ресурсів (кадрових, технічних, фінансових). Так, зокрема пропонуємо провести консультації щодо інформаційної підтримки заходів Комісії через офіційні канали комунікації Міністерства освіти і науки України.

Варто розглянути можливість залучення зовнішніх фахівців для підсилення креативної складової (візуального образу) комунікаційної програми Комісії та SMM-супроводу присутності Комісії у соціальних мережах: розробка фірмового стилю під іспит, сувенірна продукція (світшоти, футболки, наліпки), послуги фотографа, дизайн візуальних повідомлень (картинки, гіф, інфографіка), відеоконтент – анімаційні роз'яснювальні відео, брендвол, реклама в Інтернеті та зовнішня реклама.