



EUROSAI

European Organisation of Supreme Audit Institutions



СИСТЕМА СВЯЗИ
EUROSAI

2021

Одобрена Руководящим комитетом 12 ноября 2020 года.

Утверждена XI Конгрессом 14 апреля 2021 года.

Содержание

1. Преамбула	4
2. Введение	5
3. Цель, задачи и принципы связи	6
4. Целевые аудитории	8
5. Механизмы и каналы связи	12

1. Преамбула

XXI век - эпоха коммуникаций, которая характеризуется проникновением цифровых технологий в повседневную жизнь человека, становлением новой информационной среды. Меняются также потребности людей и организаций в тех или иных видах информации, растет спрос на коммуникационное обеспечение. Связь играет все более значительную роль в нашей жизни. Любая деятельность сегодня подразумевает коммуникационное взаимодействие, основанное на продуманной, согласованной, профессиональной системе связи.

Важнейшая задача EUROSАI как платформы, объединяющей высшие органы финансового контроля (ВОФК) европейского региона - определение **целей коммуникационной политики**. EUROSАI предоставляет своим членам систему обмена опытом и знаниями, наращивания потенциала в сфере финансового контроля и освоения новых, более эффективных подходов во имя конечной цели Организации и ее членов - усиления государственного аудита и добросовестного государственного управления. Превращение связи в один из стратегических механизмов EUROSАI должно обеспечить:

- ◆ Успешное развитие EUROSАI как организации.
- ◆ Укрепление контактов между ее членами.
- ◆ Создание мощной платформы поддержки внешних аудиторов государственного сектора в Европе.
- ◆ Усиление внешнего репутационного облика EUROSАI.

Исходя из этого, **коммуникационная миссия** EUROSАI формулируется как использование и продвижение использования возможностей совместного обучения, формирование чувства гордости за принадлежность к сообществу EUROSАI, усиление сопричастности целям EUROSАI и укрепление ее международного авторитета.

Организация, неоднородная по своему составу, EUROSАI нуждается в хорошо согласованной системе связи. Некоторые структуры EUROSАI могут сохранить свои собственные механизмы связи от имени Организации, но при этом необходимо учитывать, что поддерживая связь со всеми членами EUROSАI в целом, каждый из ее членов участвует в создании репутации EUROSАI как единого целого.

Любая деятельность сегодня подразумевает коммуникационное взаимодействие, основанное на продуманной, согласованной, профессиональной системе связи

В настоящее время связь превратилась в один из самых мощных механизмов влияния

Коммуникационная миссия EUROSАI включает использование и продвижение использования возможностей совместного обучения, формирование чувства гордости за принадлежность к сообществу EUROSАI, усиление сопричастности целям Организации



2. Введение

Стратегический план EUROSАI на период 2011-2017 годов, утвержденный в 2011 году на VIII Конгрессе в Лиссабоне (Португалия), стал важным шагом вперед на пути дальнейшей профессионализации деятельности EUROSАI. Одна из стратегических целей этого плана состояла в том, чтобы обеспечить руководство деятельностью Организации в духе принципов добросовестного управления и эффективной связи. Для этого целевая группа 4 разработала Систему связи, которая была одобрена Руководящим комитетом EUROSАI и утверждена на IX Конгрессе в Гааге (Нидерланды) в 2014 году.



После утверждения в 2017 году на X Конгрессе EUROSАI в Стамбуле (Турция) нового Стратегического плана EUROSАI, на период 2017-2023 годов, был сформирован портфель проектов «Связь», а Система связи, действовавшая в EUROSАI, была пересмотрена и модернизирована. По решению 51-го заседания Руководящего комитета¹, состоявшегося в июне 2020 года, был разработан и выставлен на обсуждение Руководящего комитета проект Системы связи, получил одобрение на 52-ом заседании комитета, состоявшемся в ноябре 2020 года, а в 2021 году был выставлен на утверждение XI Конгресса.

Настоящая Система связи следует, не дублируя их, принципам и процедурам связи, уже описанным в других документах EUROSАI, таких как Устав, Стандартные процедуры, Стратегический план на период 2017-2023 годов и Общие процедуры Стратегического плана.

Создав специальный портфель проектов «Связь», EUROSАI продемонстрировала свою волю к совершенствованию связи между членами Организации, а также между ними и другими заинтересованными внешними аудиториями. Система связи основывается на миссии, концепции и ценностях EUROSАI, установленных Стратегическим планом EUROSАI.



Стратегический подход к вопросам связи интенсифицирует работу всех органов EUROSАI



¹ Руководящий комитет принял решение поручить Секретариату общую разработку Системы связи, сообразуясь с той, которая существует в INTOSAI (то есть, без распределения обязанностей) и взяв за основу проект ВОФК Латвии, ответственного за портфель проектов «Связь».

Система связи EUROSАI формирует существующую коммуникационную платформу Организации, устанавливает основные принципы связи с внутренней и внешней аудиториями EUROSАI, определяет каналы и механизмы связи, дополняет уже существующие новыми, более современными, которые необходимо будет освоить в будущем.

Система связи нацелена на то, чтобы связь между структурами EUROSАI способствовала усилению престижа Организации на основе «принципа единодушия», что подразумевает более интенсивное участие всех структур² EUROSАI, переход от информирования о событиях к формированию нового мировоззрения, выдвижению идей, анализу конкретных примеров из практики в рамках повседневной деятельности EUROSАI.

Связь в EUROSАI должна основываться, среди прочего, на согласованной позиции и на уверенности в том, что EUROSАI создает возможности для всех своих членов.

Система связи EUROSАI подлежит постепенному внедрению с учетом имеющихся людских ресурсов и финансовых возможностей EUROSАI и ее членов.

EUROSАI призывает своих членов выдвигать идеи и выносить на обсуждение конкретные примеры из своей практики в рамках повседневной деятельности Организации



3. Цель, задачи и принципы связи

Общая цель связи состоит в следующем:

“Добиться признания EUROSАI ее членами организацией, стоящей на страже их интересов и поддерживающей их работу”.

Задачи связи в EUROSАI:

“Члены EUROSАI признают EUROSАI организацией, стоящей на страже их интересов и поддерживающей их работу”

² Руководящий комитет, президент, Секретариат, ответственные за портфели проектов, Координационный совет, рабочие, специальные, проектные групп и пр.

- ◆ Предоставлять членам EUROSАI (основная целевая аудитория) точную, объективную и своевременную информацию, привлекать их внимание к необходимости более широкого вовлечения в деятельность Организации, выдавать для этого необходимые рекомендации.
- ◆ Обеспечить согласованный и своевременный информационный обмен внутри Организации, привлекая членов к обмену информацией, знаниями и опытом.
- ◆ Способствовать международному признанию EUROSАI, усиливая значимость работы, проводимой EUROSАI и ее членами, и расширяя сеть заинтересованных лиц и организаций.



Связь в EUROSАI осуществляется на основе **следующих принципов**: *Ясность / Простота / Вовлечение и диалог / Практическая направленность / Доступность / Точность и объективность / Своевременность.*

Ясность

Связь должна быть ясной, недвусмысленной и понятной всем. В ней не может быть места для недоразумений. Выбранная форма подачи информации должна быть понятной и легко воспринимаемой всеми, полностью исключая возможность неправильного толкования.

Простота

Сообщения должны иметь простой, понятный формат, легко воспринимаемый целевой аудиторией как в части содержания, так и в части языка, и легко транслируемый на другие аудитории.

Вовлечение в диалог

Партнеры должны быть готовы обсуждать вопросы и выслушивать друг друга, как внутри Организации, так и за ее пределами.

Практическая направленность

Практика - ключ к успешной коммуникационной политике и лучший способ формирования нового мировоззрения. Дело должно соответствовать словам, а слова - делу.

Принципы связи:

- ◆ Ясность
- ◆ Простота
- ◆ Вовлечение в диалог
- ◆ Практическая направленность
- ◆ Доступность
- ◆ Точность и объективность
- ◆ Своевременность

Доступность

Связь должна быть доступной каждому в удобном для всех формате. Определив потребности каждой целевой аудитории, специалисты по связи должны адаптировать к ним формат сообщений и каналы распространения информации.

Точность и объективность

Информация, передаваемая по каналам EUROSAI, должна быть точной и содержать объективные данные в соответствии с базовыми ценностями профессионализма и независимости, которые характеризуют EUROSAI.

Своевременность

Своевременное распространение информации - существенный фактор ее значимости и пользы.

4. Целевые аудитории

EUROSAI обладает весьма широкой аудиторией, начиная с членов Организации и их специалистов (внутренняя аудитория, основная целевая аудитория) вплоть до партнеров, с которыми поддерживается сотрудничество (внешние аудитории). Основная аудитория является приоритетной. Успешное достижение целей коммуникационной стратегии и общих стратегических целей Организации требует точной идентификации целевых аудиторий EUROSAI путем определения соответствующих каналов связи и разработки значимых сообщений.

Учитывая специфику и действующий алгоритм работы EUROSAI, аудитории сегментируются следующим образом:

- ◆ Целевые аудитории EUROSAI. К ним относятся аудитории, к которым EUROSAI как Организация имеет прямой доступ.
- ◆ Целевые аудитории ВОФК. EUROSAI имеет к таким аудиториям опосредованный доступ через ВОФК.

4.1. Целевые аудитории EUROSАI

а) Члены Организации

ВОФК, входящие в EUROSАI, являются наиболее важной и многочисленной аудиторией EUROSАI. Они составляют внутреннюю, приоритетную аудиторию EUROSАI.

Эта, наиболее важная и многочисленная аудитория, включает в себя ВОФК, входящие в EUROSАI, их аудиторов, руководителей, работников отделов международных связей ВОФК и специалистов по связи.

Работа с этой аудиторией сопряжена с немалыми трудностями, ввиду того что члены EUROSАI сильно отличаются друг от друга по опыту работы, возможностям, традициями и знаниям. Эта аудитория должна быть хорошо осведомлена о позиции EUROSАI, чтобы доводить ее до сведения других аудиторий и целевых групп.

Наиболее важную и многочисленную аудиторию EUROSАI составляют члены Организации, их аудиторы, руководители, работники международных отделов, специалисты по связи



Для вовлечения этой аудитории в деятельность EUROSАI польза поддержки, оказываемой EUROSАI, и результатов ее деятельности для повседневной работы каждого отдельного ВОФК должна быть очевидной и бесспорной. При этом значимость EUROSАI должна быть целенаправленно продемонстрирована не только этой аудитории, но и за ее пределами, что будет служить дополнительным аргументом, фактором доверия, повышающим авторитет Организации в глазах ее внутренней аудитории.

Каналы связи: веб-сайт, электронная почта, новостные бюллетени, социальные сети, форумы, семинары, рабочие столы и пр. в очном и удаленном режимах.

в) Основные действующие лица и структуры EUROSAI

Вторую внутреннюю аудиторию EUROSAI составляют ее собственные основные действующие лица и структуры, в том числе Руководящий комитет, рабочие и специальные группы, Координационный совет, ответственные по стратегическим целям, держатели портфелей проектов в составе руководства, лидеры проектных групп.

Каналы связи: веб-сайт, электронная почта, новостные бюллетени, социальные сети, форумы, семинары, рабочие столы и пр. в очном и удаленном режимах.

с) INTOSAI, региональные организации INTOSAI, IDI, Комитет по сотрудничеству «INTOSAI-доноры» и другие органы INTOSAI

Одна из основных внешних целевых групп, с которой EUROSAI поддерживает тесное сотрудничество.

Каналы связи: веб-сайт, электронная почта, новостные бюллетени, социальные сети, форумы, семинары, рабочие столы и пр. в очном и удаленном режимах.



д) Заинтересованные стороны, не являющиеся ВОФК

Широкая аудитория, в составе которой необходимо выделить конкретные целевые группы для установления двусторонней связи в ходе совместной работы.

Каналы связи: веб-сайт, электронная почта, новостные бюллетени, социальные сети, форумы, семинары, рабочие столы и пр. в очном и удаленном режимах.

Международные организации

Для установления двусторонних связей необходимо создание индивидуальных целевых групп.

Каналы связи: веб-сайт, электронная почта, новостные бюллетени, социальные сети, форумы, семинары, рабочие столы и пр. в очном и удаленном режимах, национальные ВОФК и т.д.

Органы ЕС

Одна из внешних целевых групп, с которой EUROSAI поддерживает тесное сотрудничество. Необходима двусторонняя связь.

Каналы связи: веб-сайт, электронная почта, новостные бюллетени, социальные сети, форумы, семинары, рабочие столы и пр. в очном и удаленном режимах, национальные ВОФК и т.д.

Научные организации и университеты

Одна из внешних целевых групп, работа с которой способствует формированию репутационного облика EUROSAI и усилению авторитета аудиторов в обществе. Играет важную роль в реализации ряда совместных проектов.

Каналы связи: социальные сети, новостные бюллетени (для внешней аудитории), веб-сайт, семинары, национальные ВОФК и пр.



4.2. Целевые аудитории ВОФК

Специалисты ВОФК передают информацию, полученную из EUROSAI, напрямую своим целевым аудиториям, адаптируя ее к потребностям каждой конкретной целевой группы. Всем ВОФК, входящим в состав EUROSAI, рекомендуется своевременно делиться этой информацией и распространять ее по своим каналам связи (веб-сайты, социальные сети, новостные бюллетени, блоги и пр.).



5. Механизмы и каналы связи

Профессиональная связь предполагает использование современных передовых механизмов и каналов связи для доступа к аудитории.

Механизмы и каналы связи в Системе связи EUROSАI могут включать:

Форумы в очном и удаленном режимах

Взаимодействие в ходе форумов, проводимых в очном или удаленном режиме, представляет собой один из самых непосредственных и эффективных механизмов связи. Форумы могут проводиться в форме встреч, семинаров, учебных курсов, конференций, рабочих столов и пр., организуемых EUROSАI, INTOSАI, их органами, IDI, другими региональными организациями и заинтересованными сторонами, не являющимися ВОФК.

Веб-сайт

Веб-сайт - один из основных каналов, предназначенный как для внутренней, так и для внешней связи. Веб-сайт служит одновременно для оказания поддержки аудиторам ВОФК-членов EUROSАI и для размещения информации о самой EUROSАI. Веб-сайт также является средством реализации публичного имиджа EUROSАI для внешних аудиторий.

Электронная почта

Для большинства заинтересованных сторон электронная почта является эффективным каналом связи. Она помогает формировать связи с различными группами внешней и внутренней сети контактов.

Новостной бюллетень

Периодически издаваемый краткий новостной бюллетень распространяется среди членов EUROSАI и других целевых аудиторий по электронной почте. Информация в бюллетене излагается в простом формате и дополняется ссылками, фотографиями и другими полезными элементами, включая видео, опросы и пр.



Социальные сети

Социальные сети (LinkedIn, Twitter, YouTube, Flickr, сайты блогеров и т.д.) и предоставляемые ими возможности помогают строить внутренние и внешние контакты. Простым способом установления двусторонней связи является выбор социальной сети, которой уже отдает предпочтение та или иная конкретная аудитория.



Фотоматериалы

Фотографии убеждают лучше слов; поэтому современная система связи не может обойтись от высококачественных изображений. EUROSAI создает свой собственный фотоархив событий, но продолжает использовать визуальные средства, приобретаемые в фотостоках, чтобы иллюстрировать предлагаемую информацию.

Видео

Видео - один из наиболее эффективных методов подачи информации в XXI веке. Информация, поданная в кратком и динамичном видео формате, достигает самых разных аудиторий. Сообщение в таком формате легко воспринимается и удерживается в памяти дольше, чем текстовая информация.

Компьютерная графика

В современной связи визуальная информация играет очень важную роль. Компьютерная графика - один из наиболее эффективных способов визуальной связи. Это особенно важно для презентации больших объемов данных, изобилующих диаграммами и фактами.

Электронные брошюры и буклеты

EUROSAI придерживается принципов современной организации связи, что находит отражение в ее изданиях. Для распространения информации по конкретным темам EUROSAI пользуется электронными брошюрами и буклетами. Преимущества электронных изданий: 1) экологичность и экономность; 2) возможность быстрого и удобного внесения изменений и обновлений; 3) возможность быстрого достижения глобальной аудитории; 4) возможность включения в электронные документы разнообразных интерактивных элементов, таких как видео, фотогалереи, анимация, меню, формуляры, ссылки для скачивания и пр.; 5) новизна, современный характер электронного издания как средства коммуникации.

Печатные издания

При необходимости EUROSAI также выпускает печатные материалы для всех целевых групп.