



***НАЦИОНАЛНИЯТ ЦЕНТЪР ЗА
ИНФОРМАЦИЯ И ДОКУМЕНТАЦИЯ (НАЦИД)
И
ОБЩАТА РАМКА ЗА ОЦЕНКА (CAF 2013)***

*Втора заключителна конференция за обмяна на опит и добри практики и
обсъждане на резултатите от внедряването на Общата рамка за оценка
(CAF 2013) в администрациите*

*15.05.2018 г.
гр. София*

ГОЛЕМИЯТ ВЪПРОС?

„Нашата институция има внедрена система по качеството:

*БДС EN ISO 9001:2015, **защо** трябва да въвеждаме нов модел?*

Какви са разликите?

Ще доведе ли той до по-добри условия за нас и по-добри резултати за институцията като цяло?“

Холистичната природа на CAF





CMS Системи

[АДДИ](#)[РЕГИНА](#)[Готови продукти](#)[За учениците](#)[Книги](#)[Периодика](#)[Регулирани професии](#)[ЗОП 2014](#)[Admin - НАЦИД](#)

CAF - Common Assessment Framework

CAF (Common Assessment Framework) или Обща рамка за оценка е инструмент за цялостно управление на качеството, създаден за публичния сектор. Като основа за разработването му е послужил Моделът за съвършенство на Европейската фондация за управление на качеството (EFQM).



Документи



[План за действие на НАЦИД за реализиране на мерките за подобрене от доклада за самооценка по CAF за периода 2018 - 2020 г.](#)



[Доклад за самооценка](#)



[Резултати от анкета за проучване нагласите на служителите в НАЦИД](#)



[Главни заинтересовани лица, ключови процеси, продукти и услуги на НАЦИД](#)



[Утвърден План за комуникация на НАЦИД](#)



[Информация за модела CAF \(брошура\)](#)

Графици



[План график за внедряване на инструмента CAF в НАЦИД 2017-2018 г.](#)

Заповеди



[№ РД-19-48/28.09.2017 г. допълнение на № РД-19-48/04.09.2017 г.](#)



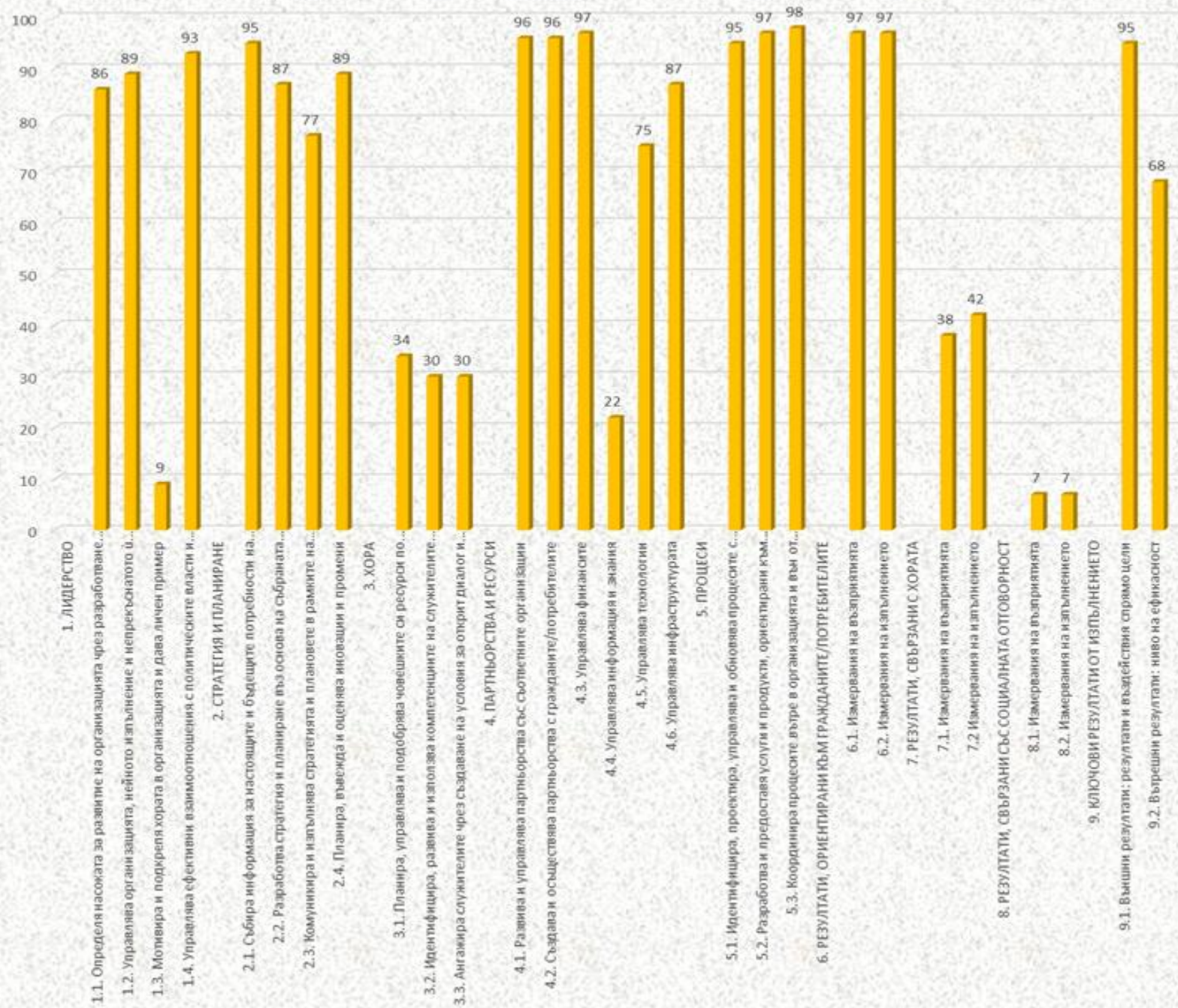
[№ РД-19-48/04.09.2017 г.](#)

ДОКЛАДЪТ НА ГРУПАТА ЗА САМООЦЕНКА

РЕЗУЛТАТИ

**ОТ ИЗВЪРШЕНАТА САМООЦЕНКА НА НАЦИОНАЛНИЯ ЦЕНТЪР
ЗА ИНФОРМАЦИЯ И ДОКУМЕНТАЦИЯ ЧРЕЗ ПРИЛАГАНЕ НА
ОБЩАТА РАМКА ЗА ОЦЕНКА (SAF 2013), ИНСТРУМЕНТ ЗА
ЦЯЛОСТНО УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В ПУБЛИЧНИЯ
СЕКТОР**

ОЦЕНКИ ПО КРИТЕРИИ И ПОДКРИТЕРИИ - КОНСЕНСУСНА ФАЗА



СИЛНИТЕ СТРАНИ

Високи стойности на оценката по отношение на благоприятстващите фактори – критериите **„Стратегия и планиране“**, **„Партньорства и ресурси“** и **„Процеси“**, които обуславят и високи стойности в частта резултати **„Резултати, ориентирани към гражданите/потребителите“** и **„Ключовите резултати по отношение на изпълнението“** – подкритерий **„Външни резултати: резултати и въздействия спрямо цели“**.

Тази зависимост доказва, че НАЦИД следва цикъла „Планиране – Извършване – Проверка – Промяна“ (PDCA)

ОБЛАСТИТЕ ЗА ПОДОБРЕНИЕ

Ниски стойности на оценката по отношение на **подкритерий „Мотивира и подкрепя хората в организацията и дава личен пример“**, критериите **„Хора“**, **„Резултати, свързани със социалната отговорност“** и **„Резултати, свързани с хората“** показват необходимост от преосмисляне на политиката и практиката и прилагане на нови подходи за повишаване на резултатите.

Връзките: „отгоре-надолу“ и „отдолу-нагоре“

ПЛАНЪТ ЗА ПОДОБРЕНИЕ

Дефинирана система от мерки за действие, която е **реалистична** за изпълнение, съобразена с **времевия обхват** на цикъла и **приоритизирана** според потребностите на институцията.

Мерките са обособени в групи:

- с бърз ефект на подобрение (Quick Win);
- мерките с най-висока стратегическа тежест;
- мерки с оперативна тежест.

Нашите 12 бързи победи (Quick Wins)



НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ЗА
ИНФОРМАЦИЯ И ДОКУМЕНТАЦИЯ

Инфоцентър

Е-услуги

English (en)

Меню

INFOСВЯТ

Тримесечният информационен бюлетин разпространява информация за развитието, иновациите, добрите практики и постиженията в образованието, обучението, науката и изследователското пространство.

От 2018 г. бюлетинът е наличен в електронен формат със **СВОБОДЕН ДОСТЪП**.

Заявка за брой [doc]

Търсене в съдържанието на INFOСвят

ТЪРСЕНЕ

Висше образование и наука
2018 2017 2016 2015
2014 2013 2012 2011

Училищно образование и младеж
2018 2017 2016 2015
2014 2013 2012 2011

Архив (общ, преди 2011)
2010 2009 2008 2007
2006 2005 2004

Висше образование и наука, 2018

Брой 1. АТЕСТИРАНЕ И ОЦЕНЯВАНЕ НА АКАДЕМИЧНИЯ СЪСТАВ

За контакт
(+359 2) 817 38 38
rajna@nacid.bg

Висше образование и наука
p-ISSN 1314-8958 e-ISSN 2367-9417

**Висше образование и наука**
p-ISSN 1314-8958 e-ISSN 2367-9417

**Училищно образование и младеж**
p-ISSN 1314-8966 e-ISSN 2367-9425

Анкетна карта

Анкетна карта за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от Национален център за информация и документация (НАЦИД).

Уважаема/и Госпожо/Господине,
Настоящото проучване на потребителската удовлетвореност има за цел да осигури на НАЦИД информация, която да подпомогне по-доброто обслужване на физическите и юридическите лица, ползващи административните ни услуги.

Анкетата е анонимна!

* **Задължително**

1. В какво качество ползвате административните ни услуги:

*

- ☐ Физическо лице
- ☐ Юридическо лице
- ☐ Публичен сектор

2. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга? *

- ☐ Да
- ☐ Не

3. Откъде получихте информация за административните ни услуги? *

- ☐ от нормативни документи
- ☐ от разговор с наш служител по телефон
- ☐ от нашата интернет страница
- ☐ от фронт офиса „На едно гише“



СЕРТИФИКАТ ЗА ПРИЗНАТЕЛНОСТ/ОЦЕНКА



Този сертификат се връчва на

ИМЕНА НА СЛУЖИТЕЛЯ

като признание за ценния принос

в/за.....

.....

от.....

Дата

от.....

Дата

ЛИЧЕН ПЛАН ЗА РАЗВИТИЕ

на
име:
длъжност:

Дирекция

1. Самооценка

Силни страни	
Области за подобрене	

2. План

Цел на развитието	Действия за постигане на целта	Необходимо време за постигане на целта	Необходима подкрепа	Очакван резултат	Постигнат резултат
ПРОФЕСИОНАЛНИ ЗНАНИЯ И УМЕНИЯ					
МОТИВАЦИЯ ЗА РАБОТА					
ДИСЦИПЛИНИРАНост					
КАЧЕСТВО НА РАБОТА					
ДРУГИ ЦЕЛИ, ИЗВЪН ПОСОЧЕНИТЕ					

УКАЗАНИЕ ЗА ПОПЪЛВАНЕ НА ФОРМАТА

НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМАЦИЯ И ДОКУМЕНТАЦИЯ

Г Р А Ф И К за седмични оперативни срещи



Съгласно чл.5, ал.1, ал.2 от Правилника за устройството и дейността на Национален център за информация и документация /НАЦИД/ Изпълнителния директор ръководи Дирекционен съвет. В Дирекционния съвет влизат гл. секретар и директорите на дирекции. При възникнали важни, спешни и неотложни задачи Изпълнителния директор свиква Дирекционния съвет на работни срещи за обсъждане на възникналите оперативни задачи и тяхното изпълнение.

Провеждането на работни срещи в НАЦИД е част от работния процес затова е създадена организация за регулярното им провеждане. Всеки понеделник в 10.00 часа директорите на дирекции в НАЦИД имат отговорността и са подготвени за провеждане на оперативни срещи за определяне на текущите задачи и сроковете за тяхното изпълнение. Тези срещи се провеждат от Главния секретар на НАЦИД. Всяка среща приключва с набелязани настоящи предстоящи задачи, както и ясен план кога, от кой и

НАЦИОНАЛЕН ЦЕНТЪР ЗА ИНФОРМАЦИЯ И ДОКУМЕНТАЦИЯ

Г Р А Ф И К

за провеждане на „Ден на отворените врати„ по дирекции

ДЕН НА ОТВОРЕНИТЕ ВРАТИ



ДИРЕКЦИЯ	ДЕН НА ОТВОРЕНИТЕ ВРАТИ
„Научно-техническа и педагогическа библиотека“	11.05.2018 г.
„Регистри и информационно обслужване“	31.05.2018 г.
„Административна, финансово-счетоводна и управление на собствеността“	15.06.2018 г.
„Академично признаване и регулирани професии“	13.07.2018 г.
„Заверки и информационни продукти“	20.06.2018 г.

- ❑ Въвеждане на **едномесечно наставничество и менторски програми по дирекции**, насочени към новопостъпили служители, за въвеждане в професионалните им задължения и адаптиране към условията в центъра.
- ❑ Дефинирани и утвърдени **ценности** на НАЦИД, публикувани на интернет страницата.
- ❑ Оптимизиране на **количеството** на предоставяните **административни услуги** от центъра – заличена услуга в Регистъра на услугите.

ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВАТА

1. Предизвикателства, свързани с **комуникирането, мотивирането и осъзнаването** на необходимостта от внедряване на САФ от служителите на институцията.
2. Предизвикателства, произтичащи от **липсата на опит** от членовете на екипа за самооценка.
3. Липсата на **ясна представа** относно въздействието на самооценката и задвижването на цикъла PDCA за хората и институцията като цяло.

Какво се надяваме да постигнем с внедряването на САГ в нашата администрация?

1. Подобрена средата за насърчаване на **културата на взаимно доверие** и уважение между ръководителите и служителите в отделните дирекции, а така също и между служителите.
2. Осигурена **обратна връзка** от всички служители за възможностите за подобряване на работата на всеки един от тях, в т.ч. и осигуряване на системност при оценяване на възприятията на служителите.
3. Подобрена **информираност на обществото** относно дейностите, продуктите и услугите на организацията и ползите от тях.
4. Формиране на култура и поведение на **социално отговорна** администрация.

НАУЧЕНИ УРОЦИ

- 1. Холистичната природа** на организацията изисква установяване на причинно-следствените връзки между благоприятстващите фактори (причини) и резултатите (следствия), както и обратната връзка между тях.

Цикълът: „Планиране – Извършване – Проверка – Промяна“

2. Осъзнаването на устройството и всички аспекти на функционирането на една организация, взаимното реципрочно въздействие на всички съставни елементи и процеси, е възможно само чрез **пряко участие и ангажираност** на служителите в организацията (от всички нива) във всички дейности, процеси и механизми, а CAF е един **благодатен и безплатен инструментариум**, който може да използва една учеща се и стремяща се към усъвършенстване институция.

*„Това, което чувам, забравям.
Това, което виждам, запомням.
Това, което правя, разбирам.
Конфуций*

3. Ценностите са съпреживяване, усещане за общност с цели и признание, които трудно се измерват, но могат да се градят чрез **постоянни осъзнати усилия** на всички членове на институцията.

*„Не всичко, което се мери си струва и
не всичко, което си струва
може да бъде измерено“
А. Айнщайн*

Какво бихме направили по различен начин при следващата самооценка!

1. Сформиране на **два паралелни екипа** за извършване на самооценка и изготвяне на плана за подобрение. Изготвените доклади за самооценка и планове за подобрение от паралелните екипи да се публикуват в интранет страницата на НАЦИД, за **всеобщо обсъждане и гласуване** от целия персонал, което да определи **„най-добрия продукт“**.

2. Обособяване на допълнителен подкритерий към всеки критерий с наименованието „Уникалност и иновативност“.

Подкритерият следва да **открива** различия в две направления:

Първо – с какво институцията се различава от сходни по дейност и функции институции, както в България, така и в чужбина.

Второ – какви иновативни подходи и практики развива и внедрява нашата институция в сравнение със сходни по дейност и функции институции, както в България, така и в чужбина.

Трето – какви положителни резултати за ефективността и ефикасността на институцията са постигнати, в сравнение със сходни по дейност и функции институции, както в България, така и в чужбина.

БЛАГОДАРЯ ВИ ЗА ВНИМАНИЕТО!

Величка Лозанова

*Ръководител на групата за самооценка,
Директор на дирекция „Заверки и информационни продукти“*

<http://www.nacid.bg>

Тел. (+359 2) 817 38 55

Ел. поща: lozanova@nacid.bg